

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

8 januari 2018

WETSONTWERP

**betreffende de economische relance en de
versterking van de sociale cohesie
(artikel 157)**

**Wetsvoorstel tot wijziging van de wet van
13 juni 2005 betreffende de elektronische
communicatie wat het gebruikspatroon
betreft**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Jean-Jacques FLAHAUX**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzettingen	3
A. Inleiding door de minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post.....	3
B. Inleiding betreffende wetsvoorstel nr. 2140	3
II. Bespreking.....	4
III. Stemmingen	4
Bijlage: Advies Raad BIPT 23 maart 2017 over wetsvoorstel nr. 2140	6

Zie:

Doc 54 **2839/ (2017/2018):**

001: Wetsontwerp.

002: Coördinatie.

003 tot 008: Amendementen.

Doc 54 **2140/ (2016/2017):**

001: Wetsvoorstel van de heren Deseyn en Van den Bergh.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

8 janvier 2018

PROJET DE LOI

**relatif à la relance économique et au
renforcement de la cohésion sociale
(article 157)**

**Proposition de loi modifiant, en ce qui
concerne le profil d'utilisation, la loi du
13 juin 2005 relative aux communications
électroniques**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS ET
DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
M. **Jean-Jacques FLAHAUX**

SOMMAIRE

Pages

I. Exposés introductifs	3
A. Exposé introductif du ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste	3
B. Exposé introductif relatif à la proposition de loi n° 2140	3
II. Discussion	4
III. Votes.....	4
Bijlage: Avis du Conseil de l'IBPT du 23 mars 2017 concernant la proposition de loi n° 2140	12

Voir:

Doc 54 **2839/ (2017/2018):**

001: Projet de loi.

002: Coordination.

003 à 008: Amendements.

Doc 54 **2140/ (2016/2017):**

001: Proposition de loi de MM. Deseyn et Van den Bergh.

7730

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Karine Lalieux

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA Inez De Coninck, Peter Dedecker, Daphné Dumery,
Wouter Raskin
PS Laurent Devin, Gwenaëlle Grovonius, Karine Lalieux
MR Emmanuel Burton, Jean-Jacques Flahaux, Gilles Foret

CD&V Jef Van den Bergh, Veli Yüksel
Open Vld Sabien Lahaye-Battheu, Nele Lijnen
sp.a David Geerts
Ecolo-Groen Marcel Cheron
cdH Isabelle Poncet

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

An Capoen, Christoph D'Haese, Koenraad Degroote, Yoleen Van Camp,
Bert Wollants
Julie Fernandez Fernandez, Emir Kir, Eric Massin, Daniel Senesael
Sybille de Coster-Bauchau, Benoît Piedboeuf, Philippe Pivin, Stéphanie
Thoron
Roel Deseyn, Veerle Heeren, Stefaan Vercamer
Luk Van Biesen, Dirk Van Mechelen, Tim Vandenput
Annick Lambrecht, Alain Top
Stefaan Van Hecke, Gilles Vanden Burre
Benoît Lutgen, Vanessa Matz

C. — Niet-stemgerechtigd lid / Membre sans voix délibérative:

VB Jan Penris

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	Abréviations dans la numérotation des publications:
DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA: Questions et Réponses écrites
CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV: Beknopt Verslag	CRABV: Compte Rendu Analytique
CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN: Plenum	PLEN: Séance plénière
COM: Commissievergadering	COM: Réunion de commission
MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.dekamer.be e-mail: publicaties@dekamer.be	Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.lachambre.be courriel: publications@lachambre.be
De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier	Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit wetsontwerp besproken tijdens haar vergadering van 19 december 2017.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN

A. Inleiding door de minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda en Telecommunicatie

De telecomwet wordt gewijzigd om het mogelijk te maken een automatische verbinding te creëren tussen de verbruiksgegevens waarover een telecomoperator beschikt en de tariefsimulator *bestetarief.be*.

Op die manier kunnen consumenten gemakkelijk het tariefplan vinden dat het best aan hun noden is aangepast en wordt de concurrentie op telecomvlak verder gestimuleerd na de eerdere introductie van Easy Switch in juli 2017.

De technische details van die automatische verbinding worden in KB vastgelegd:

In eerste fase (1 juli 2018) zal de klant in de klantenzone van zijn operator op een link kunnen klikken waarmee zijn verbruiksgegevens automatisch ingeladen worden in tariefsimulator en hij gemakkelijker abonnementen vindt die best aan zijn noden zijn aangepast.

In een tweede fase (begin 2019) zal de consument met zijn eID of mobile id zich kunnen identificeren in de tariefsimulator en zullen vandaar de verbruiksgegevens opgehaald worden bij zijn operator.

Het advies van privacycommissie zal gevraagd worden over het KB. De privacy van klant wordt gerespecteerd omdat er enkel verbruiksgegevens gedeeld worden tussen operator en simulator op initiatief van de consument.

B. Inleiding betreffende wetsvoorstel DOC 54 2140/001

De heer Veli Yüksel (CD&V) verwijst in naam van de hoofdindieners, de heer Jef Van den Bergh (CD&V), naar de toelichting (DOC 54 2140/001, blz. 3-5).

De Raad van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) heeft op 23 maart 2017 een

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné ce projet de loi au cours de sa réunion du 19 décembre 2017.

I. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS

A. Exposé introductif du ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique et des Télécommunications

La loi sur les télécommunications est modifiée pour permettre un lien automatique entre les données de consommation dont dispose un opérateur télécom et le simulateur de tarifs *meilleurtarif.be*.

Le projet de loi à l'examen permettra ainsi aux consommateurs de facilement trouver le plan tarifaire qui correspond au mieux à leurs besoins, ce qui stimule la concurrence déjà accrue par l'introduction d'Easy Switch en juillet 2017.

Les détails techniques de ce couplage automatique seront établis dans un arrêté royal.

Dans un premier temps (d'ici au 1^{er} juillet 2018), le client pourra cliquer sur un lien figurant dans l'espace client du site web de son opérateur, ce qui chargera automatiquement ses données de consommation dans le simulateur de tarifs et ce qui lui permettra de trouver plus facilement les abonnements correspondant le mieux à ses besoins.

Dans un deuxième temps (début 2019), le consommateur pourra s'identifier avec son eID et son ID mobile dans le simulateur de tarifs et les données de consommation le concernant seront recueillies auprès de son opérateur.

L'avis de la Commission de la protection de la vie privée sera demandé au sujet de l'arrêté royal. La vie privée du client sera respectée car les données de consommation ne seront partagées entre l'opérateur et le simulateur qu'à l'initiative du consommateur.

B. Exposé introductif relatif à la proposition de loi DOC 54 2140/001

M. Veli Yüksel (CD&V) renvoie aux développements (DOC 54 2140/001, p. 3-5) de la proposition de loi à l'examen au nom de son auteur principal, M. Jef Van den Bergh (CD&V).

Le 23 mars 2017, le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)

negatief advies uitgebracht, dat als bijlage bij dit verslag wordt gevoegd.

II. — BESPREKING

De heer Veli Yüksel (CD&V) stelt dat de consument in de wirwar van tariefplannen het voor hem gunstige tarief met één klik van de muis moet kunnen vinden. Dat zal ettelijke euro's schelen op de maandelijkse factuur. Derwijze komt er meer druk naar beneden op de telecomtarieven en wordt ook de concurrentie gestimuleerd. Deze tariefvergelijking is alleen mogelijk met de reële gegevens inzake belminuten en downloads die de operatoren bezitten maar de klant toebehoren. De spreker spreekt dan ook zijn steun uit voor het ter bespreking voorliggend artikel van het wetsontwerp.

De heer Laurent Devin (PS) dient, samen met *de heer Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen)* de amendementen, nrs. 1 tot 3 in (DOC 54 2839/00). Het eerste beoogt de vermelding in de memorie van toelichting – waar gewag wordt gemaakt van het advies van het Instituut, maar verwezen wordt naar de Privacycommissie – in het artikel zelf in te voegen. Het tweede amendement stelt voor niet te verwijzen naar de Privacycommissie, die eerlang wordt afgeschaft, maar naar de op te richten Autoriteit voor de Bescherming van Gegevens. Het aldus nieuwe voorgestelde artikel 157/1 zou pas op 28 mei 2018 in werking treden. De spreker wenst ook de kostprijs te kennen die deze wetwijziging met zich zal brengen.

De minister zal de kostprijs van de aanpassing van de tariefsimulator van het BIPT ingevolge de invoeging van het nieuwe artikel checken en meedelen. De operatoren hebben alle gegevens van hun klanten maar deze laatste blijven er eigenaar van. Dit is noodzakelijk om het vertrouwen van de consument in de digitale economie te stimuleren. De twee amendementen kunnen op de instemming van de minister rekenen.

III. — STEMMINGEN

Amendement nr. 1 wordt eenparig aangenomen.

Artikel 157 wordt, zoals gewijzigd, eenparig aangenomen.

Amendementen nrs. 2 en 3, met als doel respectievelijk de artikelen 157/1 en 157/2 in te voegen, worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

a rendu à ce sujet un avis négatif, qui est annexé au présent rapport.

II. — DISCUSSION

M. Veli Yüksel (CD&V) indique que le consommateur doit pouvoir trouver, en un clic, le tarif le plus intéressant pour lui dans le dédale des plans tarifaires disponibles. Cela fera une différence de plusieurs euros sur sa facture mensuelle. Les tarifs des télécommunications subissent ainsi une pression à la baisse et la concurrence est stimulée. Cette comparaison des tarifs n'est possible qu'avec les données réelles en termes de minutes d'appel et de téléchargement que les opérateurs possèdent, mais qui appartiennent aux clients. L'intervenant exprime donc son soutien à l'égard de l'article à l'examen du projet de loi.

M. Laurent Devin (PS) présente, avec *M. Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen)* les amendements n^{os} 1 à 3 (DOC 54 2839/00). Le premier tend à insérer dans l'article même la mention de l'exposé des motifs – qui cite l'avis de l'Institut mais renvoie à la Commission de la protection de la vie privée. Le deuxième amendement propose de ne pas renvoyer à la Commission de la protection de la vie privée, qui a été récemment supprimée, mais à la future Autorité de protection des données. Le nouvel article 157/1 ainsi proposé n'entrerait en vigueur qu'au 28 mai 2018. L'intervenant souhaite également connaître le coût généré par cette modification de la loi.

Le ministre vérifiera et communiquera le coût de l'adaptation du simulateur de tarif de l'IBPT à la suite de l'insertion du nouvel article. Les opérateurs possèdent toutes les données de leurs clients, mais ces derniers en restent les propriétaires. Cette condition est nécessaire pour stimuler la confiance du client dans l'économie numérique. Le ministre souscrit aux deux amendements.

III. — VOTES

L'amendement n^o 1 est adopté à l'unanimité.

L'article 157, ainsi modifié, est adopté à l'unanimité.

Les amendements n^{os} 2 et 3 visant à insérer respectivement les articles 157/1 et 157/2 sont successivement adoptés à l'unanimité.

Door het eenparig aannemen van de aan de commissie verwezen artikelen vervalt toegevoegd wetsvoorstel nr. 2140.

De rapporteur,

Jean-Jacques FLAHAUX

De voorzitter,

Karine LALIEUX

Uitvoeringsbesluiten krachten artikel 108 van de Grondwet: artikel 157.

BIJLAGE: Advies Raad BIPT 23 maart 2017.

Compte tenu de l'adoption, à l'unanimité, des articles renvoyés à la commission, la proposition de loi n° 2140 devient sans objet.

Le rapporteur,

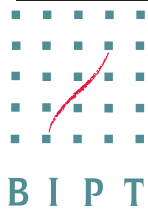
Jean-Jacques FLAHAUX

La présidente,

Karine LALIEUX

Arrêtés d'exécution en vertu de l'article 108 de la Constitution: article 157.

ANNEXE: Avis de l'IBPT du 23 mars 2017.



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**ADVIES VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 23 MAART 2017
MET BETREKKING TOT
HET WETSVOORSTEL TOT WIJZIGING VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005
BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE WAT HET
GEBRUIKSPATROON BETREFT (DOC 54 2140/1)**

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie
Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35 - 1030 Brussel
Tel. 02 226 88 88 Fax 02 226 88 77 <http://www.bipt.be>

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Onderwerp van het advies.....	3
Hoofdstuk 2. Advies	3
2.1. BETRACHTING VAN HET WETSVOORSTEL	3
2.2. RETROACTA.....	4
2.3. ONZEKERE TOEGEVOEGDE WAARDE	4
2.4. HOGE KOSTEN.....	4
2.5. MOGELIJK NADEEL T.A.V. KLEINERE OPERATOREN.....	5
2.6. OVERLAP MET EEN RECENT BESLUIT VAN HET BIPT	5
2.7. CONCLUSIE.....	6

Hoofdstuk 1. Onderwerp van het advies

Het BIPT heeft kennis genomen van de vraag om advies van Kamer van Volksvertegenwoordigers bij brief van mevrouw Lalieux van 22 november 2016 aangaande het wetsvoorstel met referentie DOC 54 2140/001, ingediend door de Kamerleden Roel Deseyn en Jef Van den Bergh. Het advies wordt door het BIPT verstrekt overeenkomstig artikel 14, § 1, 1°, van de wet van 17 januari 2003:

"Art. 14. § 1. Onverminderd zijn wettelijke bevoegdheden, heeft het Instituut de volgende taken met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en elektronische communicatiediensten, eindapparatuur, radioapparatuur en met betrekking tot postdiensten en openbare postnetwerken zoals gedefinieerd door artikel 131 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven :

1° het formuleren van adviezen op eigen initiatief, in de gevallen waarin de wetten en besluiten erin voorzien of op verzoek van de minister of van de Kamer van volksvertegenwoordigers;"

Hoofdstuk 2. Advies

2.1. Betrachting van het wetsvoorstel

Het wetsvoorstel strekt ertoe het vergelijken van telecommunicatietarieven te vergemakkelijken.

Om vlot tarieven te kunnen vergelijken met een tariefsimulator moet uitgegaan worden van het reële verbruik van de gebruikers.

De gedetailleerde facturen die klanten kunnen vinden op de klantenpagina van de website van hun operator, bevatten alle informatie over hun gebruikspatroon van de voorbije periode. Zodoende beschikken klanten over een gedetailleerd overzicht van de geleverde prestaties zoals nationale belminuten tijdens respectievelijk piek- en daluren, verzonden of tegen betaling ontvangen sms-berichten, up- en downloadvolumes, enz. tijdens het afgelopen jaar.

Abonnees worden daarom in de mogelijkheid gesteld om hun gebruikspatroon te downloaden.

Het betreffende bestand heeft een open en automatisch interpreteerbaar elektronisch formaat. Het bestand kan opgeladen worden in de tariefsimulator van het BIPT.

Na het uploaden van het eigen consumentenprofiel vergelijkt deze simulator dan de kosten van het eigen belgedrag in de verschillende tariefplannen en kan het beste contract worden gekozen.

Wanneer de consument beschikt over zijn gebruikspatroon in een (anoniem) elektronisch en verwerkbaar formaat wordt het mogelijk voor alle operatoren en derde partijen (zoals verbruikersorganisaties en websites van particulier initiatief) om online vergelijkingsmodules en tariefsimulatoren te maken.

2.2. Retroacta

Het BIPT onderzocht in 2012 reeds de piste waarbij operatoren verplicht zouden worden om een elektronische factuur op te stellen die automatisch gelinkt wordt aan de website van de tariefsimulator van het BIPT (www.bestetarief.be). Via een downloadlink of een unieke code op de factuur zouden consumenten dan terechtkomen bij de tariefsimulator en zouden al hun gegevens daarop automatisch ingegeven zijn.

Deze piste sloot nauw aan bij het wetsvoorstel waarover onderhavig advies betrekking heeft en werd destijds niet gevolgd om redenen die in de lijn liggen met wat verder in dit advies volgt.

Inmiddels onderzoekt het BIPT ook de praktische mogelijkheden van het creëren van links tussen de klantenpagina's van de verschillende operatoren en de tariefsimulator van het BIPT.

Hierna volgen een aantal bedenkingen die het betreffende wetsvoorstel oproepen.

2.3. Onzekere toegevoegde waarde

Het heeft er alle schijn van dat het wetsvoorstel ingegeven is door een bekommernis om consumenten meer gebruik te laten maken van de tariefsimulator en om dit gebruik efficiënter te maken door deze klanten ervan te verzekeren dat de correcte gegevens inzake hun gebruiksprofiel in de tariefsimulator zijn ingegeven.

Het is echter geen uitgemaakte zaak dat consumenten de tariefsimulator meer gaan gebruiken omwille van de betreffende link.

Dit kan eventueel opgevangen worden door een voorlichtingscampagne die consumenten wijst op de aanpassingen van de klantenpagina.

Dit neemt echter niet weg dat de tariefsimulator van het BIPT enkele paramaters bevat die door de operator niet ingevuld kunnen worden maar die wel van belang kunnen zijn voor de consument in kwestie zoals (a) de meest opgeroepen mobiele en/of vaste operatoren, (b) de wensen inzake internetsnelheid en (c) de gewenste functionaliteiten voor de tv-decoder. Deze gegevens zullen bijgevolg hoe dan ook niet automatisch ingevuld worden maar moeten door de klant zelf worden ingevuld.

2.4. Hoge kosten

De implementatie van de link tussen de klantenpagina op de website van de operatoren en de tariefvergelijker zal zekere kosten met zich meebrengen; ook voor het BIPT dat het bestaande platform zal moeten laten aanpassen.

Het invoeren van dergelijke link zal operatoren ook verplichten tot statistische verrekeringen van consumentengegevens die zij normaliter niet doen (bijvoorbeeld inzake piek- en daluren) wat ook voor hen bijkomende kosten met zich zal meebrengen.

Het BIPT informeerde eind 2016 bij een aantal operatoren¹ naar de verwachte kosten². De schattingen liepen uiteen tussen 100.000€ en 1.000.000€. Bij deze uiteenlopende cijfers moet

¹ In casu : Base, Orange, Proximus, Scarlet, Telenet, VOO.

² Dit onderzoek gebeurde naar aanleiding van een krantenartikel (De Morgen, 24/8/2016) waarbij de mogelijkheid werd geopperd van een "T-test" en er een analogie werd gesuggereerd met de V-test in de energiesector. Ten slotte

wel vermeld worden dat niet alle operatoren de kosten voor encryptie en beveiliging in rekening hadden gebracht : de overdracht van persoonlijke gegevens tussen operatoren en het BIPT houdt immers een datatransfer in met reële risico's inzake veiligheid en toegang tot persoonlijke data evenals mogelijke aansprakelijkheidsbetwistingen in dat kader. Hierbij moet er op gewezen worden dat een systeem van verbindingen tussen de tariefsimulator en de servers van de operatoren kwetsbaar is voor eventuele hacking en daartegen ook beveiligd moet worden. Het inperken van deze risico's brengt uiteraard ook kosten met zich mee.

Bovendien zal ook de veiligheid van het systeem verzekerd moeten worden. Er worden immers verbindingen gecreëerd tussen de tariefsimulator en de verschillende servers van de betrokken operatoren waardoor een systeem ontstaat dat niet langer autonoom functioneert zoals de huidige tariefsimulator maar dat tevens gevoed wordt vanuit de verschillende servers van de operatoren. Het BIPT heeft op de goede werking van deze servers en op de impact ervan op de werking van de tariefsimulator geen invloed. De goede werking van dit complexe systeem zal zeker kosten met zich meebrengen.

2.5. Mogelijk nadeel t.a.v. kleinere operatoren

Bij de beoordeling van de implementatie- en beveiligingskosten moet in acht worden genomen dat deze kosten niet wezenlijk zullen verschillen van operator tot operator, - het zijn immers min of meer dezelfde aanpassingen die vereist zijn. Dit impliceert dat kleine operatoren qua kosten verhoudingsgewijs zwaarder getroffen zullen worden dan grote operatoren.

Zodoende is het gevaar reëel dat de kleine operatoren, die eerder dan de grote operatoren op de prijs concurreren, zich door het vernoemde wetsvoorstel geconfronteerd zien met kosten die voor hen zwaar doorwegen en hun concurrentiepositie precairder kunnen maken.

Dit zou opgevangen kunnen worden door het linken van de klantenpagina met de tariefsimulator niet verplicht te stellen voor kleinere operatoren. Daarbij is het risico evenwel niet uitgesloten dat deze kleinere operatoren door het publiek als minder professioneel beoordeeld gaan worden dan de grotere operatoren die de nodige kosten voor de betreffende links wel maken. Deze perceptie kan dan ook weer leiden tot een aantasting van de concurrentiepositie van de kleinere operatoren.

2.6. Overlap met een recent besluit van het BIPT

Het BIPT heeft er met het besluit van de Raad van het BIPT van 16 augustus 2016 betreffende de informatie die operatoren aan consumenten moeten bezorgen over hun gebruiksprofiel³ voor geopteerd om operatoren te verplichten om hun klanten informatie te bezorgen over hun reëel verbruik en hun reëel verbruikersprofiel. Het besluit verplicht de operatoren om op de klantenpagina van hun website een gebruiksprofiel te publiceren, gebaseerd op het verbruik gedurende 3 maanden tijdens het laatste half jaar. In het gebruiksprofiel moet de informatie opgenomen zijn die consumenten nodig hebben voor de tariefsimulator maar met het oog op een zo volledig mogelijk gebruiksprofiel moeten operatoren ook de consumptie in het kader van EU-roaming weergeven. Aan de operatoren wordt wel de vrijheid gelaten om zelf te bepalen hoe zij de betreffende informatie presenteren. De informatie moet alleszins duidelijk en begrijpelijk

willen we er op wijzen dat de vergelijking met de V-test uit de energiesector niet helemaal correct is : bij deze V-test is er geen sprake van een automatische invoer vanuit de elektronische factuur van de klant in de tariefvergelijker. Voor de nodige gegevens is de klant ook daar aangewezen op de vermeldingen op zijn factuur. In die zin is de situatie van de consumenten in de energiesector vergelijkbaar met deze in de elektronische communicatiesector.

³ Cf. http://www.bipt.be/public/files/nl/21997/Besluitgebruiksprofiel_publieke%20versie_NL.pdf

zijn. De verstrekte gegevens moeten bovendien onmiddellijk bruikbaar zijn in de tariefsimulator zodat geen herberekeningen nodig zijn.

Dit BIPT-besluit verplicht operatoren om hun klantenpagina's dienovereenkomstig aan te passen. Ze hebben daarvoor tijd tot 1 juli 2017.

Het voorliggende wetsvoorstel zal de operatoren ertoe verplichten hun klantenpagina's aan te passen bovenop de door het BIPT opgelegde aanpassingen waarschijnlijk korte tijd nadat de door het BIPT opgelegde aanpassingen werden voltooid. De vraag kan daarbij gesteld worden of het successief opleggen van aanpassingen aan de webpagina's proportioneel kan worden genoemd.

2.7. Conclusie

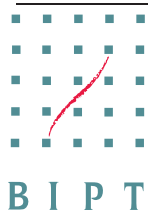
Hoewel het BIPT het doel van het voorliggende wetsontwerp kan onderschrijven, met name een correcte invulling van de gegevens in de tariefsimulator zodat de consument op basis van een reëel verbruik zijn keuze kan maken, mogen de hierboven vernoemde risico's niet miskend worden. Daarbij wenst het BIPT specifiek te wijzen op de kosten van implementatie en beveiliging, de proportionaliteit van de betreffende wetgeving en de risico's ten aanzien van kleinere operatoren.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Jack Hamande
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**AVIS DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 23 MARS 2017
CONCERNANT
LA PROPOSITION DE LOI MODIFIANT, EN CE QUI CONCERNE LE PROFIL
D'UTILISATION, LA LOI DU 13 JUIN 2005 RELATIVE AUX
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES (DOC 54 2140/1)**

Institut belge des services postaux et des télécommunications
Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles
Tél. 02 226 88 88 Fax 02 226 88 77 <http://www.ibpt.be>

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1er. Objet de l'avis.....	3
Chapitre 2. Avis.....	3
2.1. BUT DE LA PROPOSITION DE LOI	3
2.2. RÉTROACTES.....	4
2.3. VALEUR AJOUTÉE INCERTAINE.....	4
2.4. COÛTS ÉLEVÉS	4
2.5. DÉSAVANTAGE ÉVENTUEL VIS-À-VIS DES PLUS PETITS OPÉRATEURS.....	5
2.6. CHEVAUCHEMENT AVEC UNE DÉCISION RÉCENTE DE L'IBPT	5
2.7. CONCLUSION	6

Chapitre 1er. Objet de l'avis

L'IBPT a pris connaissance de la demande d'avis de la Chambre des représentants par le courrier de madame Lalieux du 22 novembre 2016 concernant la proposition de loi portant la référence DOC 54 2140/001 introduite par les députés Roel Deseyn et Jef Van den Bergh. L'IBPT rend son avis conformément à l'article 14, § 1, 1°, de la loi du 17 janvier 2003 :

« Art. 14. § 1er. Sans préjudice de ses compétences légales, les missions de l'Institut en ce qui concerne les réseaux de communications électroniques et les services de communications électroniques, équipement terminal équipement hertzien et en ce qui concerne les services postaux et les réseaux postaux publics tels que définis à l'article 131 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, sont les suivantes :

1° la formulation d'avis d'initiative, dans les cas prévus par les lois et arrêtés ou à la demande du ministre ou de la Chambre des représentants; »

Chapitre 2. Avis

2.1. But de la proposition de loi

La proposition de loi vise à faciliter la comparaison des tarifs en matière de télécommunications.

Afin de pouvoir facilement comparer les tarifs à l'aide d'un simulateur tarifaire, il convient de se baser sur la consommation réelle des utilisateurs.

Les factures détaillées que les clients peuvent trouver sur la page clients du site Internet de leur opérateur comportent toutes les informations relatives à leur profil d'utilisation au cours de la période écoulée. Ce faisant, les clients disposent d'un relevé détaillé des prestations fournies, comme les minutes d'appels nationaux durant les heures pleines et en heures creuses, les SMS envoyés ou reçus contre paiement, les volumes de téléchargement ascendant et descendant, etc. au cours de l'année écoulée.

C'est la raison pour laquelle les abonnés reçoivent la possibilité de télécharger leur profil d'utilisation.

Le format du fichier en question est un format électronique ouvert et interprétable automatiquement. Le fichier peut être téléchargé dans le simulateur tarifaire de l'IBPT.

Après avoir téléchargé le profil d'utilisation, ce simulateur compare les coûts du profil d'appel dans les différents plans tarifaires et permet de choisir le meilleur contrat.

Si le consommateur dispose de son profil d'utilisation dans un format électronique et utilisable (de manière anonyme), les opérateurs et des tiers (tels que des organisations de défense des consommateurs ou des sites Internet créés à l'initiative de particuliers) pourront développer des modules de comparaison et des simulateurs de tarifs en ligne.

2.2. Rétroactes

En 2012 déjà, l'IBPT a analysé la piste consistant à obliger les opérateurs à établir une facture électronique automatiquement liée au site Internet du simulateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be). Via un lien de téléchargement ou un code unique sur la facture, les consommateurs seraient redirigés vers le simulateur tarifaire, où toutes leurs données seraient automatiquement introduites.

Cette piste rejoignait fortement la proposition de loi sur laquelle porte le présent avis et n'avait à l'époque pas été suivie pour des raisons qui sont dans la lignée de ce qui suit dans le présent avis.

Entre-temps, l'IBPT examine aussi les possibilités pratiques de la création de liens entre les pages clients des différents opérateurs et le simulateur tarifaire de l'IBPT.

Cet avis présente ci-dessous une série de réflexions soulevées par la proposition de loi en question.

2.3. Valeur ajoutée incertaine

Tout semble indiquer que la proposition de loi est motivée par le souci d'augmenter l'utilisation par les consommateurs du simulateur tarifaire et d'améliorer l'efficacité de cette utilisation en garantissant à ces clients le fait que les données relatives à leur profil d'utilisation ont été introduites correctement dans le simulateur tarifaire.

Il n'est toutefois pas acquis que les consommateurs utiliseront davantage le simulateur tarifaire en raison du lien en question.

Cela peut éventuellement être compensé par une campagne d'information attirant l'attention des consommateurs sur les adaptations de la page clients.

Cela n'enlève toutefois rien au fait que le simulateur tarifaire de l'IBPT comprend quelques paramètres qui ne peuvent pas être complétés par l'opérateur mais qui peuvent bel et bien être importants pour le consommateur en question, comme (a) les opérateurs fixes et/ou mobiles les plus appelés, (b) les souhaits en matière de débit Internet et (c) les fonctionnalités souhaitées pour le décodeur de la télévision. Quoi qu'il en soit, ces données ne seront par conséquent pas complétées automatiquement mais devront l'être par le client lui-même.

2.4. Coûts élevés

L'implémentation du lien entre la page clients sur le site Internet des opérateurs et le simulateur tarifaire entraînera des coûts certains, y compris pour l'IBPT, qui devra faire adapter la plateforme existante.

L'introduction d'un tel lien obligera aussi les opérateurs à effectuer des traitements statistiques des données des consommateurs qu'ils ne réalisent pas normalement (par exemple au niveau des heures pleines et des heures creuses) et qui entraîneront également en ce sens des coûts supplémentaires.

Fin 2016, l'IBPT a demandé à une série d'opérateurs¹ quels étaient les coûts attendus². Les estimations divergeaient, allant de 100 000 à 1 000 000 €. Il convient toutefois de noter, face à ces chiffres divergents, que tous les opérateurs n'avaient pas pris en compte les coûts de chiffrage et de sécurisation : le transfert de données personnelles entre les opérateurs et l'IBPT implique en effet un transfert de données présentant des risques réels en matière de sécurité et d'accès aux données personnelles ainsi que des possibilités de litiges en matière de responsabilité dans ce contexte. Il convient en outre de signaler qu'un système de connexions entre le simulateur tarifaire et les serveurs des opérateurs est exposé au hacking éventuel et doit par conséquent en être protégé. La limitation de ces risques entraîne naturellement eux aussi des coûts.

En outre, la sécurité du système devra également être assurée. Des connexions sont en effet créées entre le simulateur tarifaire et les différents serveurs des opérateurs concernés, ce qui engendre un système qui ne fonctionne plus de manière autonome comme le simulateur tarifaire actuel, mais qui est également alimenté par les différents serveurs des opérateurs. L'IBPT n'a aucune influence sur le bon fonctionnement de ces serveurs et sur leur impact sur le fonctionnement du simulateur tarifaire. Le bon fonctionnement de ce système complexe entraînera certainement des coûts.

2.5. Désavantage éventuel vis-à-vis des plus petits opérateurs

Dans l'évaluation des coûts d'implémentation et de protection, il convient de prendre en considération le fait que ces coûts ne seront pas foncièrement différents d'un opérateur à l'autre, ce sont en effet plus ou moins les mêmes adaptations qui sont nécessaires. Cela implique que les petits opérateurs seront proportionnellement davantage touchés que les grands opérateurs en matière de coûts.

Ce faisant, le risque est réel que les petits opérateurs, qui plutôt que les plus grands opérateurs sont concurrentiels au niveau du prix, soient confrontés, du fait de la proposition de loi susmentionnée, à des coûts qui pèseront lourd pour eux et qui pourront rendre leur position concurrentielle plus précaire.

Cela pourrait être compensé en ne rendant pas la création de liens entre la page clients et le simulateur tarifaire obligatoire pour les plus petits opérateurs. En outre, l'on n'exclut toutefois pas le risque que le public juge ces plus petits opérateurs moins professionnels que les plus grands opérateurs qui supportent effectivement les coûts nécessaires pour les liens en question. Cette perception peut dès lors à nouveau impacter la position concurrentielle des plus petits opérateurs.

2.6. Chevauchement avec une décision récente de l'IBPT

Avec la décision du Conseil de l'IBPT du 16 août 2016 relative aux informations que les opérateurs fournissent aux consommateurs concernant leurs profils de consommation³, l'IBPT a

¹ En l'espèce : Base, Orange, Proximus, Scarlet, Telenet, VOO.

² Cette analyse a été effectuée à la suite d'un article de presse (De Morgen, 24/08/2016) qui mettait en avant la possibilité d'un « test T » et suggérait une analogie avec le « test V » dans le secteur de l'énergie. Enfin, nous souhaitons souligner le fait que la comparaison avec le test V du secteur de l'énergie n'est pas entièrement correcte : dans le cadre de ce test V, il n'est pas question de l'introduction automatique de la facture électronique du client dans le simulateur tarifaire. Pour les données nécessaires, l'on renvoie là aussi le client aux indications sur sa facture. Dans ce sens, la situation des consommateurs dans le secteur de l'énergie est comparable à celle du secteur des communications électroniques.

³ Cf. http://www.ibpt.be/public/files/fr/21997/Besluitgebruiksprofiel_publicatie%20versie_F.pdf

choisi d'obliger les opérateurs à transmettre des informations à leurs clients concernant leur consommation réelle et leur profil de consommation réel. La décision contraint les opérateurs à publier sur la page clients de leur site Internet un profil d'utilisation basé sur la consommation pendant une période de trois mois au cours du semestre passé. Le profil d'utilisation doit présenter les informations dont ont besoin les consommateurs pour le simulateur tarifaire mais, dans le but d'obtenir le profil d'utilisation le plus complet possible, les opérateurs doivent également indiquer la consommation dans le cadre de l'itinérance européenne. Les opérateurs sont toutefois libres de déterminer eux-mêmes la manière dont ils présentent les informations concernées. Les informations doivent à tous égards être claires et compréhensibles. Les informations fournies doivent en outre être directement utilisables dans le simulateur tarifaire afin d'éviter de devoir refaire des calculs.

Cette décision de l'IBPT oblige les opérateurs à adapter leurs pages clients en conséquence. Ils peuvent le faire jusqu'au 1er juillet 2017.

La présente proposition de loi obligera les opérateurs à adapter leurs pages clients en plus des adaptations imposées par l'IBPT vraisemblablement peu de temps après la finalisation des adaptations imposées par l'IBPT. L'on peut en outre se demander si l'imposition successive d'adaptations aux pages clients peut être considérée comme proportionnée.

2.7. Conclusion

Bien que l'IBPT puisse reconnaître l'objectif de la présente proposition de loi, autrement dit le fait de remplir correctement les données dans le simulateur tarifaire de manière à permettre au consommateur d'effectuer son choix sur la base d'une consommation réelle, les risques susmentionnés ne peuvent pas être négligés. L'IBPT souhaite en outre spécifiquement attirer l'attention sur les coûts de l'implémentation et de la sécurité, la proportionnalité de la législation en question et les risques vis-à-vis des plus petits opérateurs.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil