

BELGISCH STAATSBLAD

MONITEUR BELGE

Publicatie overeenkomstig artikelen 472 tot 478 van de programmawet van 24 december 2002, gewijzigd door de artikelen 4 tot en met 8 van de wet houdende diverse bepalingen van 20 juli 2005.

Dit *Belgisch Staatsblad* kan geconsulteerd worden op :
www.staatsblad.be

Bestuur van het Belgisch Staatsblad, Antwerpsesteenweg 53, 1000 Brussel - Adviseur-generaal : A. Van Damme

Gratis tel. nummer : 0800-98 809

184e JAARGANG



N. 10

Publication conforme aux articles 472 à 478 de la loi-programme du 24 décembre 2002, modifiés par les articles 4 à 8 de la loi portant des dispositions diverses du 20 juillet 2005.

Le *Moniteur belge* peut être consulté à l'adresse :
www.moniteur.be

Direction du Moniteur belge, chaussée d'Anvers 53, 1000 Bruxelles - Conseiller général : A. Van Damme

Numéro tél. gratuit : 0800-98 809

184e ANNEE

MAANDAG 13 JANUARI 2014
TWEEDE EDITIE

LUNDI 13 JANVIER 2014
DEUXIEME EDITION

INHOUD

Wetten, decreten, ordonnances en verordeningen

Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

15 DECEMBER 2013. — Koninklijk besluit tot vaststelling van de inhoud van de informatiefiches, bedoeld in de artikelen 111, § 2, van de wet van 13 juni 2005 en 5, § 2, van de wet van 15 mei 2007, bl. 1472.

Andere besluiten

Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer

10 JANUARI 2014. — Koninklijk besluit tot benoeming van de gedelegeerd bestuurder van de naamloze vennootschap van publiek recht « Belgacom », bl. 1517.

Officiële berichten

Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Arbeidsgerechten, bl. 1518. — Arbeidsrechtbank te Antwerpen, bl. 1518.

SOMMAIRE

Lois, décrets, ordonnances et règlements

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

15 DECEMBRE 2013. — Arrêté royal fixant le contenu des fiches d'information, visées aux articles 111, § 2, de la loi du 13 juin 2005 et 5, § 2, de la loi du 15 mai 2007, p. 1472.

Autres arrêtés

Service public fédéral Mobilité et Transports

10 JANVIER 2014. — Arrêté royal portant nomination de l'administrateur délégué de la société anonyme de droit public « Belgacom », p. 1517.

Avis officiels

Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale

Juridictions du travail, p. 1518. — Tribunal du travail d'Anvers, p. 1518.

WETTEN, DECRETEN, ORDONNANTIES EN VERORDENINGEN LOIS, DECRETS, ORDONNANCES ET REGLEMENTS

FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE,
K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE

[C – 2013/11668]

15 DECEMBER 2013. — Koninklijk besluit tot vaststelling van de inhoud van de informatiefiches, bedoeld in de artikelen 111, § 2, van de wet van 13 juni 2005 en 5, § 2, van de wet van 15 mei 2007

VERSLAG AAN DE KONING

Sire,

De sector van de elektronische communicatie in België wordt gekarakteriseerd door een veelvoud aan tariefplannen waaruit de consument kan kiezen. In de officiële tariefvergelijkingstool van de overheid, www.bestetarief.be zijn momenteel om en bij de 500 tariefplannen ingevoerd. Een dergelijke situatie maakt het zeer moeilijk om tussen tariefplannen te vergelijken. Om die reden heeft de wetgever in het nieuwe artikel 111, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en het nieuwe artikel 5, § 2, van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten het systeem van de informatiefiches ingevoerd. Dit besluit beoogt de inhoud en de modaliteiten van die informatiefiches vast te stellen.

De memorie van toelichting bij het nieuwe artikel 111, § 2, van de wet van 13 juni 2005 maakt het duidelijk dat de informatiefiches dienen om “een gemakkelijke vergelijking van de verschillende aanbiedingen mogelijk te maken” (zie memorie van toelichting bij artikel 69 van de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie, Parl. St., Kamer, 53e zittingsperiode, 2011-2012, Nr. 2143/001, p. 63).

Het opstellen van informatiefiches wordt voorgeschreven door dezelfde voormelde wettelijke bepalingen, die ook betrekking hebben op de tarieftransparantie in het algemeen. Bovendien moeten deze fiches als aanvulling dienen op de website van elke operator, waarvan sprake in art. 111, § 3, derde lid, van de voormelde wet van 13 juni 2005 en ook op het tariefvergelijkingprogramma dat beschikbaar is op www.bestetarief.be. De website van elke operator heeft tot doel de karakteristieken van de aanbiedingen uitvoerig voor te stellen (waaronder ook de elementen die geen betrekking hebben op de tarieven, bijvoorbeeld de mogelijkheden om contact op te nemen met de klantendienst); het tariefvergelijkingprogramma heeft tot doel voor een bepaald gebruikspatroon dat door de gebruiker wordt ingevuld, de gemiddelde kosten te berekenen van elk tariefplan op de markt (en de resultaten in oplopende volgorde te rangschikken). Dankzij de fiches kunnen de gebruikers/klanten in een oogopslag verscheidene tariefplannen, in het bijzonder de tariefplannen waartussen zij nog twijfelen na de eerste uitleg gegeven door de verkoper of op de website van de operator, vergelijken en de prijsverschillen zien voor de dienstelementen die hun in het bijzonder aanspreken.

Voorafgaand aan het opstellen van dit besluit werd een rondetafelgesprek met vertegenwoordigers van enkele sleutelspelers bij de introductie van gestandaardiseerde informatiefiches georganiseerd: operatoren, verenigingen ter bescherming van de belangen van de consumenten en bemiddelingsinstanties die geconfronteerd worden met klachten van eindgebruikers (over onder meer de onduidelijkheid van de tariefplannen van de operatoren). Deze belanghebbenden kregen de gelegenheid om eigen voorstellen van gestandaardiseerde informatiefiches voor te leggen aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT). Het BIPT heeft elementen van deze voorstellen verwerkt in eigen voorstellen die gebaseerd zijn op de ervaring en informatie die het heeft doordat het verantwoordelijk is voor het beheer van het officiële tariefvergelijkingprogramma van de overheid www.bestetarief.be.

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE,
P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

[C – 2013/11668]

15 DECEMBRE 2013. — Arrêté royal fixant le contenu des fiches d'information, visées aux articles 111, § 2, de la loi du 13 juin 2005 et 5, § 2, de la loi du 15 mai 2007

RAPPORT AU ROI

Sire,

Le secteur des communications électroniques en Belgique se caractérise par une multiplicité de plans tarifaires, parmi lesquels le consommateur peut choisir. Le simulateur tarifaire officiel des autorités publiques, www.meilleurtarif.be, compte désormais plus ou moins 500 plans tarifaires. Une telle situation rend donc une comparaison des plans tarifaires très difficile. C'est pourquoi le législateur a introduit le système des fiches d'information dans le nouvel article 111, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et le nouvel article 5, § 2, de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiodiffusion et de radiodistribution. Le présent arrêté vise à fixer le contenu et les modalités de ces fiches d'information.

L'exposé des motifs du nouvel article 111, § 2, de la loi du 13 juin 2005 fait apparaître que les fiches d'information servent à « permettre une comparaison aisée des différentes offres » (voir exposé des motifs de l'article 69 de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, Doc. Parl., Chambre, 53e législature, 2011-2012, n° 2143/001, p. 63).

L'établissement de fiches d'information est prévu par les mêmes dispositions légales précitées qui concernent également la transparence tarifaire en général. En outre, ces fiches sont appelées à jouer un rôle complémentaire vis-à-vis du site Internet de chaque opérateur, visé par l'art. 111, § 3, alinéa 3 de la loi du 13 juin 2005 précitée, et du simulateur tarifaire mis à disposition sur www.meilleurtarif.be. Le site Internet de chaque opérateur vise à présenter en détail les caractéristiques des offres (y compris des éléments qui ne concernent pas les tarifs, comme par exemple les possibilités de contacter le service à la clientèle); le simulateur tarifaire vise à calculer, pour un profil de consommation introduit par l'utilisateur, le coût moyen de chaque plan tarifaire sur le marché (et à classer les résultats par ordre croissant). Les fiches permettent aux utilisateurs/clients de comparer en un seul coup d'œil différents plans tarifaires en identifiant les écarts de prix pour les composantes de services qui les intéressent, en particulier les plans tarifaires entre lesquels ils hésitent encore après une première explication donnée par le vendeur ou consultée sur le site Internet de l'opérateur.

Avant de rédiger le présent arrêté, une table ronde a été organisée avec les représentants de certains acteurs clés concernés par l'introduction des fiches d'information standardisées: opérateurs, associations de protection des intérêts des consommateurs et instances de médiation qui sont confrontés à des plaintes provenant des utilisateurs finals (portant notamment sur le manque de clarté des plans tarifaires des opérateurs). Ces parties intéressées ont eu l'occasion de soumettre leurs propres propositions de fiches d'information standardisées à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT). L'IBPT a repris certains éléments de ces propositions dans ses propres propositions, basées sur l'expérience et les informations dont il dispose, étant responsable de la gestion du simulateur tarifaire officiel de l'autorité, www.meilleurtarif.be.

Gezien de technische module die achter deze website functioneert enkel uitgewerkt is om tariefplannen aangeboden aan een particulier publiek (consumenten) te vergelijken, worden er via dit besluit nog geen informatiefiches vastgesteld betreffende tariefplannen aangeboden aan een niet-particulier publiek (zakelijke of “B2B”-klanten). De release van de technische module om particuliere tariefplannen inzake televisie (als op zichzelf staand product) te vergelijken is gepland voor 2013 en er is al ervaring opgebouwd inzake het tv-segment bij het uitwerken van de reeds aangeboden module “bundels”. Een informatiefiche ten behoeve van consumenten uitwerken voor dit segment van de markt is dus wel al mogelijk.

Na het hierboven bedoelde rondetafelgesprek werd een ontwerpversie van dit besluit, op vraag van de bevoegde minister voor Telecomunicatie, vanaf 17 oktober 2012 tot en met 4 januari 2013 ter openbare consultatie voorgelegd via de website van het BIPT. Ook nadien vond er nog overleg plaats tussen het BIPT, vertegenwoordigers van de operatoren en vertegenwoordigers van de consumenten.

Het advies van de Raad van State werd integraal gevolgd.

Artikelsgewijze bespreking

Artikel 1

Artikel 1 maakt duidelijk dat om te voldoen aan artikel 111, § 2, van de wet van 13 juni 2005 of artikel 5, § 2, van de wet van 15 mei 2007 de operator voor ieder tariefplan dat hij te koop aanbiedt de toepasselijke informatiefiche vastgesteld in de bijlagen bij dit besluit moet invullen. Gezien de wet spreekt over de diensten die de operator te koop aanbiedt, moet een informatiefiche enkel ingevuld worden voor de tariefplannen die de operator nog actief commercialiseert, dit wil zeggen nog verkoopt via zijn website, in eigen winkels of via niet-exclusieve verkoopkanalen (bv. winkels of websites van elektroketens). Voor tariefplannen die via geen enkel verkoopkanaal meer worden aangeboden hoeft dus geen gestandaardiseerde informatiefiche uitgewerkt en ter beschikking gesteld te worden. Een tariefplan zelf is elke minimumset van tarieven en daarmee samenhangende (technische en contractuele) voorwaarden, dat op een gegeven moment geldt en dat leidt tot een contract indien die set van tarieven en voorwaarden aanvaard wordt door de klant. In deze omschrijving van een tariefplan is sprake van een “minimumset”, aangezien aan vele tariefplannen opties kunnen toegevoegd worden (bv. een aantal inbegrepen belminuten naar mobiele belminuten tegen een voordelige meerprijs). In de omschrijving van tariefplan is ook sprake van “op een gegeven moment”, omwille van de verplichting (die verder nader besproken wordt) om ingeval van een promotie een nieuwe, op zichzelf staande informatiefiche zonder doorstreping van de normale prijs of andere voorwaarden te produceren. Een tariefplan is met andere woorden dus een geheel van tarifaire, technische en contractuele elementen dat zelfstandig kan afgenomen worden door een klant en bij wilsovereenstemming tussen operator en klant leidt tot een contract. In toepassing hiervan moeten varianten van tariefplannen, dit wil zeggen versies van tariefplannen die anders zijn indien volderaan is aan één of meerdere specifieke voorwaarden (bv. een verminderde abonnementsprijs indien men bij dezelfde operator reeds andere diensten afneemt dan de dienst die men op het punt staat erbij te nemen), het voorwerp uitmaken van aparte informatiefiches (basisprincipe dat er evenveel informatiefiches geproduceerd moeten worden als er varianten van een tariefplan zijn). Omdat het specifieke aan een optie is dat deze niet zelfstandig (dit is los van een keuze voor een bepaald tariefplan) kan afgenomen worden, moet elke combinatie van een tariefplan met één bepaalde optie niet het voorwerp uitmaken van een aparte informatiefiche.

Net als bij een prijsvergelijker is het voor het ontwerpen van de gestandaardiseerde fiches noodzakelijk om bepaalde compromissen te sluiten tussen het streven om zo volledig mogelijk te zijn enerzijds en anderzijds, de noodzaak om deze tool niet uitermate ingewikkeld te maken, met het gevaar dat die dan onbruikbaar wordt voor een makkelijke vergelijking. In de fiches die vastgesteld zijn in de bijlage bij dit besluit wordt de voorrang daarom gegeven aan de prijsaspecten van de tariefplannen, m.a.w. aan de parameters die rechtstreeks invloed uitoefenen op de gemiddelde kosten voor het gebruik van het plan. Aspecten zoals beschikbaarheid en toegang tot de klantendiensten of

Etant donné que le module technique constituant le rouage de ce site Internet n’a été élaboré que pour comparer les plans tarifaires offerts à un public résidentiel (consommateurs), aucune fiche d’information n’a encore été établie via cet arrêté concernant les plans tarifaires offerts à un public non résidentiel (clients professionnels ou « B2B »). Le lancement du module technique permettant de comparer les plans tarifaires résidentiels en matière de télévision (en tant que produit isolé) est prévu pour 2013 et une expérience concernant le segment TV a déjà été acquise dans le cadre de l’élaboration du module « offres conjointes » déjà disponible. Il est donc déjà possible d’élaborer une fiche d’information destinée aux consommateurs pour ce segment du marché.

A l’issue de la table ronde précitée, un projet de cet arrêté a été soumis à la consultation publique, à la demande du ministre compétent pour les télécommunications, pour une durée de quatre semaines du 17 octobre 2012 au 4 janvier 2013 via le site Internet de l’IBPT. Une concertation a encore eu lieu par la suite entre l’IBPT, les représentants des opérateurs et les représentants des consommateurs.

L’avis du Conseil d’Etat est suivi dans son intégralité.

Commentaire article par article

Article 1^{er}

L’article 1^{er} précise que pour satisfaire à l’article 111, § 2, de la loi du 13 juin 2005 ou à l’article 5, § 2, de la loi du 15 mai 2007, l’opérateur doit compléter, pour chaque plan tarifaire qu’il commercialise, la fiche d’information applicable, fixée dans les annexes au présent arrêté. Etant donné que la loi parle des services commercialisés par l’opérateur, une fiche d’information ne doit être complétée que pour les plans tarifaires que l’opérateur commercialise encore activement, c’est-à-dire vend encore via son site Internet, dans ses magasins ou via des canaux non-exclusifs (p.ex. magasins ou sites Internet de chaînes électro). Pour les plans tarifaires qui ne sont plus offerts par aucun canal de vente, il ne faut donc pas élaborer et mettre à disposition une fiche d’information standardisée. Le plan tarifaire même est un ensemble minimum de tarifs et de conditions (techniques et contractuelles) y afférents, qui est valable à un moment donné et aboutit à un contrat à condition que le client accepte cet ensemble de tarifs et de conditions. Dans cette définition de plan tarifaire, il est question d’un “ensemble minimum”, étant donné que des options peuvent être ajoutées à de nombreux plans tarifaires (par ex. un certain nombre de minutes d’appel incluses vers des minutes d’appels mobiles à un surcoût intéressant). Dans la définition du plan tarifaire, il est question “d’un moment donné”, en raison de l’obligation (qui est examinée plus avant ci-dessous) de, en cas de promotion, produire une nouvelle fiche d’information séparée sans pour autant biffer le prix normal ou d’autres conditions. En d’autres mots, un plan tarifaire est donc un ensemble d’éléments contractuels tarifaires, techniques et contractuels qui peut être acheté indépendamment par un client et en cas d’accord entre l’opérateur et le client, cela aboutit à un contrat. En application de ces éléments, les variantes des plans tarifaires, c’est-à-dire des versions de plans tarifaires qui sont différentes si une ou plusieurs conditions spécifiques sont remplies (par ex. un prix d’abonnement réduit si l’on achète déjà d’autres services auprès du même opérateur que le service que l’on est sur le point d’acheter), font l’objet de fiches d’information séparées (principe de base selon lequel autant de fiches d’information doivent être produites qu’il y a de variantes d’un plan tarifaire). Comme il est propre à une option que celle-ci ne puisse pas être achetée indépendamment (ce n’est pas lié au choix d’un plan tarifaire déterminé), chaque combinaison d’un plan tarifaire avec une option donnée ne doit pas faire l’objet d’une fiche d’information séparée.

A l’instar d’un comparateur de tarifs, la conception des fiches standardisées requiert nécessairement d’effectuer certains compromis entre l’objectif d’être aussi complet que possible d’une part et la nécessité de ne pas complexifier démesurément cet outil au risque de le rendre inutilisable pour une comparaison aisée d’autre part. Dans les fiches fixées en annexe au présent arrêté, la priorité est ainsi accordée aux éléments de prix des plans tarifaires, c’est-à-dire aux paramètres qui influent directement le coût moyen d’utilisation du plan. Des éléments comme la disponibilité et l’accès aux services à la clientèle ou

secundaire functies (wachende oproep, identificatie van de oproepende lijn, enz.), welke elementen zijn die op de website van elke operator moeten worden gepubliceerd krachtens artikel 111, § 1, van de wet van 13 juni 2005 of artikel 5, § 2, van de wet van 15 mei 2007, allebei hierboven vermeld, worden niet opgenomen in het systeem van gestandaardiseerde fiches zodat deze maximaal leesbaar en bruikbaar blijven. Hetgeen een klant voornamelijk interesseert is uiteindelijk de kostprijs voor het gebruik van diverse tariefformules.

Ook inzake de prijselementen zelf zijn er in sommige informatiefiches keuzes gemaakt ten voordele van de maximale leesbaarheid en doelmatigheid. Zo zou het weinig toegevoegde waarde bieden om alle mogelijke tarieven voor oproepen naar buitenlandse bestemmingen in een informatiefiche op te nemen. Gelet op het grote aantal landen en de diversiteit van de tarieven bestaat de aanpak erin aan de operatoren te vragen om de goedkoopste internationale prijs te vermelden, alsook het aantal landen waarvoor die minimumprijs geldt (doorgaans zijn voor de gebruikers de buurlanden van België en andere Europese landen het meest interessant). Gelet op overweging 83 van Verordening Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken binnen de Unie wordt wel vereist dat het roamingtarief, dat een uitvoering is van deze verordening, wordt opgenomen in de informatiefiches betreffende mobiele tariefplannen (met name in de rubriek "*Vanuit EU*").

Promoties, die per definitie tijdelijk zijn (ook al bestaat er een praktijk bij sommige operatoren om promoties quasi systematisch op hun vervaldag te verlengen), bemoeilijken de vergelijkbaarheid van tariefplannen, omdat ze geen duidelijk idee geven van de kosten verbonden aan een tariefplan gedurende de looptijd van het contract. Zij kaderen eerder in marketingstrategieën van operatoren, met als doel consumenten aan te zetten tot een aankoopbeslissing en niet in een neutrale en objectieve oefening van vergelijking van tariefplannen, die de informatiefiches beogen. Promoties mogen daarom niet gepresenteerd worden in de fiches door een bepaalde referentieprijs of tekst te doorstrepen en te vervangen door een promotionele prijs of promotionele voorwaarden, waarop men enkel gedurende een beperkte periode aanspraak kan maken. Lanceert een operator een promotie op een reeds bestaand tariefplan (bijvoorbeeld gratis installatie) dan moet hij de normale fiche van het tariefplan in kwestie gedurende de promotieperiode vervangen door een nieuwe fiche met de beschrijving van de nieuwe voorwaarden. Daartoe moet op elke fiche een "*uiterste geldigheidsdatum*" worden vermeld, om te vermijden dat een gebruiker die op een bepaald moment een fiche gekregen heeft in het verkooppunt ofwel een fiche afgedrukt heeft, wordt misleid en op het ogenblik van de contractsluiting vaststelt dat de voorwaarden terug veranderd zijn. Wanneer de promotie afgelopen is en de normale voorwaarden van het tariefplan opnieuw van toepassing worden, dient de operator dus een nieuwe fiche ter beschikking te stellen (met een gewijzigde "*datum laatste update*"). Een fiche dient met andere woorden dus steeds (en uitsluitend) de voorwaarden van toepassing op een tariefplan op het ogenblik van de afdruk of (online)consultatie van de fiche te bevatten en de datum tot wanneer die voorwaarden van kracht blijven.

In het algemeen worden de maandelijkse bedragen (bv. abonnement of forfaits) en eenmalige kosten (bv. installatie, activering, aankoop van materiaal) uitgedrukt in euro, terwijl de bedragen in verband met de gebruikte diensten (prijs per minuut, per sms/mms, per data-eenheid) in eurocent worden uitgedrukt. Aangezien dit besluit enkel de informatiefiches betreffende de tariefplannen voor residentiële gebruik betreft, dienen alle geldelijke bedragen uitgedrukt te worden met inbegrip van de belasting over de toegevoegde waarde.

Artikel 2

Het doel van de gemakkelijke vergelijkbaarheid kan niet op nuttige wijze bereikt worden, indien het formaat van de fiches niet eveneens via dit besluit wordt vastgelegd. Artikel 2 stelt dan ook de terbeschikkingstelling op het zeer gebruikelijke A4-formaat verplicht. De bedoeling hiervan is onder meer dat een consument tijdens zijn aankoopbeslissing de informatiefiches van de enkele tariefplannen die hem, na een eerste grove selectie, interesseren naast elkaar kan leggen en rubriek per rubriek de verschillende (hoofd)elementen van de betrokken tariefplannen gemakkelijk kan overlopen en vergelijken.

des fonctionnalités secondaires (double appel, identification de l'appelant, etc.), qui sont des éléments à publier sur le site Internet de chaque opérateur en vertu de l'article 111, § 1, de la loi du 13 juin 2005 ou l'article 5, § 2, de la loi du 15 mai 2007 précités, ne sont pas inclus dans le système de fiches standardisées en vue de leur conférer un maximum de lisibilité et d'utilité. Ce qui intéresse au premier chef un client c'est en fin de compte le coût associé à l'utilisation de diverses formules de tarifications.

En ce qui concerne les éléments de prix propres, des choix ont également été faits dans certaines fiches d'information, au profit d'une lisibilité et utilité maximales. Ainsi, le fait de reprendre dans une seule fiche d'information tous les tarifs possibles pour les appels vers des destinations étrangères aurait peu de valeur ajoutée. Vu le grand nombre de pays et la diversité des tarifs, l'approche est de demander aux opérateurs de mentionner le prix international le meilleur marché et le nombre de pays auquel ce prix minimum est applicable (ce sont en général les pays voisins de la Belgique et autres pays européens qui intéressent le plus les usagers). Vu le considérant 83 du Règlement N° 531/2012 du Parlement européen et du Conseil concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union européenne, il est toutefois exigé que le tarif d'itinérance, qui constitue une exécution de ce Règlement, soit indiqué sur les fiches d'information concernant les plans tarifaires mobiles (notamment dans la rubrique « *Au départ de l'UE* »).

Des promotions, qui sont temporaires par définition (même s'il est courant que certains opérateurs prolongent quasi systématiquement des promotions à leur échéance) compliquent la comparabilité des plans tarifaires parce qu'elles ne donnent pas une idée claire des coûts liés à un plan tarifaire pendant la durée du contrat. Elles s'inscrivent plutôt dans le cadre de stratégies de marketing des opérateurs, dans le but d'encourager les consommateurs à prendre une décision d'achat et non à pratiquer un exercice neutre et objectif de comparaison de plans tarifaires, qui portent sur les fiches d'information à plus long terme. Les promotions ne peuvent dès lors pas être présentées dans les fiches par un prix de référence donné ou en biffant du texte et en le remplaçant par un prix promotionnel ou des conditions promotionnelles, auxquelles on ne peut prétendre que pendant une période limitée. Lorsqu'un opérateur lance une promotion sur un plan tarifaire déjà existant (par exemple installation gratuite), il doit, pendant la période de promotion, remplacer la fiche normale du plan tarifaire en question par une nouvelle fiche décrivant les nouvelles conditions à. A cette fin, chaque fiche prévoit de mentionner une « *date limite de validité* » (pour éviter qu'un utilisateur ayant reçu à un moment donné une fiche dans le point de vente ou ayant imprimé une fiche soit induit en erreur en constatant au moment de la conclusion du contrat que les conditions ont changé). Lorsque la promotion est terminée et que les conditions normales du plan tarifaire sont à nouveau d'application, l'opérateur doit donc mettre une nouvelle fiche à la disposition (avec une "*date de dernière mise à jour*" modifiée). En d'autres mots, une fiche doit donc toujours (et exclusivement) contenir les conditions applicables à un plan tarifaire au moment de l'impression ou de la consultation (en ligne) et la date jusqu'à laquelle ces conditions restent en vigueur.

En général, les montants mensuels (ex. abonnement ou forfaits) et les frais uniques (ex. installation, activation, achat de matériel) sont exprimés en euros tandis que les montants relatifs aux services consommés (prix par minute, par message SMS/MMS, par unité data) sont exprimés en eurocents. Vu que cet arrêté ne concerne que les fiches d'information portant sur les plans tarifaires pour usage résidentiel, tous les montants financiers doivent être exprimés en incluant la taxe sur la valeur ajoutée.

Article 2

L'objectif d'une comparabilité aisée ne peut être atteint utilement si le format des fiches n'est pas également fixé via le présent arrêté. L'article 2 impose donc la mise à disposition de la fiche au format A4 d'usage courant. Le but est entre autres de permettre au consommateur, lors de sa décision d'achat, de confronter les fiches d'information de quelques plans tarifaires qui l'intéressent et de, après une première sélection grossière, parcourir et comparer rubrique par rubrique les différents éléments (principaux) des plans tarifaires en question.

De informatiefiche moet volgens de wet ook uiterlijk op het ogenblik van het formuleren van het contractueel aanbod aan de consument voorgelegd worden en nadien toegevoegd worden aan het contract. Contractsluiting kan uiteraard ook via een website plaatsvinden. Onder meer om die reden bepaalt artikel 2 dat de informatiefiche ook in een met een A4-papierformaat overeenstemmend elektronisch formaat kan aangeboden worden (typisch een (afdrukbaar) PDF-bestand met dezelfde instellingen qua formaat als een file voor afdruk op A4-papier). Via online kanalen kunnen de informatiefiches ook tijdig en op gemakkelijke wijze ter beschikking gesteld worden in de fysieke verkooppunten van de operatoren. De verkoper kan dan aan het ritme van zijn verkopen de toepasselijke informatiefiche afdrukken en, zoals voorgeschreven door de wet, voegen bij de contractuele documenten; de verkoper hoeft dus niet noodzakelijk een stock van informatiefiches in zijn verkooppunt aan te leggen en de verkoper en de operator hoeven ook niet constant op te volgen of die stock op elk moment voldoende aangevuld is.

Artikel 3

Voor een maximale efficiëntie van de fiches is het absoluut noodzakelijk dat ze zo duidelijk mogelijk gestructureerd zijn (met inbegrip van de volgorde van het presenteren van de vereiste informatie en de grootte ervan) en dat zoveel mogelijk vrije zones worden vermeden, waarin de operatoren niet-geformatteerde en dus moeilijk vergelijkbare informatie zouden kunnen zetten.

Artikel 3 bevestigt deze principes. Ook aan de voetnoten opgenomen in de bijlagen, die bedoeld zijn om de noodzakelijke toelichting te geven bij de fiches, mag niets gewijzigd worden. De algemene disclaimer ("deze gestandaardiseerde fiche is bedoeld om de voornaamste kenmerken van het tariefplan samen te vatten: ze is geenszins bestemd om het contract te vervangen") onderaan iedere standaardfiche houdt hiermee ook verband. Deze disclaimer wil vermijden dat operatoren via voetnoten allerlei gedetailleerde preciseringen en modaliteiten aan de inhoud van de informatiefiches aanbrengen. Dergelijke niet-gestandaardiseerde "kleine lettertjes" zouden de leesbaarheid en de vergelijkbaarheid niet ten goede komen en moeten dus vermeden worden. Tegelijkertijd wijst deze disclaimer de eindgebruiker er ook op dat hij de precieze inhoud van het volledige contract zal vinden in de contractuele documenten die de operator hem (op papier of een andere duurzame drager) ter beschikking dient te stellen; niet op de één of twee bladzijden, die de informatiefiche doorgaans telt.

De uitzonderingen in artikel 3 viseren een specifiek in het dispositief uitgedrukt doel en zijn limitatief te interpreteren.

Artikel 4

Informatiefiches dienen om potentiële klanten op een neutrale en gestructureerde manier te informeren. Artikel 4 bepaalt daarom dat het verboden is bij het invullen van de informatiefiches logo's, slogans, afbeeldingen enzovoort te gebruiken en prijsverminderingen of andere aanbiedingen weer te geven door de normale prijs of een andere contractuele modaliteit te doorstrepen en te vervangen door een promotionele prijs of voorwaarde (zie in dit verband ook het commentaar bij artikel 1 over het vervangen van de fiches aan het ritme van iedere promotie). Het is tevens verboden om reclame of andere zaken toe te voegen aan het papier of het elektronische document waarop de ingevulde informatiefiche wordt weergegeven. De ervaring van het BIPT met het tariefvergelijkingprogramma leert dat het aangewezen is om dergelijke vereisten uitdrukkelijk vast te leggen. Vrijheid om dergelijke elementen toe te voegen aan de informatiefiches (bv. de slogan "Dit is het beste tariefplan op de markt") creëert immers de gelegenheid voor de operatoren om hun tariefplannen aan te prijzen in een instrument beheerd of opgelegd door de overheid, wat in strijd is met de verplichting van de overheid om objectieve en neutrale informatie te verschaffen of te bevorderen. Vrijheid om elementen toe te voegen aan de fiches kan ook deloyaal zijn ten opzichte van andere operatoren, die zich wel houden aan de vereiste om informatie over hun tariefplannen op neutrale en objectieve wijze te verschaffen.

De plus, selon la loi, la fiche d'information doit être soumise au consommateur au plus tard au moment de la formulation de l'offre contractuelle et ensuite être jointe au contrat. La conclusion d'un contrat est évidemment également possible par la voie d'un site Internet. Entre autres pour cette raison, l'article 2 prévoit que la fiche d'information peut également être proposée sous un format électronique correspondant au format papier A4 (typiquement un fichier PDF (imprimable) répondant aux mêmes paramètres de format qu'un fichier pour imprimer sur papier A4). Les fiches d'information peuvent, via ces canaux en ligne, également être mises à disposition à temps et aisément dans les points de vente physiques des opérateurs. Le vendeur peut alors au rythme de ses ventes imprimer la fiche d'information applicable et, comme prescrit par la loi, la joindre aux documents contractuels; le vendeur ne doit donc pas nécessairement stocker des fiches d'information dans son point de vente et le vendeur et l'opérateur ne doivent pas non plus constamment s'assurer à tout moment que ce stock est suffisant.

Article 3

Afin de garantir une efficacité maximale à ces fiches, il est impératif de les structurer aussi clairement que possible (y compris l'ordre dans lequel les informations exigées sont présentées et la taille de celles-ci) et d'éviter au maximum des zones libres dans lesquels les opérateurs pourraient introduire des informations non formatées et partant difficilement comparables.

L'article 3 confirme ces principes. Rien ne peut être changé non plus aux notes de bas de page reprises dans les annexes, lesquelles visent à donner les explications nécessaires sur les fiches. Le disclaimer général (« cette fiche standardisée vise à résumer les principales caractéristiques du plan tarifaire: elle n'est en aucun cas destinée à remplacer le contrat ») indiqué au bas de la fiche standardisée est également lié à ce principe. Ce disclaimer vise à éviter que les opérateurs utilisent les notes de bas de page pour apporter toute sorte de précisions détaillées et des modalités concernant le contenu des fiches d'information. Ce type de « petits caractères » non standardisés nuiraient à la lisibilité et la comparabilité et sont donc à éviter. En même temps, ce disclaimer attire l'attention de l'utilisateur final sur le fait qu'il trouvera le contenu détaillé du contrat complet dans les documents contractuels qui doivent être mis à sa disposition par l'opérateur (sur papier ou sur tout autre support durable) et non sur la fiche d'information, qui compte généralement une ou deux pages.

Les exceptions visées à l'article 3 se rapportent à un objectif formulé dans le dispositif et sont à interpréter limitativement.

Article 4

Les fiches d'information servent à informer les clients potentiels de manière neutre et structurée. C'est pourquoi l'article 4 prévoit qu'il est interdit d'inclure dans les fiches d'informations des logos, slogans, images etcetera et de présenter des réductions de prix ou d'autres offres en barrant le prix normal ou une autre modalité contractuelle et en les remplaçant par une condition ou un prix promotionnel (voir aussi le commentaire sur l'article 1^{er} concernant le remplacement des fiches au rythme de chaque promotion). Il est en outre interdit d'ajouter des publicités ou d'autres choses sur le formulaire papier ou le document électronique, sur lesquels la fiche d'information complétée est présentée. L'expérience acquise par l'IBPT avec le simulateur tarifaire montre qu'il est préférable de fixer explicitement de telles exigences. En effet, la liberté d'ajouter de tels éléments aux fiches d'information (comme le slogan « Ceci est le meilleur plan tarifaire sur le marché » par ex.) crée l'opportunité pour les opérateurs de vanter leurs plans tarifaires dans un instrument géré ou imposé par les autorités publiques, ce qui est contraire à l'obligation des autorités de fournir ou promouvoir des informations objectives et neutres. La liberté d'ajouter des éléments aux fiches peut également être déloyale vis-à-vis d'autres opérateurs qui respectent l'exigence de fournir des informations sur leurs plans tarifaires de manière neutre et objective.