

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2003-2004

1^{er} JUILLET 2004

Proposition de loi modifiant l'article 105^{novies} de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, en vue d'y introduire l'obligation de facturer les appels téléphoniques à la seconde

(Déposée par Mme Christine Defraigne)

DÉVELOPPEMENTS

La téléphonie mobile touche un nombre de plus en plus important de consommateurs. En effet, suivant une enquête réalisée par l'INS, en 2001, 69,4% des ménages utilisaient un ou plusieurs GSM. Ce taux de pénétration a encore augmenté ces dernières années. Ainsi, fin 2003, la Belgique comptait 7,85 millions d'utilisateurs actifs de GSM, soit environ trois quarts des Belges. Et n'oublions pas qu'un grand nombre de Belges restent également détenteurs d'une ligne fixe.

Actuellement, la plupart des opérateurs téléphoniques facturent une minute de communication dès la première seconde d'appel. Cette pratique, appelée le crédit temps, est utilisée tant par les opérateurs de téléphones fixes que mobiles et tant dans le cadre des forfaits que des cartes prépayées. Les minutes suivantes sont facturées à la seconde.

La pratique du crédit-temps a donc pour conséquence que les appels courts coûtent plus chers proportionnellement que les longs appels. Or, un tiers des conversations téléphoniques ne dure pas 30 secondes. Par exemple, combien de fois l'utilisateur ne tombe-t-il pas sur un répondeur et raccroche sans laisser de message?

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2003-2004

1 JULI 2004

Wetsvoorstel tot wijziging van artikel 105^{novies} van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, teneinde er de verplichting in op te nemen om de telefoonoproepen per seconde aan te rekenen

(Ingediend door mevrouw Christine Defraigne)

TOELICHTING

Mobiele telefonie is een zaak die steeds meer gebruikers aanbelangt. Volgens een peiling van het NIS gebruikten in 2001 61,4% van de gezinnen een of meer GSM's. Die penetratiegraad is de laatste jaren nog toegenomen. Zo telde België eind 2003 7,85 miljoen actieve GSM-gebruikers, ongeveer drie vierde van de Belgen. Hierbij mag men niet vergeten dat een groot aantal Belgen bovendien ook een vaste verbinding behouden.

Vandaag rekenen de meeste telefoonoperatoren een minuut beltijd aan vanaf de eerste seconde van de oproep. Deze werkwijze wordt zowel door de vaste als de mobiele telefoonoperatoren toegepast, en geldt zowel voor abonnementen als voor voorafbetaalde kaarten. De daaropvolgende minuten worden per seconde aangerekend.

Het gevolg daarvan is dat korte oproepen in verhouding duurder zijn dan lange oproepen. Het is echter gebleken dat een derde van de telefoongesprekken niet langer dan 30 seconden duurt. Hoe vaak gebeurt het bijvoorbeeld niet dat de gebruiker een antwoordapparaat aan de lijn heeft en meteen weer ophangt?

Par ailleurs, les appels courts sont souvent réalisés par les jeunes ou par les personnes plus démunies qui surveillent plus attentivement chaque eurocent dépensé. Il est intolérable que ces catégories de consommateurs soient principalement touchées par cette pratique.

Poussé à l'extrême, ce type de facturation a pour conséquence que des cartes prépayées de 30 minutes peuvent être vidées en 30 appels d'une seconde, soit un temps réel de communication de 30 secondes.

D'après des études françaises réalisées par certaines associations de consommateurs, avec la seule minute indivisée, 20% du temps des cartes prépayées est amputé en moyenne. Dès lors, pour une carte prépayée de 30 minutes, il y a en moyenne 22 ou 23 minutes de consommation effective(1). Un forfait de 5 heures, quant à lui, correspond donc, en moyenne, à 4 heures de communications réelles.

Ce système de facturation pêche indéniablement par son manque de transparence.

D'une part, en termes de « vérité des prix », il n'y a pas d'identité entre la chose annoncée et la chose réellement fournie. Cette constatation est d'autant plus heurtante dans le cadre des cartes prépayées qui sont particulièrement prisées par les personnes devant être attentives à leurs dépenses. En effet, l'achat d'une carte prépayée consiste à acheter du temps, à savoir payer autant pour autant de minutes. Dès lors, si on veut rentabiliser le temps acheté, on est censé téléphoner plus de 60 secondes !

D'autre part, le système du crédit temps rend incalculable et aléatoire pour le consommateur le prix de revient réel de sa communication à la seconde. Dès lors, il lui est impossible de comparer les différentes offres tarifaires.

Pour les raisons sociales et économiques qui viennent d'être exposées, l'auteur de la proposition de loi propose d'imposer aux opérateurs fixes et mobiles d'effectuer une facturation à la seconde et ce, dès la première seconde. Le temps facturé doit correspondre au temps réel consommé.

Cette tarification permettra de mettre fin à la surfacturation des appels courts et assurera la transparence tarifaire telle qu'elle est, par ailleurs, pratiquée dans le cadre de toutes les prestations collectives, comme la fourniture de l'électricité, du gaz, de l'eau ... Ces services sont, en effet, facturés suivant

(1) Statistiques avancées dans le journal *Le Monde* du 10 janvier 2004 par Jean Dionis du Séjour (UDF), rapporteur à l'Assemblée nationale française du projet sur l'économie numérique.

Bovendien gaan korte oproepen meestal uit van jongeren of minderbedeelde personen die op elke eurocent letten. Het is onaanvaardbaar dat precies deze categorieën het meest getroffen worden door deze werkwijze.

Zo kan een voorafbetaalde kaart van 30 minuten door deze manier van aanrekenen in het uiterste geval al opgebruikt zijn na 30 oproepen van één seconde, wat neerkomt op een werkelijke beltijd van 30 seconden.

Volgens Franse studies, uitgevoerd door een aantal consumentenverenigingen, wordt gemiddeld ongeveer 20% van de bruikbare tijdsduur van een voorafbetaalde kaart opgesnoept door die ondeelbare eerste minuut. Een voorafbetaalde kaart van 30 minuten levert dus gemiddeld slechts 22 of 23 minuten effectieve beltijd op(1). Een forfait van vijf uur komt dus gemiddeld overeen met 4 uur reële beltijd.

Deze manier van aanrekenen is ontegensprekelijk weinig transparant.

Enerzijds is er wat betreft de « waarachtigheid van de prijzen » geen overeenstemming tussen wat aangekondigd wordt en wat werkelijk geleverd wordt. Deze vaststelling is des te schrijnender in het geval van de voorafbetaalde kaarten, omdat zij vooral in trek zijn bij mensen die op hun uitgaven moeten letten. Met een voorafbetaalde kaart koopt men immers tijd aan, men betaalt zoveel voor zoveel minuten. Wie de gekochte tijd optimaal wil benutten, dient meer dan 60 seconden te bellen !

Anderzijds zorgt deze methode ervoor dat de consument de werkelijke kostprijs per seconde van zijn oproep niet kan berekenen of voorspellen. Hij kan de verschillende tariefaanbiedingen dan ook niet vergelijken.

Om de hierboven uiteengezette sociale en economische redenen stelt de indienster van het wetsvoorstel voor om de vaste en mobiele telefoonoperatoren te verplichten de facturering per seconde toe te passen vanaf de eerste seconde van de oproep. De aangerekende tijd moet overeenstemmen met de werkelijk verbruikte tijd.

Een dergelijke tarifiering zou een einde maken aan de disproportionele facturering van de korte oproepen en de transparantie van de tarieven waarborgen, zoals dat trouwens gebruikelijk is bij alle collectieve nutsvoorzieningen zoals de levering van elektriciteit, gas, water, enz. Voor al deze leveringen wordt immers

(1) Statistieken aangehaald in de krant *Le Monde* van 10 januari 2004 door Jean Dionis du Séjour (UDF), verslaggever bij de *Assemblée nationale française* van het ontwerp over de digitale economie.

leur consommation exacte : en fonction du nombre de kilowatt d'électricité, de m³ de gaz ou de m³ d'eau ...

Cependant, il importe de préciser qu'elle respecte la liberté de commerce dans la mesure où les opérateurs auront la possibilité de proposer plusieurs prix à la seconde en fonction de la durée d'appel et de leurs propres intérêts commerciaux (x euros la seconde pour les 60 premières secondes, y euros au-delà, etc.). Bien entendu ils auront l'obligation d'indiquer précisément aux consommateurs les différents tarifs par «paquets» de secondes sachant que le tarif annoncé s'appliquera linéairement tout au long de la durée de l'appel selon le principe retenu de la tarification à la seconde (1).

Ce mode de facturation s'inscrit dans l'esprit du droit communautaire dans la mesure où il contribuerait à une plus grande transparence d'ordre tarifaire.

Ainsi, l'instauration de ce mode de facturation est déjà en vigueur dans quatre pays européens, à savoir le Royaume-Uni, les Pays-Bas, la Suède et la Norvège. La France, quant à elle, par le biais de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, a imposé ce mode de facturation pour les cartes prépayées.

Christine DEFRAIGNE.

*
* *

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

À l'article 105^{novies} de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, inséré par l'arrêté royal du 21 décembre 1999, sont apportées les modifications suivantes :

A) il est inséré un § 6, rédigé comme suit :

«§ 6. Toute communication téléphonique ne peut être facturée, hors éventuellement le coût fixe de

(1) Justification de l'amendement déposé par le rapporteur du projet de loi sur l'économie numérique, M. Jean Dionis du Séjour. Cet amendement introduisant la facturation à la seconde a été voté à l'unanimité à l'Assemblée nationale française.

het werkelijke verbruik aangerekend: volgens het aantal kilowatt elektriciteit, het aantal m³ gas of water, ...

Hierbij is het belangrijk te benadrukken dat de handelsvrijheid niet in het gedrang komt, aangezien de operatoren verschillende tarieven per seconde zullen kunnen aanbieden naargelang van de duur van de oproep en hun eigen commerciële belangen (x euro per seconde voor de eerste seconden, y euro voor de volgende, enz.). Natuurlijk zullen zij de verbruikers nauwkeurig moeten informeren over de verschillende tarieven per «pakket» van seconden, waarbij het aangekondigde tarief lineair over de hele duur van de oproep toegepast zal worden volgens het principe van de tarifiering per seconde (1).

Die manier van aanrekenen beantwoordt aan de geest van het gemeenschapsrecht omdat ze bijdraagt tot een grotere transparantie van de tarieven.

In vier Europese landen wordt die manier van aanrekenen trouwens reeds toegepast, namelijk in het Verenigd Koninkrijk, Nederland, Zweden en Noorwegen. In Frankrijk is deze manier van aanrekenen voor voorafbetaalde kaarten verplicht krachtens de wet van 21 juni 2004 over de digitale economie.

*
* *

WETSVOORSTEL

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

In artikel 105^{novies} van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, ingevoegd bij het koninklijk besluit van 21 december 1999, worden de volgende wijzigingen aangebracht :

A) er wordt een § 6 ingevoegd, luidende :

«§ 6. Behalve de eventuele vaste connectiekosten mag geen enkele telefoonverbinding aangerekend

(1) Verantwoording bij het amendement ingediend door de verslaggever van het wetsvoorstel over de digitale economie, de heer Jean Dionis du Séjour. Dit amendement, dat de aanrekening per seconde invoert, werd unaniem goedgekeurd in de Franse *Assemblée nationale*.

connexion, sur la base d'une unité de compte supérieure à la seconde et qui serait due dès qu'elle est engagée quelle que soit sa durée réelle.»;

B) le § 6 actuel devient le § 7.

11 février 2004.

Christine DEFRAIGNE.

worden op basis van een rekeneenheid van meer dan één seconde, die ongeacht de werkelijke duur van de verbinding verschuldigd zou zijn zodra zij begonnen is.»;

B) de huidige § 6 wordt § 7.

11 februari 2004.