

Contract Summaries

The Belgian experience

Tim Nuyens

Senior advisor – BIPT

BEREC Workshop on End-Users Rights

09/04/2024

2019

Information sheets

As a comparison tool

TIM NUYENS
SENIOR ADVISOR BIPT



Fiche standardisée pour plan tarifaire de téléphonie fixe													
Opérateur		Plan tarifaire											
Date de dernière mise à jour					Date de limite de validité								
Frais													
Abonnement mensuel (€/mois)					Activation (€)								
Installation (€)		Par l'opérateur			ou <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>		OU		Par le client			ou <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	
Raccordement		<input type="checkbox"/> Ligne téléphonique		<input type="checkbox"/> Câble télédistribution		Location de ligne (€/mois)		<input type="checkbox"/>		Internet		<input type="checkbox"/>	
Modem		ou <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>		Achats (€)		OU		Location (€/mois)		<input type="checkbox"/>			
Conditions contractuelles													
Durée indéterminée		<input type="checkbox"/>		Durée (mois)		<input type="checkbox"/>		Indemnité de résiliation dans les 6 premiers mois		ou <input type="checkbox"/>		non <input type="checkbox"/>	
Tableaux d'amortissement pour vente couplée		ou <input type="checkbox"/>		non <input type="checkbox"/>		Type d'appareil		<input type="checkbox"/>					
Éléments tarifaires récurrents offerts en réduction		<input type="checkbox"/>		Durée		<input type="checkbox"/>							
Prix des appels													
Types d'appels	Appels nationaux				Appels internationaux (prix minimum)								
	Fixes		Mobiles		Fixes		Mobiles						
Vers numéros	Fixes		Mobiles		Nbre de pays		Nbre de pays						
Heures	Pleines		Creuses		Pleines		Creuses						
Définition des heures	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>						
Éciminute	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>						
Coût de connexion	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>						
Éc'appel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>						
Minutes gratuites	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>						
Options tarifaires													
Dénomination	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>						
Appels vers numéros fixes ou mobiles	Fixe <input type="checkbox"/>		Mobile <input type="checkbox"/>		Fixe <input type="checkbox"/>		Mobile <input type="checkbox"/>						
Appels nationaux ou internationaux	Nation <input type="checkbox"/>		Internat <input type="checkbox"/>		Nation <input type="checkbox"/>		Internat <input type="checkbox"/>						
Heures	Pleines <input type="checkbox"/>		Creuses <input type="checkbox"/>		Pleines <input type="checkbox"/>		Creuses <input type="checkbox"/>						
Minutes	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>						
Prix (€/mois)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>						
Options supplémentaires													
Dénomination	Description				Prix (€/mois)								
<input type="checkbox"/>													
Avantages													
<input type="checkbox"/>													

- **FORMAT MAY NOT BE MODIFIED** except for
 - adding cells in case of additional options or advantages
 - removing cells when not applicable

2019



2024



Investigation transparency internet speeds

Logo

UNLIMITED SUPERFAST INTERNET €

Samenvatting van het contract 18/9/2022

In deze samenvatting van het contract staan de belangrijkste elementen van de aangeboden dienst, zoals vereist volgens het EU-recht*. De maaht het gemakkelijk om diensten met elkaar te vergelijken. Verdere informatie over de dienst is terug te vinden in andere documenten.

Diensten en apparatuur

Vast internet:

- Onbeperkt downloadvolume per abonnementsmaand. Geen verlaagde surf snelheid (download noch upload) na een bepaald verbruikt volume.

Specifieke voorwaarden van toepassing

- Informatiemodel inbegrepen

Snelheden van de internetdienst en rechtsmiddelen

Vast internet	Snelheid	
	Download	Upload
Min.	(1)	(1)
Normaal beschikbaar	(1)	(1)
Max.	(1)	(1)

(1) De snelheid van het internet is afhankelijk van het specifieke adres. De theoretisch beschikbare minimum- en maximumsnelheid op een specifiek adres is raadpleegbaar via de [website van \[redacted\]](#). Meer gedetailleerde informatie over de reële snelheden op een specifiek adres zal na activatie van de verbinding beschikbaar zijn via de persoonlijke My [redacted] account op de website van [redacted]. Bij moeilijkheden of voortdurande/regelmatige storingen op je internetverbinding bij normaal gebruik kan je steeds terecht bij de [hulpdesk](#) van [redacted] of de [Ombudsdienst voor telecommunicatie](#).

Prijs

Abonnement (in € per maand btw inbegrepen) van [redacted]

Installatiekosten: € 50 (in € btw incl.) bij installatie door een installateur / geen installatiekosten bij zelfinstallatie of bij installatie van een Combo door een installateur (tot 31/12/2022)

Levertijd, verlenging en beëindiging

Onbeperkt duur. Schriftelijke opzegging is mogelijk op ieder moment en zonder bijkomende maat naast de pro rata-eindafrekening, ingevuld een maandelijks abonnement dat gecombineerd was met een abonnement op internet thuis, wordt stopgezet, komt het maandelijks combinatievoortel te vervallen.

Kenmerken voor eindgebruikers met een beperking

Gedetailleerde informatie naar aangepaste oplossingen is terug te vinden op de website van [redacted]

Andere relevante informatie

Prijzen en beschrijving onder voorbehoud van vergoedingen, eventuele promoties en latere wijzigingen. Alleen de prijzen die gelden op het moment van inachtneming op de dienst zijn contractueel bindend.

* Artikel 102, lid 3, van Richtlijn (EU) 2018/1873 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (PEL) 321 van 17.12.2018, 561, 363.

Snelheden van de internetdienst en rechtsmiddelen

Vast internet	Snelheid	
	Download	Upload
Min.	(1)	(1)
Normaal beschikbaar	(1)	(1)
Max.	(1)	(1)

(1) De snelheid van het internet is afhankelijk van het specifieke adres. De theoretisch beschikbare minimum- en maximumsnelheid op een specifiek adres is raadpleegbaar via de [website van \[redacted\]](#). Meer gedetailleerde informatie over de reële snelheden op een specifiek adres zal na activatie van de verbinding beschikbaar zijn via de persoonlijke [redacted]-account op de website van [redacted]. Bij moeilijkheden of voortdurande/regelmatige storingen op je internetverbinding bij normaal gebruik kan je steeds terecht bij de [hulpdesk](#) van [redacted] of de [Ombudsdienst voor telecommunicatie](#).

UNLIMITED FAST INTERNET €

Samenvatting van het contract 2023-12-05

In deze samenvatting van het contract staan de belangrijkste elementen van de aangeboden dienst, zoals vereist volgens het EU-recht¹. Dit maakt het gemakkelijker om diensten met elkaar te vergelijken. Volledige informatie over de dienst is terug te vinden in andere documenten.

Diensten en apparatuur

Vast internet:

- Onbeperkt downloadvolume per abonnementsmaand. Geen verlaagde surfsnelheid (download noch upload) na een bepaald verbruikt volume.

- Internetmodem inbegrepen.

Snelheden van de internetdienst en rechtsmiddelen

Adres	Snelheid	
Vast internet	Download	Upload
Min.	62.4 Mbps	28.0 Mbps
Normaal beschikbaar	Beschikbaar na activatie van de verbinding	
Max.	86.3 Mbps	32.8 Mbps
Geadverteerde snelheid	100 Mbps	40 Mbps

De snelheid van het internet is afhankelijk van het specifieke adres. De te verwachten beschikbare minimum- en maximumsnelheid op een specifiek adres is raadpleegbaar via de website van [redacted]. Meer gedetailleerde informatie over de reële snelheden op een specifiek adres zal na activatie van de verbinding beschikbaar zijn via de persoonlijke [redacted] account op de [website van \[redacted\]](#). Bij moeilijkheden of voortdurende/regelmatige storingen op je internetverbinding bij normaal gebruik kan je steeds terecht bij de [helpdesk](#) van [redacted].

Prijs

Abonnement (in € per maand btw incl.): € 40 (prijs voor zowel een standaard- als een fiberaansluiting)
 Installatiekosten: € 50 (in € btw incl.) bij installatie door een installateur / geen installatiekosten bij zelfinstallatie of bij installatie van een Combo door een installateur (tot 31/12/2023)

Looptijd, verlenging en beëindiging

Onbepaalde duur. Schriftelijke opzegging is mogelijk op ieder moment en zonder bijkomende kost naast de pro rata-eindafrekening. Ingeval een mobiel abonnement dat gecombineerd was met een abonnement op internet thuis, wordt stopgezet, komt het maandelijkse combo-voordeel te vervallen.

Kenmerken voor eindgebruikers met een beperking

Gedetailleerde informatie over aangepaste oplossingen is terug te vinden op de website van [redacted].

Andere relevante informatie

Prijzen en beschrijving onder voorbehoud van vergissingen, eventuele promoties en latere wijzigingen. Alleen de prijzen die gelden op het moment van inschrijving op de dienst zijn contractueel bindend.

Snelheden van de internetdienst en rechtsmiddelen

Adres	Snelheid	
Vast internet	Download	Upload
Min.	62.4 Mbps	28.0 Mbps
Normaal beschikbaar	Beschikbaar na activatie van de verbinding	
Max.	86.3 Mbps	32.8 Mbps
Geadverteerde snelheid	100 Mbps	40 Mbps

De snelheid van het internet is afhankelijk van het specifieke adres. De te verwachten beschikbare minimum- en maximumsnelheid op een specifiek adres is raadpleegbaar via de website van [redacted]. Meer gedetailleerde informatie over de reële snelheden op een specifiek adres zal na activatie van de verbinding beschikbaar zijn via de persoonlijke [redacted] account op de [website van \[redacted\]](#). Bij moeilijkheden of voortdurende/regelmatige storingen op je internetverbinding bij normaal gebruik kan je steeds terecht bij de [helpdesk](#) van [redacted].

¹ Artikel 102, lid 3, van Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (PB L 321 van 17.12.2018, blz. 36).



Débits du service internet et voies de recours

Accès à l'internet fixe	Vitesse	
	Téléchargement	Envoi
Minimum	62.4 Mbps	18.7 Mbps
Maximum*	96.3 Mbps	27.6 Mbps
Normalement disponible	La vitesse réelle dépend de votre adresse et est consultable via [redacted] après l'activation de l'accès internet	

* Vitesse maximale estimée disponible pour plus de 50% de lignes avec votre configuration.

Internet Snelheid	Download	Upload
Maximale snelheid	150 Mbps	15 Mbps
Normaal beschikbare snelheid	135 Mbps	14 Mbps
Minimale snelheid	113 Mbps	11 Mbps
Geadverteerde snelheid	150 Mbps	7.5 Mbps

DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

VITESSE INTERNET ET MOBILE

Pour internet, la vitesse de téléchargement et d'envoi dépend notamment de votre installation informatique, de votre câblage interne et d'un éventuel routeur. Les vitesses annoncées sont des vitesses accessibles en connexion avec un câble. En connexion wifi les vitesses atteintes sont susceptibles d'être inférieures.

Pour le mobile, les vitesses indiquées sont les vitesses maximales (limites techniques) que le réseau mobile peut obtenir dans des conditions idéales. Les vitesses dépendent de la technologie du réseau utilisé ainsi que des caractéristiques techniques du téléphone mobile ou autre.

	Vitesse théorique	Vitesse minimale	Vitesse Normalement disponible	Vitesse Maximale
Vitesse de téléchargement	500.00 MBPS	446.55 MBPS	504.48 MBPS	506.08 MBPS
Vitesse d'envoi	2000 MBPS	18.66 MBPS	19.00 MBPS	19.03 MBPS

SNELHEDEN VAN DE INTERNETDIENST EN RECHTSMIDDELEN

Internetnelheid en downloadvolume

	Download	Upload
Minimumnelheid	187.5 Mbps	15.0 Mbps
Normaal beschikbare snelheid	225.0 Mbps	18.0 Mbps
Maximale snelheid	250.0 Mbps	20.0 Mbps
Geadverteerde snelheid	250.0 Mbps	20.0 Mbps

Experience with contract summary (CS)

- Belgian consumers now have a colourful experience
- Instructions in the Annex of the Commission Implementing Regulation were helpful to address the issues spotted during the investigation at hand
- CS are more than a comparison tool

Thank you!