

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

12 februari 2003

WETSONTWERP

**tot wijziging van de wet van 21 maart 1991
betreffende de hervorming van sommige
Economische Overheidsbedrijven**

INHOUD

1. Samenvatting	3
2. Memorie van toelichting	4
3. Voorontwerp	5
4. Advies van de Raad van State	17
5. Wetsontwerp	19
6. Bijlage	35

DE SPOEDBEHANDELING WORDT DOOR DE REGERING GEVRAAGD
OVEREENKOMSTIG ARTIKEL 80 VAN DE GRONDWET.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

12 février 2003

PROJET DE LOI

**modifiant loi du 21 mars 1991
concernant les Entreprises Publiques
Economiques autonomes**

SOMMAIRE

1. Résumé	3
2. Exposé des motifs	4
3. Avant-projet	5
4. Avis du Conseil d'Etat	17
5. Projet de loi	19
6. Annexe	35

LE GOUVERNEMENT DEMANDE L'URGENCE CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 80
DE LA CONSTITUTION.

De Regering heeft dit wetsontwerp op 12 februari 2003 ingediend.

De «goedkeuring tot drukken» werd op 17 februari 2003 door de Kamer ontvangen.

Le Gouvernement a déposé ce projet de loi le 12 février 2003.

Le «bon à tirer» a été reçu à la Chambre le 17 février 2003.

AGALEV-ECOLO	:	Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
FN	:	Front National
MR	:	Mouvement Réformateur
PS	:	Parti socialiste
cdH	:	Centre démocrate Humaniste
SP.A	:	Socialistische Partij Anders
VLAAMS BLOK	:	Vlaams Blok
VLD	:	Vlaamse Liberalen en Democraten
VU&ID	:	Volksunie&ID21

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 50 0000/000 : Parlementair document van de 50e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer

QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden

CRIV : Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen)

CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)

CRABV : Beknopt Verslag (op blauw papier)

PLEN : Plenum (witte kaft)

COM : Commissievergadering (beige kaft)

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 50 0000/000 : Document parlementaire de la 50e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif

QRVA : Questions et Réponses écrites

CRIV : Compte Rendu Intégral, avec à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes)

CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (sur papier vert)

CRABV : Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)

PLEN : Séance plénière (couverture blanche)

COM : Réunion de commission (couverture 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

e-mail : publications@laChambre.be

SAMENVATTING

Op dit ogenblik zijn de ombudsmannen, zoals bedoeld in de wet van 1991, ondergebracht als volgt :

- de ombudsman spoorwegen bij de NMBS en is enkel bevoegd voor de Belgische spoorwegen en diens filialen (T.G.V., Thalys, Eurostar,...) ;*
- de ombudsman posten bij «DE POST» en is enkel bevoegd voor de N.V. naar publiek recht «De Post» ;*
- de ombudsman telecommunicatie bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie en zij zijn bevoegd voor de volledige sector.*

Dit ontwerp heeft tot doel de instituten van ombudsmannen voor de sectoren posten en de telecommunicatie samen te voegen bij de regulator. Ingevolge de regelgeving van de Europese Unie dient het ombudsinstituut posten bevoegd te worden voor de volledige sector.

Bovendien is het absoluut noodzakelijk dat de ombudsmannen in een onafhankelijke situatie kunnen werken en dit losstaand van elk bedrijf in de desbetreffende sector.

De ombudsdienst van de postsector zou gefinancierd worden met een «ombudsbijdrage», zoals de huidige situatie bij de telecom-ombudsman. De ombudsdienst voor de sector telecommunicatie zal ook bevoegd worden voor de internetsector en de elektronische post.

Deze wijzigingen aan het stelsel van de ombudsmannen blijven behouden in de wet van 21 maart 1991.

Dit ontwerp gaat enkel over een samenvoeging van de ombudsmannen postdiensten en telecommunicatie bij de regulator en heeft geen enkele weerslag op de administratieve lasten voor de burgers en de ondernemingen.

RÉSUMÉ

Pour l'instant, les ombudsman, tels que définis dans la loi de 1991, fonctionnent comme suit :

- l'ombudsman des chemins de fer est attaché auprès de la SNCB et est uniquement compétent pour les chemins de fer belges et diverses filiales (T.G.V. , Thalys, Eurostar, ...) ;*
- l'ombudsman des postes est attaché auprès de «LA POSTE» et est uniquement compétent pour la S.A. de droit public « La Poste » ;*
- l'ombudsman des télécommunications est attaché auprès de l'Institut Belge des Postes et télécommunications et est compétent pour tout le secteur.*

Ce projet a pour objectif de regrouper les médiateurs des services postaux et des télécommunications auprès du régulateur. Conformément à la réglementation européenne, les ombudsman pour les services postaux deviendront compétents pour l'ensemble du secteur .

En outre, il est absolument nécessaire que les ombudsman puissent travailler en totale indépendance vis-à-vis des entreprises du secteur concerné.

Il doit être tenu compte de la réforme du régulateur pour les télécommunications et les services postaux.

Le service de médiation «poste» sera financé par une «redevance de médiation» comme la situation actuelle pour le télécom-médiateur. Le médiateur pour le secteur télécom devient aussi compétent pour les fournisseurs de services postaux électronique et le secteur d'internet.

Ces modifications au régime de ombudsman sont, par ailleurs limitées à la loi du 21 mars 1991.

Ce projet vise au seulement un rassemblement des ombudsman pour les services postaux et les télécommunications auprès du régulateur et n'a aucune incidence sur la charge administrative pour les citoyens ou les entreprises.

MEMORIE VAN TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

«Hoofdstuk X van de wet van 21 maart 1991 aangaande de autonome economische overheidsbedrijven wordt vervangen als volgt :»

De Afdeling I heeft voortaan betrekking op de ombudsmannen bij de autonome economische overheidsbedrijven. *In casu* gaat het momenteel enkel om de NMBS.

In vergelijking met de vorige versie van de wet van 21 maart 1991 zijn er enige wijzigingen, zoals :

- de benoemingstermijn van zes in plaats van vijf jaren en dit conform de regeling van de federale ombudsmannen (art. 44, § 1) ;
- de actualisering van de onverenigbaarheden (art. 44, § 3) o.a. hypotheekbewaarder ;
- de ombudsmannen en hun personeel vallen ook onder het beroepsgeheim (art. 45^{quater}).

Afdeling II heeft betrekking op de ombudsdiensten voor de postsector en de sector telecommunicatie.

Hier gaat het om enige fundamentele wijzigingen zoals :

- de ombudsdienst van De Post NV naar publiek recht gaan over naar de regulator (art. 46, § 1) ;
- de financiering van de ombudsdienst posten zal gebeuren via een «ombudsbijdrage» zoals in het huidige systeem voor de telecomombudsdienst (art. 46^{quater}, § 3) ;
- de ombudsmannen telecommunicatie worden ook bevoegd voor de internet *service providers* en de elektronische postdiensten (art. 46^{bis}, § 1, 4°) ;
- de ombudsdienst van de sector post zal bevoegd worden voor de volledige sector.

Tenslotte moet er ook gewezen worden op de reeds vermelde wijzigingen (afdeling I, NMBS), die ook gelden voor de post- en telecomombudsmannen

EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS

«Chapitre X à la loi 21 mars 1991 concernant es entreprises publiques économiques autonomes est remplacé comme suite : »

Dorénavant, la Section I se rapporte aux médiateurs auprès des entreprises publiques économiques autonomes. *In casu*, il ne s'agit à l'heure actuelle que de la SNCB.

En comparaison de la version précédente de la loi du 21 mars 1991, il y a peu de changements, comme :

- le délai de nomination de six au lieu de cinq ans et ceci conformément à la réglementation des médiateurs fédéraux (art. 44, § 1) ;
- les actualisations des incompatibilités (art. 44, § 3), entre autres conservateur des hypothèques ;
- les médiateurs et leur personnel sont également du ressort du secret professionnel (art. 45^{quater}).

La Section II se rapporte aux services de médiation du secteur postal et du secteur des télécommunications.

Il s'agit ici de quelques modifications fondamentales comme :

- le service de médiation de La Poste, SA de droit public, est transféré au régulateur (art. 46, § 1) ;
- le financement du service de médiation des postes se passera via une «cotisation médiateur» telle que dans le système actuel du service de médiation des télécommunications (art. 46^{quater}, § 3) ;
- les médiateurs des télécommunications seront également compétents pour les internet *service providers* et les services postaux électroniques (art. 46^{bis}, § 1, 4°) ;
- le service de médiation du secteur postal sera compétent pour le secteur entier.

Finalement, il faut également noter les modifications déjà mentionnées (section I, SNCB) qui valent également pour la poste et les médiateurs des télécommunications.

VOORONTWERP VAN WET

onderworpen aan het advies van de Raad van State

Voorontwerp van wet tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

Artikel 1

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

Artikel 2

Hoofdstuk X van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven wordt vervangen als volgt :

«HOOFDSTUK X**De Ombudsdiensten****Afdeling 1**

De dienst Ombudsman bij de autonome bedrijven

Artikel 43

§ 1. Er wordt bij elk autonoom overheidsbedrijf, met uitzondering van Belgacom en de Post, of in voorkomend geval, bij elke groep van verbonden autonome overheidsbedrijven een dienst ombudsman opgericht, bevoegd voor gebruikers-aangelegenheden.

Het eerste lid is slechts enkel van toepassing op de autonome overheidsbedrijven wier gebruikers hoofdzakelijk natuurlijke personen zijn en die als zodanig door de Koning, door een bij ministerraad overlegd besluit worden aangewezen.

§ 2. De dienst ombudsman bestaat uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol. De dienst ombudsman treedt op als college.

§ 3. De dienst ombudsman heeft tot opdracht :

1° alle klachten van gebruikers te onderzoeken die betrekking hebben op de activiteiten van het overheidsbedrijf.

De klachten van de gebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming stappen heeft ondernomen. De dienst ombudsman mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken onderneming.

AVANT-PROJET DE LOI

soumis à l'avis du Conseil d'État

Avant-projet de loi portant modifications à la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

Article 1^{er}

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

Article 2

Chapitre X à la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques est remplacé comme suite :>

«CHAPITRE X**Des services de médiation****Section 1**

Le service de médiation auprès des entreprises autonomes

Article 43

§ 1^{er}. Il est créé auprès de chaque entreprise publique autonome à l'exclusion de Belgacom et La Poste, ou, le cas échéant, auprès de chaque groupe d'entreprises publiques autonomes liées, un service de médiation compétent pour les matières concernant les usagers.

L'alinéa précédent n'est applicable qu'aux entreprises publiques autonomes dont les usagers sont principalement des personnes physiques et qui sont désignées comme telles par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres.

§ 2. Le service de médiation est composé de deux membres; ils appartiennent à un rôle linguistique différent. Le service de médiation agit en tant que collège.

§ 3. Le service de médiation a les missions suivantes :

1° examiner toutes les plaintes des usagers ayant trait aux activités de l'entreprise publique.

Les plaintes des utilisateurs ne sont recevables que lorsque le plaignant a initié une démarche préalable auprès de l'entreprise concernée. Le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque la plainte y afférente a été introduite auprès de l'entreprise concernée plus d'un an auparavant.

2° te bemiddelen tussen de gebruikers en het overheidsbedrijf met het oog op een minnelijke schikking van de geschillen ;

3° een advies te verlenen aan het overheidsbedrijf ingeval geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een kopie van het advies wordt verstuurd aan de klager ;

4° uitspraak te doen als scheidsrechter in elk geschil dat het overheidsbedrijf of een andere onderneming en de gebruiker aan dergelijke arbitrage onderwerpen bij overeenkomst gesloten nadat het geschil is gerezen.

De dienst ombudsman mag niet als scheidsrechter optreden in geschillen waarmee bedragen van meer dan 2500 euro gemoeid zijn;

5° zijn advies te geven bij elk ontwerp van beheerscontract , zoals bedoeld in deze wet, voor zover de dienst ombudsman bevoegd is voor de bepalingen ervan ;

6° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun rechten en belangen ;

7° op verzoek van de minister die bevoegd is voor de bedoelde sector, adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten.

§ 4. De diensten ombudsman mogen in het kader van een klacht die bij hen is ingediend, ter plaatse, kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De dienst ombudsman bepaalt geval per geval de modaliteiten voor het raadplegen en de overdracht van de gegevens hierboven bepaald. De dienst ombudsman mag van de beheersorganen en van het personeel van de betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de dienst ombudsman van geen enkele overheid instructies.

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer een beslissing door de rechterlijke macht is genomen.

§ 5. De betrokken onderneming beschikt na het ontvangen van het advies; zoals bepaald in artikel 43, § 3, 3°; over een termijn van zestig kalenderdagen om haar beslissing te motiveren indien zij het bedoelde advies niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de dienst ombudsman opgestuurd. De niet-naleving van de bedoelde termijnen kan bestraft worden met een geldboete van maximaal 2500 euro. De Koning bepaalt de modaliteiten van deze geldboete bij een in ministerraad overlegd koninklijk besluit.

2° s'entremettre pour faciliter un règlement à l'amiable des différends entre l'entreprise publique et les usagers ;

3° émettre un avis à l'entreprise publique au cas où un règlement à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de l'avis est adressée au plaignant ;

4° se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend que l'entreprise publique ou une autre entreprise et l'utilisateur soumettent à un tel arbitrage par convention conclue après la naissance du différend.

Le service de médiation ne peut arbitrer des litiges portant sur des montants supérieurs à 2500 euros ;

5° émettre son avis pour tout projet de contrat de gestion, dont question dans la présente loi, pour autant que le service de médiation soit compétent pour les dispositions de celui-ci ;

6° informer au mieux de leurs droits et de leurs intérêts les utilisateurs finals qui s'adressent au service par écrit ou oralement ;

7° émettre, à la demande du ministre qui a le secteur en question dans ses attributions, des avis dans le cadre de leurs missions.

§ 4. Les services de médiation peuvent, dans le cadre d'une plainte dont ils sont saisis, prendre connaissance, sans déplacement, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et toutes les écritures d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Le service de médiation détermine au cas par cas les modalités de consultation et de transmission desdites données. Le service de médiation peut demander aux organes de gestion et au personnel des entreprises concernées de fournir toutes les explications ou informations et peut réaliser toutes les vérifications nécessaires à l'enquête.

Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'une décision du juge est intervenu.

§ 5. Après réception de l'avis dont question à l'article 43, § 3, 3° l'entreprise concernée dispose d'un délai de soixante jours calendrier pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas l'avis. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Le non respect du délai mentionné peut être sanctionné par une amende maximale de 2 500 euros. Le Roi précise les modalités d'application de cette amende via un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

Art. 44

§ 1. De Koning benoemt de leden van de dienst ombudsman, bij een in Ministerraad overlegd besluit, voor een hernieuwbare termijn van zes jaar.

De kandidaat – leden worden opgeroepen tot indiening van hun kandidaturen bij bekendmaking in het *Belgisch staatsblad*.

Het lid van de dienst ombudsman die zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een statutaire band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en weddenverhoging.

Indien het lid van de dienst ombudsman, zich op het ogenblik van zijn benoeming, in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst geschorst voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering.

§ 2. Om tot lid van de dienst ombudsman te worden benoemd moet men :

- 1° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten ;
- 2° houder zijn van een diploma dat bij de rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau A ;
- 3° gedurende een periode van drie jaar voor de benoeming, geen mandaat of een functie hebben bekleed in het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming.

§ 3. Het lidmaatschap van de dienst ombudsman is onverenigbaar met :

- 1° een bezoldigd openbaar mandaat ;
- 2° het lidmaatschap van het europees Parlement ;
- 3° het lidmaatschap van de Wetgevende kamers ;
- 4° de functie van minister of staatssecretaris ;
- 5° het lidmaatschap van de Raad of de Regering van een Gemeenschap of een Gewest ;
- 6° de functie van gouverneur van een provincie of lid van de bestendige deputatie van een provincieraad ;
- 7° de functie van burgemeester, schepen of voorzitter van een openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn ;
- 8° het beroep van advocaat ;
- 9° het ambt van notaris, magistraat, gerechtsdeurwaarder of hypotheekbewaarder ;
- 10° een mandaat of een functie in het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming en andere ondernemingen in de betrokken sector of hiermede verbonden ondernemingen.

Art. 44

§ 1. Les membres du service de médiation sont nommés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, pour un terme renouvelable de six ans.

Les candidats membres sont invités, par avis publié au *Moniteur belge*, à déposer leurs candidatures.

Le membre du service de médiation, qui au moment de sa nomination se trouve dans un lien statutaire avec l'État ou toute autre personne morale de droit public relevant de l'État, est mis de plein droit en congé pour mission selon les dispositions du statut en question pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à la promotion et à l'avancement de traitement.

Lorsque le membre du service de médiation au moment de sa nomination se trouve dans un lien contractuel avec l'État ou toute autre personne de droit public relevant de l'État, le contrat concerné est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à l'avancement de traitement.

§ 2. Pour pouvoir être nommé membre du service de médiation, le candidat doit :

- 1° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;
- 2° détenir un diplôme donnant accès à des fonctions de niveau A aux administrations de l'État ;
- 3° ne pas avoir exercé un mandat ou une fonction pendant une période de trois ans avant sa nomination au sein de l'entreprise publique concernée ou de l'une de ses entreprises liées.

§ 3. La fonction de membre du service de médiation est incompatible avec :

- 1° un mandat public rémunéré ;
- 2° un mandat de membre du Parlement européen ;
- 3° un mandat de membre des Chambres législatives ;
- 4° la fonction de ministre ou secrétaire d'État ;
- 5° un mandat de membre du Conseil ou du Gouvernement d'une Communauté ou d'une Région ;
- 6° la fonction de gouverneur d'une province ou de membre de la députation permanente d'un conseil provincial ;
- 7° la fonction de bourgmestre, d'échevin ou de président d'un centre public d'aide sociale ;
- 8° la profession d'avocat ;
- 9° la fonction de notaire, magistrat, huissier de justice ou conservateur des hypothèques ;
- 10° un mandat ou une fonction au sein de l'entreprise publique liées et d'autres entreprises y compris une autre entreprise liée dans le secteur.

§ 4. De leden van de dienst ombudsman kunnen slechts om wettige reden worden ontslagen door een bij Ministerraad overgelegd koninklijk besluit.

Art. 44bis

§ 1. De Koning stelt het administratief en geldelijk statuut van de leden van de dienst ombudsman vast.

§ 2. De leden van de dienst ombudsman zijn onderworpen aan de bepalingen die, voor de rijksambtenaren het volgende regelen:

- 1° de verloven ;
- 2° de disponibiliteit wegens ziekte ;
- 3° het vakantiegeld.

§ 3. De leden van de dienst ombudsman zijn onderworpen aan de sector gezondheidszorg van het stelsel van verplichte verzekering tegen ziekte en invaliditeit.

§ 4. De wet van 3 juli 1967 betreffende de schadevergoeding voor arbeidsongevallen, voor ongevallen op de weg naar en van het werk en voor de beroepsziekten in de overheidssector, is van toepassing op de leden van de diensten ombudsman opgericht bij de autonome overheidsbedrijven.

De renten en vergoedingen, alsook de procedurekosten, behalve bij roekeloze en tergende vordering, komen te laste van het overheidsbedrijf.

§ 5. De autonome overheidsbedrijven kennen rechtstreeks aan de leden van hun dienst ombudsman de kinderbijslag, de geboortebijslag en de adoptiepremie toe waarin de gecoördineerde wetten op de kinderbijslag voor loontrekkende voorzien. Het bedrag en de toekenningsvoorwaarden voor deze bijlagen en premie zijn minstens even gunstig als deze van de toelagen die de kinderbijslagfondsen verplicht delen.

Art. 44ter

§ 1. De autonome overheidsbedrijven verzekeren aan de leden van hun dienst ombudsman een rustpensioen. De regels die de toekenningsvoorwaarden en de wijze van berekening van de pensioenen van de ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen, zijn op dit pensioen van toepassing. Elk autonoom overheidsbedrijf draagt de lasten van de pensioenen toegekend aan de leden van zijn dienst ombudsman.

§ 2. De rechthebbende van de personen bedoeld bij § 1. kunnen hun recht op een overlevingspensioen ten laste van de Schatkist doen gelden volgens de regels die de toekenning en de wijze van berekening van de pensioenen van de rechthebbende van de ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen.

Dit pensioen wordt gefinancierd door een persoonlijke bijdrage ten laste van de leden van de dienst ombudsman die gelijk is aan deze waarin artikel 60 van de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering in de pensioen-

§ 4. Les membres du service de médiation ne peuvent être révoqués que pour juste motif par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres.

Art. 44bis

§ 1^{er}. Le Roi fixe le statut administratif et pécuniaire des membres du service de médiation.

§ 2. Les membres du service de médiation sont soumis aux dispositions qui, pour les agents de l'État, régissent

- 1° les congés ;
- 2° la disponibilité pour maladie ;
- 3° le pécule de vacances.

§ 3. Les membres du service de médiation sont soumis au secteur des soins de santé du régime de l'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité.

§ 4. La loi du 3 juillet 1967 sur la réparation des dommages résultant des accidents du travail, des accidents sur le chemin du travail et des maladies professionnelles dans le secteur public, est applicable aux membres des services de médiation créés auprès des entreprises publiques autonomes.

Les rentes et indemnités, ainsi que les frais de procédure, sauf si la demande est téméraire et vexatoire, sont à charge de l'entreprise publique.

§ 5. Les entreprises publiques autonomes accordent directement aux membres respectivement de leur service de médiation les allocations familiales, l'allocation de naissance et la prime d'adoption prévues par les lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés. Le montant et les conditions d'octroi de ces allocations et prime sont au moins aussi favorables que ceux des allocations réparties obligatoirement par les caisses de compensation pour allocations familiales.

Art. 44ter

§ 1^{er}. Les entreprises publiques autonomes sont tenues d'assurer aux membres de leur service de médiation une pension de retraite. Les règles qui régissent les conditions d'octroi et le mode de calcul des pensions des fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume sont applicables à cette pension. Chaque entreprise publique autonome supporte la charge des pensions accordées aux membres de son service de médiation.

§ 2. Les ayants droit des personnes visées au § 1^{er} peuvent prétendre à une pension de survie à charge du Trésor public selon les règles qui régissent l'octroi et le mode de calcul des pensions des ayants droit des fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume.

Cette pension est financée par une contribution personnelle à charge des membres du service de médiation égale à celle prévue par l'article 60 de la loi du 15 mai 1984 portant mesure d'harmonisation dans les régimes de pensions. Cette contribu-

regelingen, voorziet. Deze bijdrage is onderworpen aan de regels waarin de artikelen 61 en 61*bis* van bovengenoemde wet van 15 mei 1984 voorzien.

§ 3. Voor de opvorderbaarheid van het recht op de bij § 1 en § 2 bedoelde pensioenen en de berekening ervan, komen enkel de gepresteerde diensten als lid van de dienst ombudsman in aanmerking. Dezelfde diensten mogen niet in aanmerking genomen worden noch voor het ontstaan van het recht op een ander pensioen van de overheidssector, noch voor de berekening daarvan.

Art. 45

De Koning bepaalt, bij een Ministerraad overlegd besluit, de menselijk en materiële middelen die het autonoom overheidsbedrijf ter beschikking van zijn dienst ombudsman stelt. De werkingskosten van de dienst ombudsman zijn ten laste van het overheidsbedrijf.

Art. 45*bis*

De dienst ombudsman stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt inzonderheid de verschillende klachten of soorten van klachten en het aan deze klachten gegeven gevolg, zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven. Het verslag wordt overgezonden aan het overheidsbedrijf, de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert en de Wetgevende Kamers. Het wordt ter beschikking gesteld van het publiek.

Art. 45*ter*

Alle informatie die aan de diensten ombudsman wordt verstrekt is vertrouwelijk.

De dienst ombudsman beslist welke informatie hij ter beschikking stelt van de partijen in het kader van de uitoefening van zijn opdrachten.

Art. 45*quater*

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de leden van de dienst ombudsman en het personeel van de dienst ombudsman.

Art. 45*quinquies*

De diensten ombudsman, zoals bedoeld in artikel 43, § 1 van deze wet, vallen niet onder het toepassingsgebied van artikel 1 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

tion est soumise aux règles prévues par les articles 61 et 61*bis* de la loi du 15 mai 1984 précitée.

§ 3. Pour l'ouverture du droit et le calcul des pensions visées aux § 1 et § 2, seuls les services prestés en qualité de membre du service de médiation sont pris en compte. Ces mêmes services ne peuvent être pris en considération ni pour l'ouverture du droit à une autre pension du secteur public, ni pour le calcul de celle-ci.

Art. 45

Le Roi détermine, par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, les ressources humaines et matérielles que doit affecter l'entreprise publique autonome à son service de médiation. Les frais de fonctionnement du service de médiation sont à charge de l'entreprise publique.

Art. 45*bis*

Chaque année, le service de médiation fait rapport de ses activités. Le rapport fait état notamment des différentes plaintes ou types de plaintes et de la suite donnée à ces plaintes, sans identifier directement ou indirectement le plaignant. Le rapport est communiqué à l'entreprise publique, au ministre dont relève l'entreprise publique et aux Chambres législatives. Il est mis à la disposition du public.

Art. 45*ter*

Toutes les informations communiquées aux services de médiation sont confidentielles.

Le service de médiation décide quelles informations mettre à la disposition des parties dans le cadre de l'exercice de ses missions.

Art. 45*quater*

L'article 458 du Code pénal est applicable aux membres du service de médiation et au personnel du service de médiation.

Art. 45*quinquies*

Les services de médiation visés à l'article 43, § 1 de la présente loi ne tombent pas sous le champ d'application de l'article 1^{er} de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

Afdeling II

De diensten ombudsman bij de regulator van de Belgische post - en telecommunicatie -sector

Art. 46

§ 1. Bij de federale regulator van de Belgische post - en telecommunicatiesector worden de diensten ombudsman voor de postsector en de sector telecommunicatie gevestigd.

Deze diensten ombudsman vallen onder de verantwoordelijkheid van de minister van Telecommunicatie.

§ 2. Elke dienst ombudsman bestaat uit twee leden. Zij behoren tot een verschillende taalrol en treden op als college.

§ 3. Elke dienst ombudsman stelt een intern reglement op, dat dient goedgekeurd te worden door een bij Ministerraad overgelegd Koninklijk Besluit. Het intern reglement wordt gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad*.

Art. 46bis

§ 1. Er is voor de sector telecommunicatie een dienst ombudsman die bevoegd is voor de relaties tussen de eindgebruikers en de volgende ondernemingen:

1° alle leveranciers van telecommunicatiediensten die hun activiteiten uitoefenen met individuele vergunning van de minister bevoegd voor telecommunicatie, krachtens de vigerende wetgeving ;

2° alle leveranciers van aan het publiek aangeboden telecommunicatiediensten die krachtens de vigerende wetgeving verplicht zijn een aangifte in te dienen voor de door de Koning aan te wijzen diensten ;

3° de uitgevers van telecommunicatiegidsen bestemd voor het publiek ;

4° alle andere ondernemingen dan hierboven vermeld voor zover zij actief zijn in de sector van de telecommunicatie met inbegrip van de internet *service providers* en de elektronische postdiensten.

§ 2. Er is voor de postsector een dienst ombudsman die bevoegd is voor de relaties tussen de eindgebruikers en de volgende ondernemingen :

1° de ondernemingen die postdiensten, zoals bepaald in artikel 131, 1° van de wet van 21 maart 1991, aanbieden en wier diensten krachtens artikel 148sexies van de wet van 21 maart 1991 vergunningsplichtig zijn of krachtens artikel 148bis aangifteplichtig zijn ;

2° alle andere ondernemingen dan hierboven vermeld voor zover zij actief zijn in de sector van de postdiensten.

Section II

Les services de médiation auprès du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges

Art. 46

§ 1^{er}. Il est institué auprès du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, des services de médiation pour le secteur postal et le secteur des télécommunications.

Ces services de médiation sont placés sous la responsabilité du ministre des télécommunications.

§ 2. Chaque service de médiation est composé de deux membres. Ils appartiennent à un rôle linguistique différent et agissent en tant que collège.

§ 3. Chaque service de médiation établit un règlement d'ordre intérieur qui doit être approuvé par un arrêté royal délibéré en content des ministres. Le règlement d'ordre intérieur est publié au *Moniteur belge*.

Art. 46bis

§ 1^{er}. Le secteur des télécommunications dispose d'un service de médiation compétent pour les relations entre les utilisateurs finals et les entreprises suivantes :

1° tout prestataire de services de télécommunications exerçant ses activités avec autorisation individuelle du ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, en vertu de la législation en vigueur ;

2° tout prestataire de services de télécommunications offerts au public tenu de faire une déclaration en vertu de la législation en vigueur pour les services à désigner par le Roi ;

3° tout éditeur d'annuaires de télécommunications destinés au public ;

4° toute autre entreprise non mentionnée ci-dessus, pour autant qu'elle exerce ses activités dans le secteur des télécommunications, en ce compris les fournisseurs de services Internet et les services postaux électroniques.

§ 2. Le secteur des services postaux dispose d'un service de médiation compétent pour les relations entre les utilisateurs finals et les entreprises suivantes :

1° les entreprises qui délivrent des services postaux, tel que défini à l'article 131, 1° de la loi de 21 mars 1991, sur base d'une autorisation conformément à l'article 148sexies de la loi du 21 mars 1991 ou sur base d'une déclaration conformément à l'article 148bis de la même loi ;

2° toute autre entreprise non mentionnée ci-dessus, pour autant qu'elle exerce des activités dans le secteur des services postaux.

§ 3. De diensten ombudsman hebben de volgende opdrachten :

1° alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de in § 1 en § 2 van dit artikel bedoelde ondernemingen.

De klachten van de gebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming stappen heeft ondernomen. De dienst ombudsman mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken onderneming;

2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de in § 1 en § 2 van dit artikel bedoelde ondernemingen versus de gebruikers;

3° een advies richten tot de in § 1 en 2 van dit artikel bedoelde ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt. Een afschrift van het advies wordt aan de klager toegezonden ;

4° zich als scheidsrechter uitspreken in alle geschillen tussen de in § 1 en § 2 bedoelde ondernemingen en de eindgebruikers op grond van een arbitrageovereenkomst die gesloten is tussen de dienst ombudsman en de betrokken ondernemingen, voor zover de gebruiker aanvaardt een beroep te doen op arbitrage na het ontstaan van het geschil.

De dienst ombudsman mag niet als scheidsrechter optreden in geschillen waarmee bedragen van meer dan 2500 euro gemoeid zijn ;

5° elke dienst ombudsman dient zijn advies te geven bij elk ontwerp van beheerscontract, zoals bedoeld in deze wet, voor zover de diensten ombudsman bevoegd zijn voor de bepalingen ervan;

6° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun rechten en belangen ;

7° op verzoek van de minister die bevoegd is voor de bedoelde sector, adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten ;

8° voor de telecommunicatiesector in het bijzonder: van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillige oproepen het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de betreffende oproepers. De dienst ombudsman wiligt het verzoek in indien de volgende voorwaarden verenigd zijn :

a) de feiten lijken vast te staan ;

b) het verzoek heeft betrekking op precieze data.

§ 4. De diensten ombudsman mogen in het kader van een klacht die bij hen is ingediend, ter plaatse, kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken on-

§ 3. Les services de médiation sont investis des missions suivantes :

1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant trait aux activités des entreprises visées aux § 1^{er} et § 2 du présent article.

Les plaintes des utilisateurs ne sont recevables que lorsque le plaignant a initié une démarche préalable auprès de l'entreprise concernée. Le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque la plainte y afférente a été introduite auprès de l'entreprise concernée plus d'un an auparavant ;

2° s'entremettre pour faciliter un règlement à l'amiable des différends entre les entreprises visées aux § 1^{er} et § 2 du présent article et les utilisateurs ;

3° adresser un avis aux entreprises visées aux § 1^{er} et § 2 du présent article au cas où un règlement à l'amiable ne pourrait être trouvé ; une copie de l'avis est adressée au plaignant ;

4° se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend entre les entreprises visées aux § 1^{er} et § 2 et les utilisateurs finals sur base d'une convention d'arbitrage conclue entre le service de médiation et les entreprises concernées, pour autant que l'utilisateur accepte de recourir à l'arbitrage après la naissance du différend.

Le service de médiation ne peut arbitrer des litiges portant sur des montants supérieurs à 2500 euros ;

5° Chaque service de médiation doit émettre un avis pour tout projet de contrat de gestion, dont question dans la présente loi, pour autant que les services de médiation soient compétents pour les dispositions de celui-ci ;

6° informer au mieux de leurs droits et de leurs intérêts les utilisateurs finals qui s'adressent au service par écrit ou oralement ;

7° émettre, à la demande du ministre qui a le secteur en question dans ses attributions, des avis dans le cadre de leurs missions ;

8° pour le secteur des télécommunications en particulier : examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'appels malveillants visant à obtenir communication de l'identité et l'adresse des titulaires des numéros l'ayant appelée. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies :

a) les faits semblent établis ;

b) la demande se rapporte à des dates précises.

§ 4. Les services de médiation peuvent, dans le cadre d'une plainte dont ils sont saisis, prendre connaissance, sans déplacement, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et toutes les écritures

onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De dienst ombudsman bepaalt geval per geval de modaliteiten voor het raadplegen en de overdracht van de gegevens hierboven bepaald. De dienst ombudsman mag van de beheersorganen en van het personeel van de betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de dienst ombudsman van geen enkele overheid instructies.

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer een beslissing door de rechterlijke macht is genomen.

§ 5. De betrokken onderneming beschikt na het ontvangen van het advies; zoals bepaald in artikel 46bis, § 3, 3°; over een termijn van zestig kalenderdagen om haar beslissing te motiveren indien zij het bedoelde advies niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de dienst ombudsman opgestuurd. De niet-naleving van de bedoelde termijnen kan bestraft worden met een geldboete van maximaal 2500 euro. De Koning bepaalt de modaliteiten van deze geldboete bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit.

Art. 46ter

§ 1. De Koning benoemt de leden van de dienst ombudsman bij een in Ministerraad overlegd Koninklijk besluit per hernieuwbare termijnen van zes jaar. De leden van de dienst ombudsman die reeds dit ambt bekleden, zoals bedoeld in de wet van 21 maart 1991, vervolledigen hun ambt. Hun anciënniteit wordt in rekening gebracht voor de berekening van hun wedde.

De kandidaten worden opgeroepen tot indiening van hun kandidaturen bij bekendmaking in het *Belgisch Staatsblad*.

Het lid van de dienst ombudsman dat zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een statutaire band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en weddenverhoging.

Indien het lid van de dienst ombudsman zich op het ogenblik van zijn benoeming in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst opgeschort voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering.

§ 2. Om tot lid van de dienst ombudsman te worden benoemd moet men :

1° de nationaliteit bezitten van een lidstaat van de Europese Unie ;

2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke alsook de politieke rechten genieten ;

d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Le service de médiation détermine au cas par cas les modalités de consultation et de transmission desdites données. Le service de médiation peut demander aux organes de gestion et au personnel des entreprises concernées de fournir toutes les explications ou informations et peut réaliser toutes les vérifications nécessaires à l'enquête.

Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'une décision de justice est intervenue.

§ 5. Après réception de l'avis dont question à l'article 46bis, § 3, 3° l'entreprise concernée dispose d'un délai de soixante jours calendrier pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas l'avis. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Le non respect du délai mentionné peut être sanctionné par une amende maximale de 2 500 euros. Le Roi précise les modalités d'application de cette amende via un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

Art. 46ter

§ 1^{er}. Les membres du service de médiation sont nommés par le Roi par Arrêté Royal délibéré en Conseil des ministres pour un terme renouvelable de six ans. Les membres du service de médiation qui exercent déjà cette fonction, comme visé dans la loi du 21 mars 1991, achèvent leur mandat. Leur ancienneté est prise en compte pour le calcul de leur salaire.

Les candidats sont invités, par avis publié au *Moniteur belge*, à déposer leurs candidatures.

Le membre du service de médiation qui, au moment de sa nomination, se trouve dans un lien statutaire avec l'État ou toute autre personne morale de droit public relevant de l'État, est mis de plein droit en congé pour mission selon les dispositions du statut en question pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à l'avancement de traitement.

Lorsque le membre du service de médiation, au moment de sa nomination, se trouve dans un lien contractuel avec l'État ou avec toute autre personne morale de droit public relevant de l'État, le contrat concerné est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à l'avancement de traitement.

§ 2. Pour pouvoir être nommé membre du service de médiation, le candidat doit :

1° posséder la nationalité d'un état membre de l'Union Européenne ;

2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;

3° houder zijn van een diploma dat bij de rijksbesturen toegeeft tot een ambt van niveau 1 of A ;

4° gedurende een periode van drie jaar voor de benoeming, geen mandaat of functie bekleed hebben in een autonoom overheidsbedrijf of een hiermee verbonden onderneming en ondernemingen of hiermee verbonden ondernemingen zoals bedoeld in § 1 en 2 van artikel 46*bis* van deze wet.

§ 3. Het lidmaatschap van de dienst ombudsman is onverenigbaar met:

- 1° een bezoldigd openbaar mandaat ;
- 2° het lidmaatschap van het Europees Parlement ;
- 3° het lidmaatschap van de Wetgevende Kamers ;

4° de functie van minister of staatssecretaris ;

5° het lidmaatschap van de Raad of de Regering van een Gemeenschap of een Gewest ;

6° de functie van gouverneur van een provincie of lid van de bestendige deputatie van een provincieraad ;

7° de functie van burgemeester, schepen of voorzitter van een openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn ;

8° het beroep van advocaat ;

9° het ambt van notaris, magistraat, gerechtsdeurwaarder of hypotheekbewaarder ;

10° een mandaat of functie in een autonoom overheidsbedrijf, of hiermede verbonden onderneming en ondernemingen en hiermede verbonden ondernemingen zoals bedoeld in § 1 en 2 van artikel 46*bis* van deze wet.

§ 4. De Koning stelt het administratief en geldelijk statuut van de diensten ombudsman vast.

§ 5. De leden van de diensten ombudsman zijn onderworpen aan de bepalingen die, voor de Rijksambtenaren, het volgende regelen :

- de verloven ;
- de beschikbaarheid wegens ziekte ;
- het vakantiegeld ;
- de kinderbijslag ;
- de geboortepremie ;
- de adoptiepremie ;
- de rust- en overlevingspensioenen.

De rust- en overlevingspensioenen worden betaald door de bedoelde regulator.

§ 6. De leden van de dienst ombudsman zijn onderworpen aan de sector gezondheidszorg van het stelsel van verplichte verzekering tegen ziekte en invaliditeit.

§ 7. De wet van 3 juli 1967 betreffende de schadevergoeding voor arbeidsongevallen, voor ongevallen op de weg naar en van het werk en voor beroepsziekten in de overheidssector, is van toepassing op de leden van de diensten ombudsman zoals vermeld in artikel 46, § 1 van deze wet. De renten en vergoedingen, alsook de procedurekosten, behalve bij roekeloze en tergende vordering, komen ten laste van de regulator.

3° détenir un diplôme donnant accès à des fonctions de niveau 1 ou A aux administrations de l'État ;

4° ne pas avoir exercé un mandat ou une fonction pendant une période de trois ans avant sa nomination dans une entreprise publique autonome ou dans l'une des entreprises liées visées aux § 1 et 2 de l'article 46*bis* de la présente loi.

§ 3. La fonction de membre du service de médiation est incompatible avec :

- 1° un mandat public rémunéré ;
- 2° un mandat de membre du Parlement européen ;
- 3° un mandat de membre des Chambres législatives ;
- 4° la fonction de ministre ou secrétaire d'État ;
- 5° un mandat de membre du Conseil ou du Gouvernement d'une Communauté ou d'une Région ;
- 6° la fonction de gouverneur d'une province ou de membre de la députation permanente d'un conseil provincial ;
- 7° la fonction de bourgmestre, d'échevin ou de président d'un centre public d'aide sociale ;
- 8° la profession d'avocat ;
- 9° la fonction de notaire, magistrat, huissier de justice ou conservateur des hypothèques ;

10° un mandat ou une fonction au sein d'une entreprise publique autonome ou dans l'une des entreprises liées et d'entreprises et entreprises liées visées aux § 1 et 2 de l'article 46*bis* de la présente loi.

§ 4. Le Roi fixe le statut administratif et pécuniaire des médiateurs.

§ 5. Les membres des services de médiation sont soumis aux dispositions qui, pour les agents de l'États, régissent :

- les congés ;
- la disponibilité pour maladie ;
- le pécule de vacances ;
- les allocations familiales ;
- l'allocation de naissance ;
- la prime d'adoption ;
- les pensions de retraite et de survie.

Les pensions de retraite et de survie sont payés par le régulateur.

§ 6. Les membres du service de médiation sont soumis au secteur des soins de santé du régime de l'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité.

§ 7. La loi du 3 juillet 1967 sur la réparation des dommages résultant des accidents du travail, des accidents sur le chemin du travail et des maladies professionnelles dans le secteur public, est applicable aux membres des services de médiation, comme mentionné à l'article 46, § 1^{er} de la présente loi. Les rentes et indemnités, ainsi que les frais de procédure, sauf si la demande est téméraire et vexatoire, sont à charge du régulateur.

§ 8. De leden van de dienst ombudsman kunnen slechts om wettige redenen worden ontslagen bij een in Ministerraad overgelegd koninklijk besluit.

Art. 46^{quater}

§ 1. De begrotingen van de dienst ombudsman bevoegd voor de sector telecommunicatie en de dienst ombudsman bevoegd voor de postsector zijn elk een deel van de begroting van de regulator. Elke dienst ombudsman stelt autonoom, overeenkomstig de bepalingen van het koninklijk besluit van 17 juli 1991 houdende de coördinatie van de Rijkscomptabiliteit, zijn begroting op, na raadpleging van het Raadgevend Comité voor telecommunicatie en het Raadgevend Comité voor de postdiensten, elk voor wie het aanbelangt.

§ 2. De Koning bepaalt bij een in Ministerraad overlegd besluit de menselijke en materiële middelen die de regulator ter beschikking stelt van de Ombudsdienst voor telecommunicatie, alsook van de Ombudsdienst voor de postsector.

§ 3. De diensten ombudsman alsook hun menselijke en materiële middelen, zoals in § 2 vastgelegd, worden volledig gefinancierd door een «bijdrage ombudsman». Er is een «bijdrage ombudsman» voorzien vanwege de volgende sectoren aan de voor hen bij deze wet bevoegd verklaarde dienst ombudsman:

1° de telecommunicatiediensten zoals bedoeld in artikel 46^{bis}, § 1, ter financiering van de dienst ombudsman bevoegd voor de sector telecommunicatie ;

2° de postdiensten zoals bedoeld in artikel 46^{bis}, § 2, ter financiering van de dienst ombudsman bevoegd voor de postsector.

Elke dienst ombudsman bepaalt autonoom, overeenkomstig de wettelijke bepalingen, de opportuniteit van de uitgaven.

§ 4. De diensten ombudsman mogen geen enkele commerciële activiteit uitoefenen. Hieronder wordt niet verstaan het verstrekken van informatie over hun werking aan burgers.

§ 5. De bijdrage ombudsman vanwege de ondernemingen, actief in deze sectoren in België, wordt proportioneel berekend op hun omzet die tijdens het voorgaande jaar voor de betrokken ondernemingen is behaald voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de dienst ombudsman vallen.

§ 6. De regulator legt de lijst vast van de telecommunicatie-ondernemingen zoals bedoeld in artikel 46^{bis}, § 1, die een ombudsbijdrage dienen te betalen.

§ 7. De regulator legt de lijst vast van de postondernemingen zoals bedoeld in artikel 46^{bis}, § 2, die een ombudsbijdrage dienen te betalen.

§ 8. Les membres du service médiation ne peuvent être révoqués que pour juste motif par Arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

Art. 46^{quater}

§ 1^{er}. Les budgets du service de médiation pour le secteur des télécommunications et du service de médiation pour le secteur postal sont chacun inscrits au budget du régulateur. Chaque service de médiation établit, en toute autonomie, conformément aux dispositions de l'arrêté royal du 17 juillet 1991 portant coordination de la comptabilité de l'État, son budget, après consultation du Comité Consultatif pour les télécommunications et du Comité Consultatif pour les services postaux, chacun pour ce qui les concerne.

§ 2. Le Roi détermine par arrêté délibéré en Conseil des ministres, les ressources humaines et matérielles que le régulateur affecte au service de médiation pour les télécommunications et au service de médiation des services postaux.

§ 3. Les services de médiation ainsi que les moyens humains et matériels, comme précisé au § 2, sont entièrement financés par une «redevance de médiation». Il est prévu que les secteurs suivants versent une 'redevance de médiation' au service de médiation compétent pour leur secteur conformément à la présente loi :

1° les services de télécommunications visés à l'article 46^{bis}, § 1^{er}; pour le financement du service de médiation pour le secteur des télécommunications ;

2° les services postaux visés à l'article 46^{bis}, § 2, pour le financement du service de médiation pour le secteur postal.

Chaque service de médiation détermine, en toute autonomie, conformément aux dispositions légales, l'opportunité des dépenses.

§ 4. Les services de médiation ne peuvent exercer aucune activité commerciale. N'est pas considérée comme tel le fait de donner des informations aux citoyens sur leurs activités.

§ 5. La 'redevance de médiation' versée par les entreprises actives dans ces secteurs en Belgique est calculée proportionnellement au chiffre d'affaires obtenu l'année précédente par les entreprises concernées pour les activités qui relèvent des attributions du service de médiation.

§ 6. Le régulateur établit la liste des entreprises de télécommunications dont question à l'article 46^{bis}, § 1, qui doivent payer une redevance de médiation.

§ 7. Le régulateur établit la liste des entreprises postales dont question à l'article 46^{bis}, § 2 qui doivent payer une redevance de médiation.

§ 8. De ondernemingen delen uiterlijk op 30 juni van elk jaar aan de regulator hun omzetcijfer mee van het vorig jaar dat betrekking heeft op de activiteiten waarvoor de dienst ombudsman bevoegd is.

§ 9. Uiterlijk op 31 augustus van elk jaar deelt de regulator het bedrag mee van de verschuldigde bijdrage ombudsman.

§ 10. De ondernemingen betalen hun 'bijdrage ombudsman' voor 30 september van elk jaar waarop ze verschuldigd zijn, op het rekeningnummer van de regulator.

§ 11. De «bijdrage ombudsman» die niet is betaald op de vastgestelde vervaldatum, zoals bedoeld in § 9 van dit artikel, geeft van rechtswege en zonder ingebrekestelling aanleiding tot een interest tegen het wettelijk tarief verhoogd met twee procent. De bedoelde interest wordt berekend naar rato van het aantal kalenderdagen achterstand.

Art. 46quinquies

§ 1. De personen die ter beschikking zijn gesteld van de dienst «Ombudsman» opgericht bij Belgacom en waarvan de lijst, door de minister die bevoegd is voor telecommunicatie vastgesteld wordt, worden behoudens hun verzet, overgedragen aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie met uitwerking van 1 januari 1998 en volgens de door de Koning bepaalde nadere regels.

§ 2. De bij Belgacom vastbenoemde statutaire ambtenaren worden tot ambtenaar benoemd van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

De contractuele personeelsleden die over een arbeidscontract van onbepaalde duur beschikten en die aan het Instituut worden overgedragen, worden in afwijking van art. 73, §2, van deze wet, aangeworven met een arbeidscontract van onbepaalde duur.

§ 3. Voor de berekening van het pensioen van de personeelsleden overgedragen overeenkomstig dit art., blijvende bij Belgacom verrichte diensten ten laste van Belgacom.

§ 4. De dienstbetrekkingen die worden bezet door de overgedragen personeelsleden worden toegevoegd aan de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, vastgesteld bij art. 1 van het koninklijk besluit van 18 maart 1993 tot vaststelling van de personeelsformatie van dat Instituut.

Art. 46sexies

§ 1. De personen die ter beschikking zijn gesteld van de dienst «Ombudsman» opgericht bij De Post, n.v. van publiek recht en waarvan de lijst, door de minister die bevoegd is voor telecommunicatie vastgesteld wordt, worden behoudens hun verzet, overgedragen aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie en volgens de door de Koning bepaalde nadere regels.

§ 8. Les entreprises communiquent au plus tard le 30 juin de chaque année au régulateur leur chiffre d'affaires de l'année précédente relatif aux activités qui relèvent des attributions du service de médiation.

§ 9. Au plus tard le 31 août de chaque année, le régulateur communique le montant de la redevance de médiation à verser.

§ 10. Les entreprises versent leur 'redevance de médiation' avant le 30 septembre de chaque année au numéro de compte du régulateur.

§ 11. Le non-paiement de la «redevance de médiation» au terme de l'échéance fixée au § 9 du présent article donnera lieu de plein droit et sans mise en demeure à un intérêt au tarif légal majoré de deux pour cent. Ledit intérêt est calculé au prorata du nombre de jours calendrier de retard.

Art. 46quinquies

§ 1^{er}. Les agents mis à la disposition du service de médiation créé auprès de Belgacom, dont la liste est arrêtée par le Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, sont transférés sauf opposition de leur part à l'Institut belge des services postaux et des télécommunication, avec effet au 1^{er} janvier 1998 et selon les modalités fixées par le Roi.

§ 2. Les agents statutaires nommés à titre définitif à Belgacom sont nommés agents de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

En ce qui concerne les agents contractuels qui b é n é f i - ciaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et qui sont transférés à l'Institut, il est conclu, par dérogation à l'article 73, § 2, de la présente loi, un contrat de travail à durée indéterminée.

§ 3. Pour le calcul de la pension des agents transférés en application du présent article, les services prestés à Belgacom restent à charge de Belgacom.

§ 4. Les emplois occupés par les agents transférés sont ajoutés au cadre organique de l'institut belge des service postaux et de télécommunications fixé par l'article 1^{er} de l'arrêté royal du 18 mars 1993 fixant le cadre organique dudit Institut

Art. 46sexies

§ 1. Les agents mis à la disposition du service de médiation créé auprès de La Poste, s.a. de droit public, dont la liste est arrêtée par le ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, sont transférés sauf opposition de leur part à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, et selon les modalités fixées par le Roi.

§ 2. De bij De Post, n.v. van publiek recht vastbenoemde statutaire ambtenaren worden tot ambtenaar benoemd van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

De contractuele personeelsleden die over een arbeidscontract van onbepaalde duur beschikken en die aan het Instituut worden overgedragen, worden in afwijking van art. 73, § 2, van deze wet, aangeworven met een arbeidscontract van onbepaalde duur.

§ 3. Voor de berekening van het pensioen van de personeelsleden overgedragen overeenkomstig dit art., blijvende bij De Post, n.v. van publiek recht verrichte diensten ten laste van De Post, n.v. van publiek recht.

§ 4. De dienstbetrekkingen die worden bezet door de overgedragen personeelsleden worden toegevoegd aan de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

Art. 46septies

§ 1. De leidinggevende ambtenaar van de regulator bevoegd voor de Belgische post en telecomsector kent op voorstel van de leden van de diensten ombudsman, de beoordelingen en de beheerstolages toe aan het personeel dat ter beschikking wordt gesteld van de diensten ombudsman.

§ 2. Elke dienst ombudsman stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt inzonderheid de verschillende klachten of soorten van klachten en het aan deze klachten gegeven gevolg, zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven. Het verslag wordt overgezonden aan elk bedrijf dat een «bijdrage ombudsman» betaalt, de minister onder wie een overheidsbedrijf ressorteert en de Wetgevende Kamers. Het jaarverslag wordt ook aan de regulator opgestuurd. Het verslag wordt ter beschikking gesteld van het publiek.

§ 3. Alle informatie die aan de dienst ombudsman wordt verstrekt is vertrouwelijk.

De dienst ombudsman beslist welke informatie hij ter beschikking stelt van de partijen in het kader van de uitoefening van zijn opdrachten.

Art. 46octies

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de leden van de diensten ombudsman en het personeel van de diensten ombudsman.

Art. 46nonies

De diensten ombudsman, zoals bedoeld in artikel 46 van deze wet, vallen niet onder het toepassingsgebied van artikel 1 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.».

§ 2. Les agents statutaires nommés à titre définitif à La Poste, s.a. de droit public sont nommés agents de l'Institut belge des service postaux et des télécommunications.

En ce qui concerne les agents contractuels qui b é n é f i - ciaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et qui sont transférés à l'Institut, il est conclu, par dérogation à l'article 73, § 2, de la présente loi, un contrat de travail à durée indéterminée.

§ 3. Pour le calcul de la pension des agents transférés en application du présent article, les services prestés à La Poste, s.a. de droit public restent à charge de La Poste, s.a. de droit public.

§ 4. Les emplois occupés par les agents transférés sont ajoutés au cadre organique de l'Institut belge des service postaux et des télécommunications.

Art. 46septies

§ 1. Sur proposition des membres des services de médiation, le fonctionnaire responsable du régulateur compétent pour les secteurs postal et des télécommunications belges attribue les évaluations et les allocations de gestion au personnel mis à la disposition des services de médiation.

§ 2. Chaque service de médiation rédige chaque année un rapport d'activité. Le rapport porte en particulier sur les différentes plaintes et types de plaintes et sur la suite donnée à ces plaintes, sans toutefois divulguer directement ou indirectement l'identité du plaignant. Le rapport est envoyé à toutes les entreprises qui versent une «redevance de médiation», au ministre compétent pour une entreprise publique et aux Chambres législatives. Ce rapport annuel est également envoyé au régulateur. Le rapport est mis à la disposition du public.

§ 3. Toutes les informations communiquées au service de médiation sont confidentielles.

Le service de médiation décide quelles informations mettre à la disposition des parties dans le cadre de l'exercice de ses missions.

Art. 46octies

L'article 458 du Code pénal est applicable aux membres des services de médiation et au personnel des services de médiation.

Art. 46nonies

Les services de médiation visés à l'article 46 de la présente loi ne tombent pas sous le champ d'application de l'article 1^{er} de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.».

ADVIES VAN DE RAAD VAN STATE

NR. 34.701/4

De RAAD VAN STATE, afdeling wetgeving, vierde kamer, op 14 januari 2003 door de minister van Overheidsbedrijven en Participaties verzocht hem, binnen een termijn van ten hoogste drie dagen, van advies te dienen over een voorontwerp van wet «tot wijzigingen aan de wet van 21 maart 1991 aangaande de autonome economische overheidsbedrijven», heeft op 17 januari 2003 het volgende advies gegeven :

Het advies wordt aangevraagd op basis van artikel 84, eerste lid, 2°, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State.

Krachtens die wetsbepaling kan alleen «in spoedeisende gevallen die in de aanvraag met bijzondere redenen worden omkleed» worden gevraagd dat het advies van de afdeling wetgeving van de Raad van State binnen een termijn van ten hoogste drie dagen wordt meegedeeld.

De motivering van het verzoek om spoedbehandeling, zoals die uit de adviesaanvraag blijkt, luidt als volgt :

«Gelet op het verzoek om spoedbehandeling, gemotiveerd door dringende noodzakelijk die motivering van spoedbehandeling voortvloeit uit het feit dat er de noodzaak is aan rationalisering van de ombudsmannen bij «De Post» en de hervorming van de regulator voor de telecomsector m.b.t. de telecom ombudsmannen, (...)».

Die overwegingen kunnen niet de bijzondere motivering vormen die in het genoemde artikel 84, eerste lid, 2°, wordt geëist. Er wordt immers niet gepreciseerd waarom de «rationalisering van de ombudsmannen bij De Post» en «de hervorming van de regulator voor de telecomsector m.b.t. de telecom ombudsmannen» zo dringend zouden zijn dat de doeltreffendheid en de uitvoering van de beoogde maatregelen in het gedrang zouden komen als het advies van de afdeling wetgeving binnen een normale termijn of binnen een termijn van een maand was aangevraagd.

Bijgevolg is de adviesaanvraag niet ontvankelijk.

De steller van het ontwerp wordt er nu reeds op attent gemaakt dat het ontwerp bepalingen in verband met het statuut van de leden van die ombudsdiensten bevat.

Op de vraag of er met de vakbonden over die bepalingen is onderhandeld, heeft de gemachtigde ambtenaar geantwoord dat dit niet is geschied. Volgens hem was dat niet noodzakelijk, omdat de leden van de ombudsdienst geen ambtenaren zijn, aangezien ze slechts voor een mandaat worden benoemd.

Toch valt op te merken dat artikel 3 van het koninklijk besluit van 28 september 1984 tot uitvoering van de wet van 19 december 1974 tot regeling van de betrekkingen tussen de over-

AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT

N° 34.701/4

Le CONSEIL D'ÉTAT, section de législation, quatrième chambre, saisi par le ministre des Entreprises et Participations publiques, le 14 janvier 2003, d'une demande d'avis, dans un délai ne dépassant pas trois jours, sur un avant-projet de loi «portant modifications à la loi du 21 mars 1991 concernant les entreprises publiques économiques autonomes», a donné le 17 janvier 2003 l'avis suivant :

L'avis est sollicité sur la base de l'article 84, alinéa 1^{er}, 2°, des lois coordonnées sur le Conseil d'État.

En vertu de cette disposition légale, la communication de l'avis de la section de législation du Conseil d'État ne peut être demandée dans un délai ne dépassant pas trois jours qu'«en cas d'urgence spécialement motivée dans la demande».

La motivation de l'urgence telle qu'elle apparaît dans la demande d'avis, est rédigée de la manière suivante :

«Gelet op het verzoek om spoedbehandeling, gemotiveerd door dringende noodzakelijk die motivering van spoedbehandeling voortvloeit uit het feit dat er de noodzaak is aan rationalisering van de ombudsmannen bij «De Post» en de hervorming van de regulator voor de telecomsector m.b.t. de telecom ombudsmannen, (...)».

Ces considérations ne peuvent constituer la motivation spéciale requise par l'article 84, alinéa 1^{er}, 2°, précité. En effet, il n'est pas précisé les raisons pour lesquelles la «rationalisation des médiateurs auprès de La Poste» et «la réforme du régulateur du secteur des télécommunications en ce qui concerne les médiateurs télécoms» s'imposeraient avec une urgence telle que la consultation de la section de législation, si elle s'était faite dans un délai normal ou dans un délai d'un mois, compromettrait l'efficacité et la réalisation des mesures envisagées.

En conséquence la demande d'avis n'est pas recevable.

D'ores et déjà, l'attention de l'auteur du projet est attirée sur le fait que le projet comporte des dispositions qui ont trait au statut des membres de ces services de médiation.

Interrogé sur le point de savoir si ces dispositions avaient été soumises à la négociation syndicale, le fonctionnaire délégué a répondu par la négative. Selon lui cette négociation n'est pas requise, parce que les membres du service de médiation ne sont pas des fonctionnaires du fait qu'ils sont nommés seulement pour un mandat.

Il a lieu toutefois d'observer que l'article 3 de l'arrêté royal du 28 septembre 1984 portant exécution de la loi du 19 décembre 1974 organisant les relations entre les autorités publiques et

heid en de vakbonden van haar personeel, dat krachtens artikel 1, § 1, van die wet de werkingssfeer ervan bepaalt, geen onderscheid maakt tussen de personeelsleden van de diensten waarop de wet van toepassing is, naargelang ze vast, op proef, tijdelijk of hulppersoneel zijn, zelfs al zijn zij op arbeidsovereenkomst aangenomen. De leden van de ombudsdienst van de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, alsook van de ombudsdienst bij De Post en van de ombudsdienst voor telecommunicatie, worden bovendien uitdrukkelijk vermeld in de in bijlage I gegeven opsomming van de diensten waarop de wet toepasselijk wordt verklaard.

Voordat het onderhavige voorontwerp wordt ingediend, moet krachtens artikel 2, §§ 1 en 2, van die wet bijgevolg eerst worden onderhandeld met de representatieve vakorganisaties, aangezien het voorontwerp onder meer bepalingen bevat betreffende de basisregeling van het administratief statuut en de bezoldigingsregeling van de leden van de genoemde ombudsdiensten, alsook van hun pensioenstelsel.

De kamer was samengesteld uit

Mevrouw

M.-L. WILLOT-THOMAS, kamervoorzitter,

De heren

P. LIÉNARDY,
P. VANDERNOOT, staatsraden,

Mevrouw

C. GIGOT, griffier.

Het verslag werd uitgebracht door de H. L. DETROUX, auditeur. De nota van het Coördinatiebureau werd opgesteld door Mevr. A.-F. BOLLY, referendaris. De overeenstemming tussen de Franse en de Nederlandse tekst werd nagezien onder toezicht van de H. P. LIÉNARDY.

DE GRIFFIER, DE VOORZITTER,

C. GIGOT M.-L. WILLOT-THOMAS

les syndicats des agents relevant de ces autorités, qui détermine, en vertu de l'article 1^{er}, § 1^{er}, de cette loi, son champ d'application, ne fait pas de distinction entre les membres du personnel des services auxquels la loi est d'application selon qu'ils sont définitifs, stagiaires, temporaires ou auxiliaires, même engagés sous contrat de travail. Les membres du service de médiation de la Société nationale des chemins de fer belges, ainsi que de ceux créés auprès de La Poste et pour les télécommunications sont en outre expressément mentionnés dans l'énumération des services qui figure en annexe I et auxquels la loi est rendue applicable.

Par conséquent, en vertu de l'article 2, §§ 1^{er} et 2, de cette loi, le dépôt du présent avant-projet doit être précédé de la négociation avec les organisations syndicales représentatives, dès lors qu'il comporte, notamment, des dispositions relatives à la réglementation de base du statut administratif et pécuniaire des membres des services de médiation précités et de leur régime de pension.

La chambre était composée de

Madame

M.-L. WILLOT-THOMAS, président de chambre,

Messieurs

P. LIÉNARDY,
P. VANDERNOOT, conseillers d'Etat,

Madame

C. GIGOT, greffier,

Le rapport a été présenté par M. L. DETROUX, auditeur. La note du Bureau de coordination a été rédigée par Mme A.-F. BOLLY, référendaire. La concordance entre la version française et la version néerlandaise a été vérifiée sous le contrôle de M. P. LIÉNARDY.

LE GRIFFIER, LE PRÉSIDENT,

C. GIGOT M.-L. WILLOT-THOMAS

WETSONTWERP

ALBERT, KONING DER BELGEN,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,

ONZE GROET.

Op de voordracht van Onze minister van Telecommunicatie, Overheidsbedrijven en Participaties

HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ :

Onze minister van Telecommunicatie, Overheidsbedrijven en Participaties is ermee belast het ontwerp van wet, waarvan de tekst hierna volgt, in Onze naam aan de Wetgevende Kamers voor te leggen en bij de kamer van volksvertegenwoordigers in te dienen.

Artikel 1

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

Artikel 2

Hoofdstuk X van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven wordt vervangen als volgt :

«HOOFDSTUK X

De Ombudsdiensten

Afdeling I

De dienst Ombudsman bij de autonome bedrijven

Artikel 43

§ 1. Er wordt bij elk autonoom overheidsbedrijf, met uitzondering van Belgacom en de Post, of in voorkomend geval, bij elke groep van verbonden autonome overheidsbedrijven een dienst ombudsman opgericht, bevoegd voor gebruikersaangelegenheden.

PROJET DE LOI

ALBERT, ROI DES BELGES,

A tous, présents et à venir,

SALUT.

Sur la proposition de Notre ministre des Télécommunications, Entreprise publiques et Participations

NOUS AVONS ARRETE ET ARRETONS :

Notre ministre des Télécommunications, Entreprises publiques et Participations est chargé de présenter, en Notre nom, aux Chambres législatives, et de déposer à la Chambre de représentants le projet de loi dont la teneur suit

Article 1^{er}

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

Article 2

Chapitre X à la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques est remplacé comme suite :

«CHAPITRE X

Les services de médiation

Section I

le service de médiation auprès des entreprises autonomes

Article 43

§ 1^{er}. Il est créé auprès de chaque entreprise publique autonome à l'exclusion de Belgacom et La Poste, ou, le cas échéant, auprès de chaque groupe d'entreprises publiques autonomes liées, un service de médiation compétent pour les matières concernant les usagers.

Het eerste lid is slechts enkel van toepassing op de autonome overheidsbedrijven wier gebruikers hoofdzakelijk natuurlijke personen zijn en die als zodanig door de Koning, door een bij Ministerraad overlegd besluit worden aangewezen.

§ 2. De dienst ombudsman bestaat uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol. De dienst ombudsman treedt op als college.

§ 3. De dienst ombudsman heeft tot opdracht :

1° alle klachten van gebruikers te onderzoeken die betrekking hebben op de activiteiten van het overheidsbedrijf.

De klachten van de gebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming stappen heeft ondernomen. De dienst ombudsman mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken onderneming.

2° te bemiddelen tussen de gebruikers en het overheidsbedrijf met het oog op een minnelijke schikking van de geschillen ;

3° een advies te verlenen aan het overheidsbedrijf ingeval geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een kopie van het advies wordt verstuurd aan de klager ;

4° uitspraak te doen als scheidsrechter in elk geschil dat het overheidsbedrijf of een andere onderneming en de gebruiker aan dergelijke arbitrage onderwerpen bij overeenkomst gesloten nadat het geschil is gerezen.

De dienst ombudsman mag niet als scheidsrechter optreden in geschillen waarmee bedragen van meer dan 2500 euro gemoeid zijn ;

5° zijn advies te geven bij elk ontwerp van beheerscontract, zoals bedoeld in deze wet, voor zover de dienst ombudsmanbevoegd is voor de bepalingen ervan ;

6° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun rechten en belangen ;

7° op verzoek van de minister die bevoegd is voor de bedoelde sector, adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten.

L'alinéa précédent n'est applicable qu'aux entreprises publiques autonomes dont les usagers sont principalement des personnes physiques et qui sont désignées comme telles par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres.

§ 2. Le service de médiation est composé de deux membres; ils appartiennent à un rôle linguistique différent. Le service de médiation agit en tant que collège.

§ 3. Le service de médiation a les missions suivantes :

1° examiner toutes les plaintes des usagers ayant trait aux activités de l'entreprise publique.

Les plaintes des utilisateurs ne sont recevables que lorsque le plaignant a initié une démarche préalable auprès de l'entreprise concernée. Le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque la plainte y afférente a été introduite auprès de l'entreprise concernée plus d'un an auparavant.

2° s'entremettre pour faciliter un règlement à l'amiable des différends entre l'entreprise publique et les usagers ;

3° émettre un avis à l'entreprise publique au cas où un règlement à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de l'avis est adressée au plaignant ;

4° se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend que l'entreprise publique ou une autre entreprise et l'utilisateur soumettent à un tel arbitrage par convention conclue après la naissance du différend.

Le service de médiation ne peut arbitrer des litiges portant sur des montants supérieurs à 2500 euros ;

5° émettre son avis pour tout projet de contrat de gestion, dont question dans la présente loi, pour autant que le service de médiation soit compétent pour les dispositions de celui-ci ;

6° informer au mieux de leurs droits et de leurs intérêts les utilisateurs finals qui s'adressent au service par écrit ou oralement ;

7° émettre, à la demande du ministre qui a le secteur en question dans ses attributions, des avis dans le cadre de leurs missions.

§ 4. De diensten ombudsman mogen in het kader van een klacht die bij hen is ingediend, ter plaatse, kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De dienst ombudsman bepaalt geval per geval de modaliteiten voor het raadplegen en de overdracht van de gegevens hierboven bepaald. De dienst ombudsman mag van de beheersorganen en van het personeel van de betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de dienst ombudsman van geen enkele overheid instructies.

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer een beslissing door de rechterlijke macht is genomen.

§ 5. De betrokken onderneming beschikt na het ontvangen van het advies; zoals bepaald in artikel 43, § 3, 3°; over een termijn van zestig kalenderdagen om haar beslissing te motiveren indien zij het bedoelde advies niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de dienst ombudsman opgestuurd. De niet-naleving van de bedoelde termijnen kan bestraft worden met een geldboete van maximaal 2500 euro. De Koning bepaalt de modaliteiten van deze geldboete bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit.

Art. 44

§ 1. De Koning benoemt de leden van de dienst ombudsman, bij een in Ministerraad overlegd besluit, voor een hernieuwbare termijn van zes jaar.

De kandidaat – leden worden opgeroepen tot indiening van hun kandidaturen bij bekendmaking in het *Belgisch Staatsblad*.

Het lid van de dienst ombudsman die zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een statutaire band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en weddenverhoging.

§ 4. Les services de médiation peuvent, dans le cadre d'une plainte dont ils sont saisis, prendre connaissance, sans déplacement, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et toutes les écritures d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Le service de médiation détermine au cas par cas les modalités de consultation et de transmission desdites données. Le service de médiation peut demander aux organes de gestion et au personnel des entreprises concernées de fournir toutes les explications ou informations et peut réaliser toutes les vérifications nécessaires à l'enquête.

Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'une décision du justice est intervenu.

§ 5. Après réception de l'avis dont question à l'article 43, § 3, 3° l'entreprise concernée dispose d'un délai de soixante jours calendrier pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas l'avis. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Le non respect du délai mentionné peut être sanctionné par une amende maximale de 2 500 euros. Le Roi précise les modalités d'application de cette amende via un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

Art. 44

§ 1. Les membres du service de médiation sont nommés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, pour un terme renouvelable de six ans.

Les candidats membres sont invités, par avis publié au *Moniteur belge*, à déposer leurs candidatures.

Le membre du service de médiation, qui au moment de sa nomination se trouve dans un lien statutaire avec l'État ou toute autre personne morale de droit public relevant de l'État, est mis de plein droit en congé pour mission selon les dispositions du statut en question pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à la promotion et à l'avancement de traitement.

Indien het lid van de dienst ombudsman, zich op het ogenblik van zijn benoeming, in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst geschorst voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering.

§ 2. Om tot lid van de dienst ombudsman te worden benoemd moet men :

1° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten ;

2° houder zijn van een diploma dat bij de rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau A ;

3° gedurende een periode van drie jaar voor de benoeming, geen mandaat of een functie hebben bekleed in het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming.

§ 3. Het lidmaatschap van de dienst ombudsman is onverenigbaar met :

- 1° een bezoldigd openbaar mandaat ;
- 2° het lidmaatschap van het europees Parlement ;
- 3° het lidmaatschap van de Wetgevende kamers ;

4° de functie van minister of staatssecretaris ;

5° het lidmaatschap van de Raad of de Regering van een Gemeenschap of een Gewest ;

6° de functie van gouverneur van een provincie of lid van de bestendige deputatie van een provincieraad ;

7° de functie van burgemeester, schepen of voorzitter van een openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn ;

8° het beroep van advocaat ;

9° het ambt van notaris, magistraat, gerechtsdeurwaarder of hypotheekbewaarder ;

10° een mandaat of een functie in het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming en andere ondernemingen in de betrokken sector of hiermede verbonden ondernemingen.

§ 4. De leden van de dienst ombudsman kunnen slechts om wettige reden worden ontslagen door een bij Ministerraad overlegd koninklijk besluit.

Lorsque le membre du service de médiation au moment de sa nomination se trouve dans un lien contractuel avec l'État ou toute autre personne de droit public relevant de l'État, le contrat concerné est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à l'avancement de traitement.

§ 2. Pour pouvoir être nommé membre du service de médiation, le candidat doit :

1° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;

2° détenir un diplôme donnant accès à des fonctions de niveau A aux administrations de l'État ;

3° ne pas avoir exercé un mandat ou une fonction pendant une période de trois ans avant sa nomination au sein de l'entreprise publique concernée ou de l'une de ses entreprises liées.

§ 3. La fonction de membre du service de médiation est incompatible avec :

- 1° un mandat public rémunéré ;
- 2° un mandat de membre du Parlement européen ;
- 3° un mandat de membre des Chambres législatives ;

4° la fonction de ministre ou secrétaire d'État ;

5° un mandat de membre du Conseil ou du Gouvernement d'une Communauté ou d'une Région ;

6° la fonction de gouverneur d'une province ou de membre de la députation permanente d'un conseil provincial ;

7° la fonction de bourgmestre, d'échevin ou de président d'un centre public d'aide sociale ;

8° la profession d'avocat ;

9° la fonction de notaire, magistrat, huissier de justice ou conservateur des hypothèques ;

10° un mandat ou une fonction au sein de l'entreprise publique liées et d'autres entreprises y compris une autre entreprise liée dans le secteur.

§ 4. Les membres du service de médiation ne peuvent être révoqués que pour juste motif par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

Art. 44bis

§ 1. De Koning stelt het administratief en geldelijk statuut van de leden van de dienst ombudsman vast.

§ 2. De leden van de dienst ombudsman zijn onderworpen aan de bepalingen die, voor de rijksambtenaren het volgende regelen :

- 1° de verloven ;
- 2° de disponibiliteit wegens ziekte ;
- 3° het vakantiegeld.

§ 3. De leden van de dienst ombudsman zijn onderworpen aan de sector gezondheidszorg van het stelsel van verplichte verzekering tegen ziekte en invaliditeit.

§ 4. De wet van 3 juli 1967 betreffende de schadevergoeding voor arbeidsongevallen, voor ongevallen op de weg naar en van het werk en voor de beroepsziekten in de overheidssector, is van toepassing op de leden van de diensten ombudsman opgericht bij de autonome overheidsbedrijven.

De renten en vergoedingen, alsook de procedurekosten, behalve bij roekeloze en tergende vordering, komen te laste van het overheidsbedrijf.

§ 5. De autonome overheidsbedrijven kennen rechtstreeks aan de leden van hun dienst ombudsman de kinderbijslag, de geboortebijslag en de adoptiepremie toe waarin de gecoördineerde wetten op de kinderbijslag voor loontrekkende voorzien. Het bedrag en de toekenningsvoorwaarden voor deze bijlagen en premie zijn minstens even gunstig als deze van de toelagen die de kinderbijslagfondsen verplicht delen.

Art. 44ter

§ 1. De autonome overheidsbedrijven verzekeren aan de leden van hun dienst ombudsman een rustpensioen. De regels die de toekenningsvoorwaarden en de wijze van berekening van de pensioenen van de ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen, zijn op dit pensioen van toepassing. Elk autonoom overheidsbedrijf draagt de lasten van de pensioenen toegekend aan de leden van zijn dienst ombudsman.

§ 2. De rechthebbende van de personen bedoeld bij § 1, kunnen hun recht op een overlevingspensioen ten laste van de Schatkist doen gelden volgens de regels die de toekenning en de wijze van berekening van de

Art. 44bis

§ 1^{er}. Le Roi fixe le statut administratif et pécuniaire des membres du service de médiation.

§ 2. Les membres du service de médiation sont soumis aux dispositions qui, pour les agents de l'État, régissent :

- 1° les congés ;
- 2° la disponibilité pour maladie ;
- 3° le pécule de vacances.

§ 3. Les membres du service de médiation sont soumis au secteur des soins de santé du régime de l'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité.

§ 4. La loi du 3 juillet 1967 sur la réparation des dommages résultant des accidents du travail, des accidents sur le chemin du travail et des maladies professionnelles dans le secteur public, est applicable aux membres des services de médiation créés auprès des entreprises publiques autonomes.

Les rentes et indemnités, ainsi que les frais de procédure, sauf si la demande est téméraire et vexatoire, sont à charge de l'entreprise publique.

§ 5. Les entreprises publiques autonomes accordent directement aux membres respectivement de leur service de médiation les allocations familiales, l'allocation de naissance et la prime d'adoption prévues par les lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés. Le montant et les conditions d'octroi de ces allocations et prime sont au moins aussi favorables que ceux des allocations réparties obligatoirement par les caisses de compensation pour allocations familiales.

Art. 44ter

§ 1^{er}. Les entreprises publiques autonomes sont tenues d'assurer aux membres de leur service de médiation une pension de retraite. Les règles qui régissent les conditions d'octroi et le mode de calcul des pensions des fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume sont applicables à cette pension. Chaque entreprise publique autonome supporte la charge des pensions accordées aux membres de son service de médiation.

§ 2. Les ayants droit des personnes visées au § 1^{er} peuvent prétendre à une pension de survie à charge du Trésor public selon les règles qui régissent l'octroi et le mode de calcul des pensions des ayants droit des

pensioenen van de rechthebbende van de ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen.

Dit pensioen wordt gefinancierd door een persoonlijke bijdrage ten laste van de leden van de dienst ombudsman die gelijk is aan deze waarin artikel 60 van de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering in de pensioenregelingen, voorziet. Deze bijdrage is onderworpen aan de regels waarin de artikelen 61 en 61*bis* van bovengenoemde wet van 15 mei 1984 voorzien.

§ 3. Voor de opvorderbaarheid van het recht op de bij § 1 en § 2 bedoelde pensioenen en de berekening ervan, komen enkel de gepresteerde diensten als lid van de dienst ombudsman in aanmerking. Dezelfde diensten mogen niet in aanmerking genomen worden noch voor het ontstaan van het recht op een ander pensioen van de overheidssector, noch voor de berekening daarvan.

Art. 45

De Koning bepaalt, bij een Ministerraad overlegd besluit, de menselijk en materiële middelen die het autonoom overheidsbedrijf ter beschikking van zijn dienst ombudsman stelt. De werkingskosten van de dienst ombudsman zijn ten laste van het overheidsbedrijf.

Art. 45*bis*

De dienst ombudsman stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt inzonderheid de verschillende klachten of soorten van klachten en het aan deze klachten gegeven gevolg, zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven. Het verslag wordt overgezonden aan het overheidsbedrijf, de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert en de Wetgevende Kamers. Het wordt ter beschikking gesteld van het publiek.

Art. 45*ter*

Alle informatie die aan de diensten ombudsman wordt verstrekt is vertrouwelijk.

De dienst ombudsman beslist welke informatie hij ter beschikking stelt van de partijen in het kader van de uitoefening van zijn opdrachten.

fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume.

Cette pension est financée par une contribution personnelle à charge des membres du service de médiation égale à celle prévue par l'article 60 de la loi du 15 mai 1984 portant mesure d'harmonisation dans les régimes de pensions. Cette contribution est soumise aux règles prévues par les articles 61 et 61*bis* de la loi du 15 mai 1984 précitée.

§ 3. Pour l'ouverture du droit et le calcul des pensions visées aux § 1 et § 2, seuls les services prestés en qualité de membre du service de médiation sont pris en compte. Ces mêmes services ne peuvent être pris en considération ni pour l'ouverture du droit à une autre pension du secteur public, ni pour le calcul de celle-ci.

Art. 45

Le Roi détermine, par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, les ressources humaines et matérielles que doit affecter l'entreprise publique autonome à son service de médiation. Les frais de fonctionnement du service de médiation sont à charge de l'entreprise publique.

Art. 45*bis*

Chaque année, le service de médiation fait rapport de ses activités. Le rapport fait état notamment des différentes plaintes ou types de plaintes et de la suite donnée à ces plaintes, sans identifier directement ou indirectement le plaignant. Le rapport est communiqué à l'entreprise publique, au ministre dont relève l'entreprise publique et aux Chambres législatives. Il est mis à la disposition du public.

Art. 45*ter*

Toutes les informations communiquées aux services de médiation sont confidentielles.

Le service de médiation décide quelles informations mettre à la disposition des parties dans le cadre de l'exercice de ses missions.

Art. 45^{quater}

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de leden van de dienst ombudsman en het personeel van de dienst ombudsman.

Art. 45^{quinquies}

De diensten ombudsman, zoals bedoeld in artikel 43 § 1 van deze wet, vallen niet onder het toepassingsgebied van artikel 1 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

Afdeling II

De diensten ombudsman bij de regulator van de Belgische post - en telecommunicatie - sector

Art. 46

§ 1. Bij de federale regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector worden de diensten ombudsman voor de postsector en de sector telecommunicatie gevestigd.

Deze diensten ombudsman vallen onder de verantwoordelijkheid van de minister van Telecommunicatie.

§ 2. Elke dienst ombudsman bestaat uit twee leden. Zij behoren tot een verschillende taalrol en treden op als college.

§ 3. Elke dienst ombudsman stelt een intern reglement op, dat dient goedgekeurd te worden door een bij Ministerraad overlegd koninklijk besluit. Het intern reglement wordt gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad*.

Art. 46^{bis}

§ 1. Er is voor de sector telecommunicatie een dienst ombudsman die bevoegd is voor de relaties tussen de eindgebruikers en de volgende ondernemingen :

1° alle leveranciers van telecommunicatiediensten die hun activiteiten uitoefenen met individuele vergunning van de minister bevoegd voor telecommunicatie, krachtens de vigerende wetgeving ;

2° alle leveranciers van aan het publiek aangeboden telecommunicatiediensten die krachtens de vige-

Art. 45^{quater}

L'article 458 du Code pénal est applicable aux membres du service de médiation et au personnel du service de médiation.

Art. 45^{quinquies}

Les services de médiation visés à l'article 43 § 1 de la présente loi ne tombent pas sous le champ d'application de l'article 1^{er} de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

Section II

Les services de médiation auprès du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges

Art. 46

§ 1^{er}. Il est institué auprès du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, des services de médiation pour le secteur postal et le secteur des télécommunications.

Ces services de médiation sont placés sous la responsabilité du ministre des télécommunications.

§ 2. Chaque service de médiation est composé de deux membres. Ils appartiennent à un rôle linguistique différent et agissent en tant que collège.

§ 3. Chaque service de médiation établit un règlement d'ordre intérieur qui doit être approuvé par un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres. Le règlement d'ordre intérieur est publié au *Moniteur belge*.

Art. 46^{bis}

§ 1^{er}. Le secteur des télécommunications dispose d'un service de médiation compétent pour les relations entre les utilisateurs finals et les entreprises suivantes :

1° Tout prestataire de services de télécommunications exerçant ses activités avec autorisation individuelle du ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, en vertu de la législation en vigueur ;

2° tout prestataire de services de télécommunications offerts au public tenu de faire une déclaration en

rende wetgeving verplicht zijn een aangifte in te dienen voor de door de Koning aan te wijzen diensten ;

3° de uitgevers van telecommunicatiegidsen bestemd voor het publiek ;

4° alle andere ondernemingen dan hierboven vermeld voor zover zij actief zijn in de sector van de telecommunicatie met inbegrip van de internet *service providers* en de elektronische postdiensten.

§ 2. Er is voor de postsector een dienst ombudsman die bevoegd is voor de relaties tussen de eindgebruikers en de volgende ondernemingen :

1° de ondernemingen die postdiensten, zoals bepaald in artikel 131, 1° van de wet van 21 maart 1991, aanbieden en wier diensten krachtens artikel 148 *sexies* van de wet van 21 maart 1991 vergunningsplichtig zijn of krachtens artikel 148*bis* aangifteplichtig zijn ;

2° alle andere ondernemingen dan hierboven vermeld voor zover zij actief zijn in de sector van de postdiensten.

§ 3. De diensten ombudsman hebben de volgende opdrachten :

1° alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de in § 1 en § 2 van dit artikel bedoelde ondernemingen.

De klachten van de gebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming stappen heeft ondernomen. De dienst ombudsman mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken onderneming ;

2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de in § 1 en § 2 van dit artikel bedoelde ondernemingen versus de gebruikers ;

3° een advies richten tot de in § 1 en 2 van dit artikel bedoelde ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt. Een afschrift van het advies wordt aan de klager toegezonden ;

4° zich als scheidsrechter uitspreken in alle geschillen tussen de in § 1 en § 2 bedoelde ondernemingen en de eindgebruikers op grond van een arbitrageovereenkomst die gesloten is tussen de dienst om-

vertu de la législation en vigueur pour les services à désigner par le Roi ;

3° tout éditeur d'annuaires de télécommunications destinés au public ;

4° toute autre entreprise non mentionnée ci-dessus, pour autant qu'elle exerce ses activités dans le secteur des télécommunications, en ce compris les fournisseurs de services Internet et les services postaux électroniques.

§ 2. Le secteur des services postaux dispose d'un service de médiation compétent pour les relations entre les utilisateurs finals et les entreprises suivantes :

1° les entreprises qui délivrent des services postaux, tel que défini à l'article 131, 1° de la loi de 21 mars 1991, sur base d'une autorisation conformément à l'article 148 *sexies* de la loi du 21 mars 1991 ou sur base d'une déclaration conformément à l'article 148*bis* de la même loi ;

2° toute autre entreprise non mentionnée ci-dessus, pour autant qu'elle exerce des activités dans le secteur des services postaux.

§ 3. Les services de médiation sont investis des missions suivantes :

1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant trait aux activités des entreprises visées aux § 1^{er} et § 2 du présent article.

Les plaintes des utilisateurs ne sont recevables que lorsque le plaignant a initié une démarche préalable auprès de l'entreprise concernée. Le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque la plainte y afférente a été introduite auprès de l'entreprise concernée plus d'un an auparavant ;

2° s'entremettre pour faciliter un règlement à l'amiable des différends entre les entreprises visées aux § 1^{er} et 2 du présent article et les utilisateurs ;

3° adresser un avis aux entreprises visées aux § 1^{er} et § 2 du présent article au cas où un règlement à l'amiable ne pourrait être trouvé ; une copie de l'avis est adressée au plaignant ;

4° se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend entre les entreprises visées aux § 1^{er} et § 2 et les utilisateurs finals sur base d'une convention d'arbitrage conclue entre le service de médiation et les entrepri-

budsman en de betrokken ondernemingen, voor zover de gebruiker aanvaardt een beroep te doen op arbitrage na het ontstaan van het geschil.

De dienst ombudsman mag niet als scheidsrechter optreden in geschillen waarmee bedragen van meer dan 2500 euro gemoeid zijn ;

5° elke dienst ombudsman dient zijn advies te geven bij elk ontwerp van beheerscontract, zoals bedoeld in deze wet, voor zover de diensten ombudsman bevoegd zijn voor de bepalingen ervan ;

6° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun rechten en belangen ;

7° op verzoek van de minister die bevoegd is voor de bedoelde sector, adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten ;

8° voor de telecommunicatiesector in het bijzonder: van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillige oproepen het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de betreffende oproepers. De dienst ombudsman wiligt het verzoek in indien de volgende voorwaarden verenigd zijn :

a) de feiten lijken vast te staan ;

b) het verzoek heeft betrekking op precieze data.

§ 4. De diensten ombudsman mogen in het kader van een klacht die bij hen is ingediend, ter plaatse, kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De dienst ombudsman bepaalt geval per geval de modaliteiten voor het raadplegen en de overdracht van de gegevens hierboven bepaald. De dienst ombudsman mag van de beheersorganen en van het personeel van de betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de dienst ombudsman van geen enkele overheid instructies.

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer een beslissing door de rechterlijke macht is genomen.

ses concernées, pour autant que l'utilisateur accepte de recourir à l'arbitrage après la naissance du différend.

Le service de médiation ne peut arbitrer des litiges portant sur des montants supérieurs à 2500 euros ;

5° chaque service de médiation doit émettre un avis pour tout projet de contrat de gestion, dont question dans la présente loi, pour autant que les services de médiation soient compétents pour les dispositions de celui-ci ;

6° informer au mieux de leurs droits et de leurs intérêts les utilisateurs finals qui s'adressent au service par écrit ou oralement ;

7° émettre, à la demande du ministre qui a le secteur en question dans ses attributions, des avis dans le cadre de leurs missions ;

8° pour le secteur des télécommunications en particulier : examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'appels malveillants visant à obtenir communication de l'identité et l'adresse des titulaires des numéros l'ayant appelée. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies :

a) les faits semblent établis ;

b) la demande se rapporte à des dates précises.

§ 4. Les services de médiation peuvent, dans le cadre d'une plainte dont ils sont saisis, prendre connaissance, sans déplacement, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et toutes les écritures d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Le service de médiation détermine au cas par cas les modalités de consultation et de transmission desdites données. Le service de médiation peut demander aux organes de gestion et au personnel des entreprises concernées de fournir toutes les explications ou informations et peut réaliser toutes les vérifications nécessaires à l'enquête.

Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'une décision de justice est intervenue.

§ 5. De betrokken onderneming beschikt na het ontvangen van het advies; zoals bepaald in artikel 46*bis*, § 3, 3°; over een termijn van zestig kalenderdagen om haar beslissing te motiveren indien zij het bedoelde advies niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de dienst ombudsman opgestuurd. De niet-naleving van de bedoelde termijnen kan bestraft worden met een geldboete van maximaal 2500 euro. De Koning bepaalt de modaliteiten van deze geldboete bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit.

Art. 46*ter*

§ 1. De Koning benoemt de leden van de dienst ombudsman bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit per hernieuwbare termijnen van zes jaar. De leden van de dienst ombudsman die reeds dit ambt bekleden, zoals bedoeld in de wet van 21 maart 1991, vervolledigen hun ambt. Hun anciënniteit wordt in rekening gebracht voor de berekening van hun wedde.

De kandidaten worden opgeroepen tot indiening van hun kandidaturen bij bekendmaking in het *Belgisch Staatsblad*.

Het lid van de dienst ombudsman dat zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een statutaire band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en weddenverhoging.

Indien het lid van de dienst ombudsman zich op het ogenblik van zijn benoeming in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst opgeschort voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering.

§ 2. Om tot lid van de dienst ombudsman te worden benoemd moet men :

1° de nationaliteit bezitten van een lidstaat van de Europese Unie ;

2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke alsook de politieke rechten genieten ;

3° houder zijn van een diploma dat bij de rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1 of A;

§ 5. Après réception de l'avis dont question à l'article 46*bis*, § 3, 3° l'entreprise concernée dispose d'un délai de soixante jours calendrier pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas l'avis. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Le non respect du délai mentionné peut être sanctionné par une amende maximale de 2 500 euros. Le Roi précise les modalités d'application de cette amende via un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

Art. 46*ter*

§ 1^{er}. Les membres du service de médiation sont nommés par le Roi par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres pour un terme renouvelable de six ans. Les membres du service de médiation qui exercent déjà cette fonction, comme visé dans la loi du 21 mars 1991, achèvent leur mandat. Leur ancienneté est prise en compte pour le calcul de leur salaire.

Les candidats sont invités, par avis publié au *Moniteur belge*, à déposer leurs candidatures.

Le membre du service de médiation qui, au moment de sa nomination, se trouve dans un lien statutaire avec l'État ou toute autre personne morale de droit public relevant de l'État, est mis de plein droit en congé pour mission selon les dispositions du statut en question pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à l'avancement de traitement.

Lorsque le membre du service de médiation, au moment de sa nomination, se trouve dans un lien contractuel avec l'État ou avec toute autre personne morale de droit public relevant de l'État, le contrat concerné est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à l'avancement de traitement.

§ 2. Pour pouvoir être nommé membre du service de médiation, le candidat doit :

1° posséder la nationalité d'un état membre de l'Union Européenne ;

2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;

3° détenir un diplôme donnant accès à des fonctions de niveau 1 ou A aux administrations de l'État ;

4° gedurende een periode van drie jaar voor de benoeming, geen mandaat of functie bekleed hebben in een autonoom overheidsbedrijf of een hiermee verbonden onderneming en ondernemingen of hiermee verbonden ondernemingen zoals bedoeld in § 1 en 2 van artikel 46*bis* van deze wet.

§ 3. Het lidmaatschap van de dienst ombudsman is onverenigbaar met :

- 1° een bezoldigd openbaar mandaat ;
- 2° het lidmaatschap van het europees Parlement ;
- 3° het lidmaatschap van de Wetgevende Kamers ;

4° de functie van minister of staatssecretaris ;

5° het lidmaatschap van de Raad of de Regering van een Gemeenschap of een Gewest ;

6° de functie van gouverneur van een provincie of lid van de bestendige deputatie van een provincieraad ;

7° de functie van burgemeester, schepen of voorzitter van een openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn ;

8° het beroep van advocaat ;

9° het ambt van notaris, magistraat, gerechtsdeurwaarder of hypotheekbewaarder ;

10° een mandaat of functie in een autonoom overheidsbedrijf, of hiermede verbonden onderneming en ondernemingen en hiermede verbonden ondernemingen zoals bedoeld in § 1 en 2 van artikel 46*bis* van deze wet.

§ 4. De Koning stelt het administratief en geldelijk statuut van de diensten ombudsman vast.

§ 5. De leden van de diensten ombudsman zijn onderworpen aan de bepalingen die, voor de Rijksambtenaren, het volgende regelen :

- de verloven ;
- de disponibiliteit wegens ziekte ;
- het vakantiegeld ;
- de kinderbijslag ;
- de geboortepremie ;
- de adoptiepremie ;
- de rust- en overlevingspensioenen.

De rust- en overlevingspensioenen worden betaald door de bedoelde regulator.

4° ne pas avoir exercé un mandat ou une fonction pendant une période de trois ans avant sa nomination dans une entreprise publique autonome ou dans l'une des entreprises liées visées aux § 1 et 2 de l'article 46*bis* de la présente loi.

§ 3. La fonction de membre du service de médiation est incompatible avec :

- 1° un mandat public rémunéré ;
- 2° un mandat de membre du Parlement européen ;
- 3° un mandat de membre des Chambres législatives ;

4° la fonction de ministre ou secrétaire d'État ;

5° un mandat de membre du Conseil ou du Gouvernement d'une Communauté ou d'une Région ;

6° la fonction de gouverneur d'une province ou de membre de la députation permanente d'un conseil provincial ;

7° la fonction de bourgmestre, d'échevin ou de président d'un centre public d'aide sociale ;

8° la profession d'avocat ;

9° la fonction de notaire, magistrat, huissier de justice ou conservateur des hypothèques ;

10° un mandat ou une fonction au sein d'une entreprise publique autonome ou dans l'une des entreprises liées et d'entreprises et entreprises liées visées aux §1 et 2 de l'article 46*bis* de la présente loi.

§ 4. Le Roi fixe le statut administratif et pécuniaire des médiateurs.

§ 5. Les membres des services de médiation sont soumis aux dispositions qui, pour les agents de l'États, régissent :

- les congés ;
- la disponibilité pour maladie ;
- le pécule de vacances ;
- les allocations familiales ;
- l'allocation de naissance ;
- la prime d'adoption ;
- les pensions de retraite et de survie.

Les pensions de retraite et de survie sont payés par le régulateur.

§ 6. De leden van de dienst ombudsman zijn onderworpen aan de sector gezondheidszorg van het stelsel van verplichte verzekering tegen ziekte en invaliditeit.

§ 7. De wet van 3 juli 1967 betreffende de schadevergoeding voor arbeidsongevallen, voor ongevallen op de weg naar en van het werk en voor beroepsziekten in de overheidssector, is van toepassing op de leden van de diensten ombudsman zoals vermeld in artikel 46, § 1 van deze wet. De renten en vergoedingen, alsook de procedurekosten, behalve bij roekeloze en tergende vordering, komen ten laste van de regulator.

§ 8. De leden van de dienst ombudsman kunnen slechts om wettige redenen worden ontslagen bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit.

Art. 46^{quater}

§ 1. De begrotingen van de dienst ombudsman bevoegd voor de sector telecommunicatie en de dienst ombudsman bevoegd voor de postsector zijn elk een deel van de begroting van de regulator. Elke dienst ombudsman stelt autonoom, overeenkomstig de bepalingen van het koninklijk besluit van 17 juli 1991 houdende de coördinatie van de Rijkscomptabiliteit, zijn begroting op, na raadpleging van het Raadgevend Comité voor telecommunicatie en het Raadgevend Comité voor de postdiensten, elk voor wie het aanbelangt.

§ 2. De Koning bepaalt bij een in Ministerraad overlegd besluit de menselijke en materiële middelen die de regulator ter beschikking stelt van de Ombudsdienst voor telecommunicatie, alsook van de Ombudsdienst voor de postsector.

§ 3. De diensten ombudsman alsook hun menselijke en materiële middelen, zoals in § 2 vastgelegd, worden volledig gefinancierd door een «bijdrage ombudsman». Er is een «bijdrage ombudsman» voorzien vanwege de volgende sectoren aan de voor hen bij deze wet bevoegd verklaarde dienst ombudsman:

1° de telecommunicatiediensten zoals bedoeld in artikel 46^{bis}, § 1 ter financiering van de dienst ombudsman bevoegd voor de sector telecommunicatie;

2° de postdiensten zoals bedoeld in artikel 46^{bis}, § 2 ter financiering van de dienst ombudsman bevoegd voor de postsector.

§ 6. Les membres du service de médiation sont soumis au secteur des soins de santé du régime de l'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité.

§ 7. La loi du 3 juillet 1967 sur la réparation des dommages résultant des accidents du travail, des accidents sur le chemin du travail et des maladies professionnelles dans le secteur public, est applicable aux membres des services de médiation, comme mentionné à l'article 46, § 1^{er} de la présente loi. Les rentes et indemnités, ainsi que les frais de procédure, sauf si la demande est téméraire et vexatoire, sont à charge du régulateur.

§ 8. Les membres du service médiation ne peuvent être révoqués que pour juste motif par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

Art. 46^{quater}

§ 1^{er}. Les budgets du service de médiation pour le secteur des télécommunications et du service de médiation pour le secteur postal sont chacun inscrits au budget du régulateur. Chaque service de médiation établit, en toute autonomie, conformément aux dispositions de l'arrêté royal du 17 juillet 1991 portant coordination de la comptabilité de l'État, son budget, après consultation du Comité Consultatif pour les télécommunications et du Comité Consultatif pour les services postaux, chacun pour ce qui les concerne.

§ 2. Le Roi détermine par arrêté délibéré en Conseil des ministres, les ressources humaines et matérielles que le régulateur affecte au service de médiation pour les télécommunications et au service de médiation des services postaux.

§ 3. Les services de médiation ainsi que les moyens humains et matériels, comme précisé au § 2, sont entièrement financés par une «redevance de médiation». Il est prévu que les secteurs suivants versent une «redevance de médiation» au service de médiation compétent pour leur secteur conformément à la présente loi :

1° les services de télécommunications visés à l'article 46^{bis}, § 1^{er} ; pour le financement du service de médiation pour le secteur des télécommunications ;

2° les services postaux visés à l'article 46^{bis}, § 2 ; pour le financement du service de médiation pour le secteur postal.

Elke dienst ombudsman bepaalt autonoom, overeenkomstig de wettelijke bepalingen, de opportuniteit van de uitgaven.

§ 4. De diensten ombudsman mogen geen enkele commerciële activiteit uitoefenen. Hieronder wordt niet verstaan het verstrekken van informatie over hun werking aan burgers.

§ 5. De bijdrage ombudsman vanwege de ondernemingen, actief in deze sectoren in België, wordt proportioneel berekend op hun omzet die tijdens het voorgaande jaar voor de betrokken ondernemingen is behaald voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de dienst ombudsman vallen.

§ 6. De regulator legt de lijst vast van de telecommunicatieondernemingen zoals bedoeld in artikel 46*bis*, § 1 die een ombudsbijdrage dienen te betalen.

§ 7. De regulator legt de lijst vast van de postondernemingen zoals bedoeld in artikel 46*bis*, § 2, die een ombudsbijdrage dienen te betalen.

§ 8. De ondernemingen delen uiterlijk op 30 juni van elk jaar aan de regulator hun omzetcijfer mee van het vorig jaar dat betrekking heeft op de activiteiten waarvoor de dienst ombudsman bevoegd is.

§ 9. Uiterlijk op 31 augustus van elk jaar deelt de regulator het bedrag mee van de verschuldigde bijdrage ombudsman.

§ 10. De ondernemingen betalen hun «bijdrage ombudsman» vóór 30 september van elk jaar waarop ze verschuldigd zijn, op het rekeningnummer van de regulator.

§ 11. De «bijdrage ombudsman» die niet is betaald op de vastgestelde vervaldatum, zoals bedoeld in § 9 van dit artikel, geeft van rechtswege en zonder ingebrekestelling aanleiding tot een interest tegen het wettelijk tarief verhoogd met twee procent. De bedoelde interest wordt berekend naar *rato* van het aantal kalenderdagen achterstand.

Art. 46quinquies

§ 1. De personen die ter beschikking zijn gesteld van de dienst «Ombudsman» opgericht bij Belgacom en waarvan de lijst, door de minister die bevoegd is voor telecommunicatie vastgesteld wordt, worden be-

Chaque service de médiation détermine, en toute autonomie, conformément aux dispositions légales, l'opportunité des dépenses.

§ 4 Les services de médiation ne peuvent exercer aucune activité commerciale. N'est pas considéré comme tel le fait de donner des informations aux citoyens sur leurs activités.

§ 5. La «redevance de médiation» versée par les entreprises actives dans ces secteurs en Belgique est calculée proportionnellement au chiffre d'affaires obtenu l'année précédente par les entreprises concernées pour les activités qui relèvent des attributions du service de médiation.

§ 6. Le régulateur établit la liste des entreprises de télécommunications dont question à l'article 46*bis* §1 qui doivent payer une redevance de médiation.

§ 7. Le régulateur établit la liste des entreprises postales dont question à l'article 46*bis*, § 2 qui doivent payer une redevance de médiation.

§ 8. Les entreprises communiquent au plus tard le 30 juin de chaque année au régulateur leur chiffre d'affaires de l'année précédente relatif aux activités qui relèvent des attributions du service de médiation.

§ 9. Au plus tard le 31 août de chaque année, le régulateur communique le montant de la redevance de médiation à verser.

§ 10. Les entreprises versent leur «redevance de médiation» avant le 30 septembre de chaque année au numéro de compte du régulateur.

§ 11. Le non-paiement de la «redevance de médiation» au terme de l'échéance fixée au § 9 du présent article donnera lieu de plein droit et sans mise en demeure à un intérêt au tarif légal majoré de deux pour cent. Ledit intérêt est calculé *au prorata* du nombre de jours calendrier de retard.

Art. 46quinquies

§ 1^{er}. Les agents mis à la disposition du service de médiation créé auprès de Belgacom, dont la liste est arrêtée par le ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, sont transférés sauf opposition

houdens hun verzet, overgedragen aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie met uitwerking van 1 januari 1998 en volgens de door de Koning bepaalde nadere regels.

§ 2. De bij Belgacom vastbenoemde statutaire ambtenaren worden tot ambtenaar benoemd van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

De contractuele personeelsleden die over een arbeidscontract van onbepaalde duur beschikten en die aan het Instituut worden overgedragen, worden in afwijking van art. 73, § 2, van deze wet, aangeworven met een arbeidscontract van onbepaalde duur.

§ 3. Voor de berekening van het pensioen van de personeelsleden overgedragen overeenkomstig dit art., blijven de bij Belgacom verrichte diensten ten laste van Belgacom.

§ 4. De dienstbetrekkingen die worden bezet door de overgedragen personeelsleden worden toegevoegd aan de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, vastgesteld bij art. 1 van het koninklijk besluit van 18 maart 1993 tot vaststelling van de personeelsformatie van dat Instituut.

Art. 46sexies

§ 1. De personen die ter beschikking zijn gesteld van de dienst «Ombudsman» opgericht bij De Post, n.v. van publiek recht en waarvan de lijst, door de minister die bevoegd is voor telecommunicatie vastgesteld wordt, worden behoudens hun verzet, overgedragen aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie en volgens de door de Koning bepaalde nadere regels.

§ 2. De bij De Post, n.v. van publiek recht vastbenoemde statutaire ambtenaren worden tot ambtenaar benoemd van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

De contractuele personeelsleden die over een arbeidscontract van onbepaalde duur beschikten en die aan het Instituut worden overgedragen, worden in afwijking van art. 73, § 2, van deze wet, aangeworven met een arbeidscontract van onbepaalde duur.

§ 3. Voor de berekening van het pensioen van de personeelsleden overgedragen overeenkomstig dit art., blijven de bij De Post, n.v. van publiek recht verrichte diensten ten laste van De Post, n.v. van publiek recht.

de leur part à l'Institut belge des services postaux et des télécommunication, avec effet au 1^{er} janvier 1998 et selon les modalités fixées par le Roi.

§ 2. Les agents statutaires nommés à titre définitif à Belgacom sont nommés agents de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

En ce qui concerne les agents contractuels qui bénéficiaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et qui sont transférés à l'Institut, il est conclu, par dérogation à l'article 73, § 2, de la présente loi, un contrat de travail à durée indéterminée.

§ 3. Pour le calcul de la pension des agents transférés en application du présent article, les services prestés à Belgacom restent à charge de Belgacom.

§ 4. Les emplois occupés par les agents transférés sont ajoutés au cadre organique de l'institut belge des services postaux et de télécommunications fixé par l'article 1^{er} de l'arrêté royal du 18 mars 1993 fixant le cadre organique dudit Institut.

Art. 46sexies

§ 1. Les agents mis à la disposition du service de médiation créé auprès de La Poste, s.a. de droit public, dont la liste est arrêtée par le ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, sont transférés sauf opposition de leur part à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, et selon les modalités fixées par le Roi.

§ 2. Les agents statutaires nommés à titre définitif à La Poste, s.a. de droit public sont nommés agents de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

En ce qui concerne les agents contractuels qui bénéficiaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et qui sont transférés à l'Institut, il est conclu, par dérogation à l'article 73, § 2, de la présente loi, un contrat de travail à durée indéterminée.

§ 3. Pour le calcul de la pension des agents transférés en application du présent article, les services prestés à La Poste, s.a. de droit public restent à charge de La Poste, s.a. de droit public.

§ 4. De dienstbetrekkingen die worden bezet door de overgedragen personeelsleden worden toegevoegd aan de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

Art. 46septies

§ 1. De leidinggevende ambtenaar van de regulator bevoegd voor de Belgische post en telecomsector kent op voorstel van de leden van de diensten ombudsman, de beoordelingen en de beheerstoelages toe aan het personeel dat ter beschikking wordt gesteld van de diensten ombudsman.

§ 2. Elke dienst ombudsman stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt inzonderheid de verschillende klachten of soorten van klachten en het aan deze klachten gegeven gevolg, zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven. Het verslag wordt overgezonden aan elk bedrijf dat een «bijdrage ombudsman» betaalt, de minister onder wie een overheidsbedrijf ressorteert en de Wetgevende Kamers. Het jaarverslag wordt ook aan de regulator opgestuurd. Het verslag wordt ter beschikking gesteld van het publiek.

§ 3. Alle informatie die aan de dienst ombudsman wordt verstrekt is vertrouwelijk.

De dienst ombudsman beslist welke informatie hij ter beschikking stelt van de partijen in het kader van de uitoefening van zijn opdrachten.

Art. 46octies

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de leden van de diensten ombudsman en het personeel van de diensten ombudsman.

Art. 46nonies

De diensten ombudsman, zoals bedoeld in artikel 46 van deze wet, vallen niet onder het toepassingsgebied van artikel 1 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

Gegeven te Brussel, 6 februari 2003

§ 4. Les emplois occupés par les agents transférés sont ajoutés au cadre organique de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

Art. 46septies

§ 1. Sur proposition des membres des services de médiation, le fonctionnaire responsable du régulateur compétent pour les secteurs postal et des télécommunications belges attribue les évaluations et les allocations de gestion au personnel mis à la disposition des services de médiation.

§ 2. Chaque service de médiation rédige chaque année un rapport d'activité. Le rapport porte en particulier sur les différentes plaintes et types de plaintes et sur la suite donnée à ces plaintes, sans toutefois divulguer directement ou indirectement l'identité du plaignant. Le rapport est envoyé à toutes les entreprises qui versent une «redevance de médiation», au ministre compétent pour une entreprise publique et aux Chambres législatives. Ce rapport annuel est également envoyé au régulateur. Le rapport est mis à la disposition du public.

§ 3. Toutes les informations communiquées au service de médiation sont confidentielles.

Le service de médiation décide quelles informations mettre à la disposition des parties dans le cadre de l'exercice de ses missions.

Art. 46octies

L'article 458 du Code pénal est applicable aux membres des services de médiation et au personnel des services de médiation.

Art. 46nonies

Les services de médiation visés à l'article 46 de la présente loi ne tombent pas sous le champ d'application de l'article 1^{er} de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

Donné à Bruxelles, le 6 février 2003

ALBERT

VAN KONINGSWEGE :

*De minister van Telecommunicatie en
Overheidsbedrijven en Participaties,*

Rik DAEMS

ALBERT

PAR LE ROI :

*Le ministre des Télécommunications et des
Entreprises publiques,*

Rik DAEMS

BIJLAGE

ANNEXE

BASISTEKST**WET VAN 21 MAART 1991 BETREFFENDE DE
HERVORMING VAN SOMMIGE ECONOMISCHE
OVERHEIDSBEDRIJVEN****HOOFDSTUK X****De Ombudsdiensten**

[Aldus vervangen door artikel 2 van de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese unie (B.S. 30 december 1997)]

Afdeling I

bevoegdheid van de dienst «ombudsman»

Artikel 43

§ 1. Er wordt bij elk autonoom overheidsbedrijf, [met uitzondering van Belgacom] of, in voorkomend geval, bij elke groep van verbonden autonome overheidsbedrijven een dienst «ombudsman» opgericht, bevoegd voor gebruikersaangelegenheden. [Aldus toegevoegd door artikel 3 van de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese unie (B.S. 30 december 1997)].

Het eerste lid is slechts enkel van toepassing op de autonome overheidsbedrijven wier gebruikers hoofdzakelijk natuurlijke personen zijn en die als zodanig door de Koning, bij een in Ministerraad overlegd besluit, worden aangewezen.

§ 2. De dienst «ombudsman» bestaat uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol. De dienst «ombudsman» treedt op als college.

§ 3. De dienst «ombudsman» heeft tot opdracht :
1° alle klachten van gebruikers te onderzoeken die betrekking hebben op de activiteiten van het overheidsbedrijf ;

BASISTEKST AANGEPAST AAN HET ONTWERP**WET VAN 21 MAART 1991 BETREFFENDE DE
HERVORMING VAN SOMMIGE ECONOMISCHE
OVERHEIDSBEDRIJVEN****HOOFDSTUK X****De Ombudsdiensten****Afdeling I**

de dienst Ombudsman bij de autonome bedrijven

Artikel 43

§ 1. Er wordt bij elk autonoom overheidsbedrijf, met uitzondering van Belgacom *en de Post*, of in voorkomend geval, bij elke groep van verbonden autonome overheidsbedrijven een dienst ombudsman opgericht, bevoegd voor gebruikersaangelegenheden.

Het eerste lid is slechts enkel van toepassing op de autonome overheidsbedrijven wier gebruikers hoofdzakelijk natuurlijke personen zijn en die als zodanig door de Koning, door een bij Ministerraad overlegd besluit worden aangewezen.

§ 2. De dienst ombudsman bestaat uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol. De dienst ombudsman treedt op als college.

§ 3. De dienst ombudsman heeft tot opdracht:
1° alle klachten van gebruikers te onderzoeken die betrekking hebben op de activiteiten van het overheidsbedrijf ;

TEXTES DE BASE

LOI DU 21 MARS 1991 PORTANT REFORME
DE CERTAINES ENTREPRISES PUBLIQUES
ÉCONOMIQUES

CHAPITRE X

Des services de médiation

[Ainsi remplacé par l'article 2 de la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions de l'Union européenne (M.B. 30 décembre 1997)]

Section I

Le service de médiation auprès des entreprises
autonomes

Article 43

§ 1. Il est créé auprès de chaque entreprise publique autonome et la poste ou, le cas échéant, auprès de chaque groupe d'entreprises publiques autonomes liées, un service de médiation compétent pour les matières concernant les usagers. [Ainsi ajouté par l'article 3 de la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions de l'Union européenne (M.B. 30 décembre 1997)]

L'alinéa précédent n'est applicable qu'aux entreprises publiques autonomes dont les usagers sont principalement des personnes physiques et qui sont désignées comme telles par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres.

§ 2. Le service de médiation est composé de deux membres; ils appartiennent à un rôle linguistique différent. Le service de médiation agit en tant que collègue.

§ 3. Le service de médiation a les missions suivantes :
1° examiner toutes les plaintes des usagers ayant trait aux activités de l'entreprise publique ;

TEXTES DE BASE AU PROJET

LOI DU 21 MARS 1991 PORTANT REFORME
DE CERTAINES ENTREPRISES PUBLIQUES
ÉCONOMIQUES

CHAPITRE X

Des services de médiation

Section I

Le service de médiation auprès des entreprises
autonomes

Article 43

§ 1. Il est créé auprès de chaque entreprise publique autonome à l'exclusion de Belgacom *et La Poste*, ou, le cas échéant, auprès de chaque groupe d'entreprises publiques autonomes liées, un service de médiation compétent pour les matières concernant les usagers.

L'alinéa précédent n'est applicable qu'aux entreprises publiques autonomes dont les usagers sont principalement des personnes physiques et qui sont désignées comme telles par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres.

§ 2. Le service de médiation est composé de deux membres; ils appartiennent à un rôle linguistique différent. Le service de médiation agit en tant que collègue.

§ 3. Le service de médiation a les missions suivantes :
1° examiner toutes les plaintes des usagers ayant trait aux activités de l'entreprise publique ;

2° te bemiddelen tussen de gebruikers en het overheidsbedrijf met het oog op een minnelijke schikking van de geschillen ;

3° een advies te verlenen aan het overheidsbedrijf ingeval geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een kopie van het advies wordt verstuurd aan de klager ;

4° uitspraak te doen als scheidsrechter in elk geschil dat het overheidsbedrijf en de gebruiker aan dergelijke arbitrage onderwerpen bij overeenkomst gesloten nadat het geschil is gerezen.

§ 4. De dienst «ombudsman» kan , in het kader van een hem voorgelegde klacht, ter plaatse inzage nemen van de boeken, brieven, notulen en, in het algemeen, van alle documenten en geschriften van het overheidsbedrijf die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. Hij kan van de leden van de raad van bestuur, van de gemachtigden en de personeelsleden van het overheidsbedrijf alle ophelderingen en inlichtingen vorderen en alle verificaties verrichten die noodzakelijk zijn voor zijn onderzoek. De aldus verkregen informatie wordt door de dienst «ombudsman» als vertrouwelijk behandeld, indien de bekendmaking ervan het bedrijf op algemeen vlak schade zou kunnen berokkenen.

De klachten van de gebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming stappen heeft ondernomen. De dienst ombudsman mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken onderneming ;

2° te bemiddelen tussen de gebruikers en het overheidsbedrijf met het oog op een minnelijke schikking van de geschillen ;

3° een advies te verlenen aan het overheidsbedrijf ingeval geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een kopie van het advies wordt verstuurd aan de klager ;

4° uitspraak te doen als scheidsrechter in elk geschil dat het overheidsbedrijf of een andere onderneming en de gebruiker aan dergelijke arbitrage onderwerpen bij overeenkomst gesloten nadat het geschil is gerezen.

De dienst ombudsman mag niet als scheidsrechter optreden in geschillen waarmee bedragen van meer dan 2500 euro gemoeid zijn ;

5° zijn advies te geven bij elk ontwerp van beheerscontract, zoals bedoeld in deze wet, voor zover de dienst ombudsmanbevoegd is voor de bepalingen ervan ;

6° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun rechten en belangen ;

7° op verzoek van de minister die bevoegd is voor de bedoelde sector, adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten.

§ 4. De diensten ombudsman mogen in het kader van een klacht die bij hen is ingediend, ter plaatse, kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De dienst ombudsman bepaalt geval per geval de modaliteiten voor het raadplegen en de overdracht van de gegevens hierboven bepaald. De dienst ombudsman mag van de beheersorganen en van het personeel van de betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de dienst ombudsman van geen enkele overheid instructies. Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer een beslissing door de rechterlijke macht is genomen.

2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre l'entreprise publique et les usagers;[Ainsi modifié par Errata (M.B 23 avril 1998)]

3° émettre un avis à l'entreprise publique au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de l'avis est adressée au plaignant;

4° se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend que l'entreprise publique et l'utilisateur soumettent à un tel arbitrage par convention conclue après la naissance du différend.

§ 4. Le service de médiation peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sans déplacement, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de l'entreprise publique ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs, des agents et des préposés de l'entreprise publique toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen. L'information ainsi obtenue est traitée par le service de médiation comme confidentielle, lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général.

Les plaintes des utilisateurs ne sont recevables que lorsque le plaignant a initié une démarche préalable auprès de l'entreprise concernée. Le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque la plainte y afférente a été introduite auprès de l'entreprise concernée plus d'un an auparavant.

2° s'entremettre pour faciliter un règlement à l'amiable des différends entre l'entreprise publique et les usagers ;

3° émettre un avis à l'entreprise publique au cas où un règlement à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de l'avis est adressée au plaignant ;

4° se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend que l'entreprise publique ou une autre entreprise et l'utilisateur soumettent à un tel arbitrage par convention conclue après la naissance du différend.

Le service de médiation ne peut arbitrer des litiges portant sur des montants supérieurs à 2500 euros ;

5° émettre son avis pour tout projet de contrat de gestion, dont question dans la présente loi, pour autant que le service de médiation soit compétent pour les dispositions de celui-ci ;

6° informer au mieux de leurs droits et de leurs intérêts les utilisateurs finals qui s'adressent au service par écrit ou oralement ;

7° émettre, à la demande du ministre qui a le secteur en question dans ses attributions, des avis dans le cadre de leurs missions.

§ 4. Les services de médiation peuvent, dans le cadre d'une plainte dont ils sont saisis, prendre connaissance, sans déplacement, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et toutes les écritures d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Le service de médiation détermine au cas par cas les modalités de consultation et de transmission desdites données. Le service de médiation peut demander aux organes de gestion et au personnel des entreprises concernées de fournir toutes les explications ou informations et peut réaliser toutes les vérifications nécessaires à l'enquête.

Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'une décision du justice est intervenu.

§ 5. Ingeval het overheidsbedrijf afwijkt van het in § 3, 3°, bedoelde advies, motiveert het zijn beslissing. De gemotiveerde beslissing wordt gestuurd aan de klager en aan de dienst «ombudsman».

Artikel 43bis

[Aldus ingevoegd door artikel 4 van de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese unie (B.S. 30 december 1997)]

§ 1. Er wordt bij het Belgische Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, een ombudsdienst voor telecommunicatie opgericht die bevoegd is voor de relaties tussen de eindgebruikers en de volgende ondernemingen :

1° alle leveranciers van telecommunicatiediensten die hun activiteiten uitoefenen met individuele vergunning van het Instituut [Aldus gewijzigd door artikel 42, 1° van de wet van 19 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatie-sector] krachtens de artikel 87 en 89, §§ 1 en 2 van deze wet ;

2° alle leveranciers van aan het publiek aangeboden telecommunicatiediensten die krachtens de artikels 88 en 90 van deze wet verplicht zijn een aangifte in te dienen voor de door de Koning aan te wijzen diensten;

3° alle andere leveranciers van telecommunicatiediensten die zich vrijwillig aan de bevoegdheid van de ombudsdienst onderwerpen ;

4° de uitgevers van gidsen.

§ 2. De ombudsdienst is samengesteld uit twee leden ; zij behoren tot een verschillende taalrol.

De ombudsdienst treedt op als college. Niettemin mogen de ombudsmannen elkaar onderling delegaties verlenen via een collegiale beslissing goedgekeurd door de minister bevoegd voor telecommunicatie.

§ 5. De betrokken onderneming beschikt na het ontvangen van het advies ; zoals bepaald in artikel 43, § 3, 3°; over een termijn van zestig kalenderdagen om haar beslissing te motiveren indien zij het bedoelde advies niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de dienst ombudsman opgestuurd. De niet-naleving van de bedoelde termijnen kan bestraft worden met een geldboete van maximaal 2500 euro.

De Koning bepaalt de modaliteiten van deze geldboete bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit.

§ 5. L'entreprise publique justifie sa décision au cas où elle ne suivrait pas l'avis visé au § 3, 3°. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

§ 5. *Après réception de l'avis dont question à l'article 43, § 3, 3° l'entreprise concernée dispose d'un délai de soixante jours calendrier pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas l'avis. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Le non respect du délai mentionné peut être sanctionné par une amende maximale de 2 500 euro. Le Roi précise les modalités d'application de cette amende via un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.*

Article 43bis

[Ainsi inséré par l'article 4 de la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions de l'Union européenne (M.B. 30 décembre 1997)].

§ 1. Il est institué, auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, un service de médiation pour les télécommunications compétent pour les relations entre l'utilisateur final et les entreprises suivantes :

1° tout prestataire de services de télécommunications exerçant ses activités avec autorisation individuelle du ministre qui a les télécommunications dans ses attributions en vertu des articles 87 et 89, §§ 1^{er} et 2 de la présente loi ;

2° tout prestataire de services de télécommunications offert au public tenu de faire une déclaration en vertu des articles 88 et 90 de la présente loi, pour les services à désigner par le Roi ;

3° tout autre prestataire de services de télécommunications qui accepte de se soumettre volontairement à cette médiation ;

4° tout éditeur d'annuaires.

§ 2. Le service de médiation est composé de deux membres ; ils appartiennent à un rôle linguistique différent.

Le service de médiation agit en tant que collègue. Néanmoins, les médiateurs peuvent s'accorder des délégations par décision collégiale approuvée par le ministre qui a les télécommunications dans ses attributions.

§ 3. De ombudsdienst heeft de volgende opdrachten:

1° alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen. De klachten van de eindgebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming stappen heeft ondernomen. De ombudsdienst mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken onderneming ;

2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen en de eindgebruikers;

3° een aanbeveling richten tot de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden ;

4° zich als scheidsrechter uitspreken in alle geschillen tussen de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen en de eindgebruikers op grond van een arbitrageovereenkomst die gesloten is tussen de ombudsdienst en de betrokken ondernemingen, voor zover de eindgebruiker aanvaardt een beroep te doen op arbitrage na het ontstaan van het geschil. De ombudsdienst mag niet als scheidsrechter optreden in geschillen waarmee bedragen van meer dan [2.480 EUR], geïndexeerd, gemoeid zijn; [Aldus gewijzigd door artikel 1 van het KB van 20 juli 2000 houdende uitvoering van de wet van 26 juni 2000 betreffende de invoering van de euro in de wetgeving die betrekking heeft op aangelegenheden als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet inzake de post- en telecommunicatiesectoren (B.S., 30 augustus 2000)]

5° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen ;

6° op verzoek van de minister die bevoegd is voor de telecommunicatie of van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie of van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten.

7° van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillige oproepen het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de betreffende oproepers.

De ombudsdienst willigt het verzoek in indien de volgende voorwaarden verenigd zijn :

- a) de feiten lijken vast te staan ;
- b) het verzoek heeft betrekking op precieze data.

§ 4. De ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse, kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschrif-

§ 3. Le service de médiation est investi des missions suivantes :

1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des entreprises visées au § 1^{er} du présent article. Les plaintes des utilisateurs finals ne sont recevables que lorsque le plaignant a entamé une démarche préalable auprès de l'entreprise concernée. Le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque la plainte y afférente a été introduite auprès de l'entreprise concernée plus d'un an auparavant ;

2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les entreprises visées au § 1^{er} du présent article et les utilisateurs finals ;

3° adresser une recommandation aux entreprises visées au § 1^{er} du présent article au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé, une copie de la recommandation est adressée au plaignant ;

4° se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend entre les entreprises visées au § 1^{er} du présent article et les utilisateurs finals sur base d'une convention d'arbitrage conclue entre le service de médiation et les entreprises concernées, pour autant que l'utilisateur final accepte de recourir à l'arbitrage après la naissance du différend. Le service de médiation ne peut arbitrer des litiges portant sur des montants supérieurs à [2.480 Euro] indexés [Ainsi modifié par l'article 1^{er} de l'arrêté royal du 20 juillet 2000 portant exécution de la loi du 26 juin 2000 relative à l'introduction de l'euro dans la législation concernant les matières visées à l'article 78 de la Constitution en ce qui concerne les secteurs postal et des télécommunications (M.B., 30 août 2000)]

5° orienter au mieux de leur intérêt les utilisateurs finals qui s'adressent à lui par écrit ou oralement ;

6° émettre, à la demande du ministre qui a les télécommunications dans ses attributions ou de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou du Comité consultatif pour les télécommunications, des avis dans le cadre de ses missions ;

7° examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'appels malveillants visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des titulaires des numéros l'ayant appelée.

Le Service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies :

- a) les faits semblent établis ;
- b) la demande se rapporte à des dates précises.

§ 4. Le service de médiation peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents

ten van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De dienst mag van de beheerders en van het personeel van de betrokken onderneming of ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek. De aldus verkregen informatie behandelt de ombudsdienst vertrouwelijk, wanneer de verspreiding de onderneming op algemeen vlak zou kunnen schaden.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst van geen enkele overheid instructies. Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen beroep is aangetekend, buiten het geval bedoeld in § 3, 4° van dit artikel.

§ 5. De betrokken onderneming beschikt over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de in § 3, 3° van dit artikel bedoelde aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.

Afdeling II

Samenstelling en werking van de dienst «Ombudsman»

Artikel 44

§ 1. De Koning benoemt de leden van de dienst «ombudsman», bij een in Ministerraad overlegd besluit, voor een hernieuwbare termijn van vijf jaar.

De kandidaat-leden worden opgeroepen tot indiening van hun kandidaturen bij bekendmaking in het *Belgisch Staatsblad*.

Het lid van de dienst «ombudsman» die zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een statutaire band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en weddeverhoging.

Indien het lid van de dienst «ombudsman», zich op het ogenblik van zijn benoeming, in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst geschorst voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering.

Artikel 44

§ 1. De Koning benoemt de leden van de dienst ombudsman, bij een in Ministerraad overlegd besluit, voor een hernieuwbare termijn van zes jaar.

De kandidaat – leden worden opgeroepen tot indiening van hun kandidaturen bij bekendmaking in het *Belgisch Staatsblad*.

Het lid van de dienst ombudsman die zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een statutaire band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en weddenverhoging.

Indien het lid van de dienst ombudsman, zich op het ogenblik van zijn benoeming, in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst geschorst voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering.

et de toutes les écritures d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel d'une ou des entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen. L'information ainsi obtenue est traitée par le service de médiation comme confidentielle lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général.

Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel, hors le cas visé au § 3, 4° du présent article.

§ 5. L'entreprise concernée dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au § 3, 3° du présent article. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

Section II

Composition et fonctionnement du service de médiation

Article 44

§ 1. Les membres du service de médiation sont nommés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, pour un terme renouvelable de cinq ans.

Les candidats membres sont invités, par avis publié au *Moniteur belge*, à déposer leurs candidatures.

Le membre du service de médiation, qui au moment de sa nomination se trouve dans un lien statutaire avec l'État ou toute autre personne morale de droit public relevant de l'État, est mis de plein droit en congé pour mission selon les dispositions du statut en question pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à la promotion et à l'avancement de traitement.

Lorsque le membre du service de médiation au moment de sa nomination se trouve dans un lien contractuel avec l'État ou toute autre personne de droit public relevant de l'État, le contrat concerné est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à l'avancement de traitement.

Article 44

§ 1. Les membres du service de médiation sont nommés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, pour un terme renouvelable de six ans.

Les candidats membres sont invités, par avis publié au *Moniteur belge*, à déposer leurs candidatures.

Le membre du service de médiation, qui au moment de sa nomination se trouve dans un lien statutaire avec l'État ou toute autre personne morale de droit public relevant de l'État, est mis de plein droit en congé pour mission selon les dispositions du statut en question pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à la promotion et à l'avancement de traitement.

Lorsque le membre du service de médiation au moment de sa nomination se trouve dans un lien contractuel avec l'État ou toute autre personne de droit public relevant de l'État, le contrat concerné est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à l'avancement de traitement.

§ 2. Om tot lid van de dienst «ombudsman» te worden benoemd moet men :

- 1° De Belgische nationaliteit bezitten ;
- 2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten ;
- 3° houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1 ;

[4°gedurende een periode van drie jaar voor de benoeming, geen mandaat of functie hebben bekleed in:

- a) het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de ombudsmannen bij de overheidsbedrijven ;
- b) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43bis van deze wet of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie;]

[Aldus vervangen door artikel 5, A van de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese unie (B.S. 30 december 1997)]

§ 3. Het lidmaatschap van de dienst «ombudsman» is onverenigbaar met :

- 1° een bezoldigd openbaar mandaat ;
- 2° een bij verkiezingen verleend openbaar mandaat;
- 3° het beroep van advocaat ;
- 4° het ambt van notaris, magistraat of gerechtsdeurwaarder ;

[5° een mandaat of een functie in :

- a) het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de ombudsmannen bij de overheidsbedrijven ;
- b) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43bis van deze wet of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombuds-dienst voor telecommunicatie.]

§ 2. Om tot lid van de dienst ombudsman te worden benoemd moet men :

- 1° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten ;
- 2° houder zijn van een diploma dat bij de rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van *niveau A* ;
- 3° *gedurende een periode van drie jaar voor de benoeming, geen mandaat of een functie hebben bekleed in het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming.*

§ 3. Het lidmaatschap van de dienst ombudsman is onverenigbaar met :

- 1° een bezoldigd openbaar mandaat ;
- 2° *het lidmaatschap van het Europees Parlement ;*
- 3° *het lidmaatschap van de Wetgevende kamers ;*
- 4° *de functie van minister of staatssecretaris ;*
- 5° *het lidmaatschap van de Raad of de Regering van een Gemeenschap of een Gewest ;*
- 6° *de functie van gouverneur van een provincie of lid van de bestendige deputatie van een provincieraad;*
- 7° *de functie van burgemeester, schepen of voorzitter van een openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn ;*

§ 2. Pour pouvoir être nommé membre du service de médiation, le candidat doit :

- 1° posséder la nationalité belge ;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;
- 3° détenir un diplôme donnant accès à des fonctions de niveau I aux administrations de l'État ;

[4° ne pas avoir exercé un mandat ou une fonction pendant une période de trois ans avant sa nomination au sein :

- a) de l'entreprise publique concernée ou de l'une de ses entreprises liées en ce qui concerne les médiateurs auprès des entreprises publiques ;
- b) d'une des entreprises visées au § 1^{er} de l'article 43 bis de la présente loi ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour les télécommunications.]

[Ainsi remplacé par l'article 5 , A de la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions de l'Union européenne (M.B 30 décembre 1997)]

§ 3. La fonction de membre du service de médiation est incompatible avec :

- 1° un mandat public rémunéré ;
- 2° un mandat public conféré par des élections ;
- 3° la profession d'avocat ;
- 4° la fonction de notaire, magistrat ou huissier de justice ;
- 5° un mandat ou une fonction au sein ;
- a) de l'entreprise publique concernée ou l'une des entreprises liées en ce qui concerne les médiateurs auprès des entreprises publiques ;
- b) d'une des entreprises visées au §1^{er} de l'article 43bis de la présente loi ou l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour les télécommunications.]

§ 2. Pour pouvoir être nommé membre du service de médiation, le candidat doit :

- 1° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;
- 2° détenir un diplôme donnant accès à des fonctions de niveau A aux administrations de l'État ;

3° ne pas avoir exercé un mandat ou une fonction pendant une période de trois ans avant sa nomination au sein de l'entreprise publique concernée ou de l'une de ses entreprises liées.

§ 3. La fonction de membre du service de médiation est incompatible avec :

- 1° un mandat public rémunéré ;*
- 2° un mandat de membre du Parlement européen ;*
- 3° un mandat de membre des Chambres législatives ;*
- 4° la fonction de ministre ou secrétaire d'État ;*
- 5° un mandat de membre du Conseil ou du Gouvernement d'une Communauté ou d'une Région ;*
- 6° la fonction de gouverneur d'une province ou de membre de la députation permanente d'un conseil provincial ;*
- 7° la fonction de bourgmestre, d'échevin ou de président d'un centre public d'aide sociale ;*

[Aldus vervangen door artikel 5, B van de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese unie (B.S. 30 december 1997)]

§ 4. [...]

[Aldus opgeheven bij artikel 89 van de wet van 6 augustus 1993 (B.S. 09 augustus 1993)]

§ 5. De leden van de dienst ombudsman kunnen slechts om wettige reden worden ontslagen bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit.

Artikel 44bis

[Artikel ingevoegd door artikel 88 van de wet van 6 augustus 1993 (B.S. 09 augustus 1993)]

§ 1. De Koning stelt het administratief en geldelijk statuut van de dienst «ombudsman» vast.

§ 2. De leden van de dienst «ombudsman» zijn onderworpen aan de bepalingen die, voor de Rijksambtenaren, het volgende regelen :

- 1° de verloven ;
- 2° de disponibiliteit wegens ziekte ;
- 3° het vakantiegeld.

§ 3. De leden van de dienst «ombudsman» zijn onderworpen aan de sector gezondheidszorg van het stelsel van verplichte verzekering tegen ziekte en invaliditeit.

§ 4. De wet van 3 juli 1967 betreffende de schadevergoeding voor arbeidsongevallen, voor ongevallen op de weg naar en van het werk en voor beroepsziekten in de overheidssector, is van toepassing op de leden van de diensten «ombudsman» opgericht bij de autonome overheidsbedrijven [en op de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie.].

[Aldus aangevuld door artikel 6, A van de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde

8° het beroep van advocaat ;

9° het ambt van notaris, magistraat, gerechtsdeurwaarder of hypotheekbewaarder;

10° een mandaat of een functie in het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming en andere ondernemingen in de betrokken sector of hiermede verbonden ondernemingen.

§ 4. De leden van de dienst ombudsman kunnen slechts om wettige reden worden ontslagen door een bij Ministerraad overlegd koninklijk besluit.

Artikel 44bis

§ 1. De Koning stelt het administratief en geldelijk statuut van de leden van de dienst ombudsman vast.

§ 2. De leden van de dienst ombudsman zijn onderworpen aan de bepalingen die, voor de Rijksambtenaren het volgende regelen :

- 1° de verloven ;
- 2° de disponibiliteit wegens ziekte ;
- 3° het vakantiegeld.

§ 3. De leden van de dienst ombudsman zijn onderworpen aan de sector gezondheidszorg van het stelsel van verplichte verzekering tegen ziekte en invaliditeit.

§ 4. De wet van 3 juli 1967 betreffende de schadevergoeding voor arbeidsongevallen, voor ongevallen op de weg naar en van het werk en voor de beroepsziekten in de overheidssector, is van toepassing op de leden van de diensten ombudsman opgericht bij de autonome overheidsbedrijven. *De renten en vergoedingen, als ook de procedurekosten, behalve bij roekeloze en tergende vordering, komen te laste van het overheidsbedrijf.*

[Ainsi remplacé par l'article 5 B de la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions de l'Union européenne (M.B. 30 décembre 1997)]

§ 4. [...]

[Ainsi abrogé par l'article 89 de la loi du 6 août 1993 (M.B. 9 août 1993)]

§ 5. Les membres du service de médiation ne peuvent être révoqués que pour juste motif par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

Article 44bis

§ 1^{er}. Le Roi fixe le statut administratif et pécuniaire des membres du service de médiation.

§ 2. Les membres du service de médiation sont soumis aux dispositions qui, pour les agents de l'État, régissent :

- 1° les congés ;
- 2° la disponibilité pour maladie ;
- 3° le pécule de vacances.

§ 3. Les membres du service de médiation sont soumis au secteur des soins de santé du régime de l'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité.

§ 4. La loi du 3 juillet 1967 sur la réparation des dommages résultant des accidents du travail, des accidents sur le chemin du travail et des maladies professionnelles dans le secteur public, est applicable aux membres des services de médiation créés auprès des entreprises publiques autonomes. [et aux membres du service de médiation pour les télécommunications.].

[Ainsi complété par l'article 6, A de la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions de l'Union européenne (M.B. 30 décembre

8° la profession d'avocat ;

9° la fonction de notaire, magistrat, huissier de justice ou conservateur des hypothèques ;

10° un mandat ou une fonction au sein de l'entreprise publique liées et d'autres entreprises y compris une autre entreprise liée dans le secteur.

§ 4. Les membres du service de médiation ne peuvent être révoqués que pour juste motif par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

Article 44bis

§ 1^{er}. Le Roi fixe le statut administratif et pécuniaire des membres du service de médiation.

§ 2. Les membres du service de médiation sont soumis aux dispositions qui, pour les agents de l'État, régissent :

- 1° les congés ;
- 2° la disponibilité pour maladie ;
- 3° le pécule de vacances.

§ 3. Les membres du service de médiation sont soumis au secteur des soins de santé du régime de l'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité.

§ 4. La loi du 3 juillet 1967 sur la réparation des dommages résultant des accidents du travail, des accidents sur le chemin du travail et des maladies professionnelles dans le secteur public, est applicable aux membres des services de médiation créés auprès des entreprises publiques autonomes. *Les rentes et indemnités, ainsi que les frais de procédure, sauf si la demande est téméraire et vexatoire, sont à charge de l'entreprise publique.*

beslissingen van de Europese unie (B.S. 30 december 1997)].

[De renten en vergoedingen, alsook de procedurekosten, behalve bij roekeloze en tergende vordering, komen ten laste van het overheidsbedrijf [en wat betreft de ombudsdienst voor telecommunicatie ten laste van het Belgische Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, opgericht bij artikel 71 van deze wet.] [Aldus aangevuld door artikel 54 van de wet van 20 december 1995 en door artikel 6,B van de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese unie (B.S. 30 december 1997)]

§ 5. [De autonome overheidsbedrijven en het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie kennen rechtstreeks aan de leden van respectievelijk hun dienst «ombudsman» en de ombudsdienst voor telecommunicatie de kinderbijslag, de geboortebijslag en de adoptiepremie toe waarin de gecoördineerde wetten op de kinderbijslag voor loontrekkende voorzien.] Het bedrag en de toekenningsvoorwaarden voor deze bijslagen en premie zijn minstens even gunstig als deze van de toelagen die de kinderbijslagfondsen verplicht verdelen.

[Aldus vervangen door artikel 6,C van de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese unie (B.S. 30 december 1997)].

Artikel 44ter

[Artikel ingevoegd door artikel 88 van de wet van 6 augustus 1993 (B.S. 09 augustus 1993)]

§ 1. De autonome overheidsbedrijven verzekeren aan de leden van hun dienst «ombudsman» een rustpensioen. De regels die de toekenningsvoorwaarden en de wijze van berekening van de pensioenen van de ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen, zijn op dit pensioen van toepassing. Elk autonoom overheidsbedrijf draagt de lasten van de pensioenen toegekend aan de leden van zijn dienst «ombudsman». [«Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie draagt de lasten van de pensioenen

§ 5. De autonome overheidsbedrijven kennen rechtstreeks aan de leden van hun dienst ombudsman de kinderbijslag, de geboortebijslag en de adoptiepremie toe waarin de gecoördineerde wetten op de kinderbijslag voor loontrekkende voorzien. Het bedrag en de toekenningsvoorwaarden voor deze bijslagen en premie zijn minstens even gunstig als deze van de toelagen die de kinderbijslagfondsen verplicht delen

Artikel 44ter

§ 1. De autonome overheidsbedrijven verzekeren aan de leden van hun dienst ombudsman een rustpensioen. De regels die de toekenningsvoorwaarden en de wijze van berekening van de pensioenen van de ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen, zijn op dit pensioen van toepassing. Elk autonoom overheidsbedrijf draagt de lasten van de pensioenen toegekend aan de leden van zijn dienst ombudsman.

bre 1997)] [Les rentes et indemnités, ainsi que les frais de procédure, sauf si la demande est téméraire et vexatoire, sont à charge de l'entreprise publique [et en ce qui concerne le service de médiation pour les télécommunications à charge de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, créé par l'article 71 de la présente loi.]] [Ainsi complété par l'article 54 de la loi du 20 décembre 1995 et par l'article 6 ,B de loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions de l'Union européenne (M.B. 30 décembre 1997)].

§ 5. Les entreprises publiques autonomes et l'Institut belge des services postaux et des télécommunications accordent directement aux membres respectivement de leur service de médiation et du service de médiation pour les télécommunications les allocations familiales, l'allocation de naissance et la prime d'adoption prévues par les lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés. Le montant et les conditions d'octroi de ces allocations et prime sont au moins aussi favorables que ceux des allocations réparties obligatoirement par les caisses de compensation pour allocations familiales.

[Ainsi remplacé par l'article 6, C de la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions de l'Union européenne (M.B. 30 décembre 1997)]

Article 44^{ter}

[Article inséré par l'article 88 de la loi du 6 août 1993 (M.B. 9 août 1993)]

§ 1^{er}. Les entreprises publiques autonomes sont tenues d'assurer aux membres de leur service de médiation une pension de retraite. Les règles qui régissent les conditions d'octroi et le mode de calcul des pensions des fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume sont applicables à cette pension. Chaque entreprise publique autonome supporte la charge des pensions accordées aux membres de son service de médiation. [L'Institut belge des services postaux et des télécommunications supporte la charge des pen-

§ 5. *Les entreprises publiques autonomes accordent directement aux membres respectivement de leur service de médiation les allocations familiales, l'allocation de naissance et la prime d'adoption prévues par les lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés. Le montant et les conditions d'octroi de ces allocations et prime sont au moins aussi favorables que ceux des allocations réparties obligatoirement par les caisses de compensation pour allocations familiales.*

Article 44^{ter}

§ 1^{er}. Les entreprises publiques autonomes sont tenues d'assurer aux membres de leur service de médiation une pension de retraite. Les règles qui régissent les conditions d'octroi et le mode de calcul des pensions des fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume sont applicables à cette pension. Chaque entreprise publique autonome supporte la charge des pensions accordées aux membres de son service de médiation.

die zijn toegekend aan de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie enkel voor de jaren die bij de ombudsdienst voor telecommunicatie zijn gepresteerd.»]

[Aldus aangevuld door artikel 7 van de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese unie (B.S. 30 december 1997)].

§ 2. De rechthebbende van de personen bedoeld bij § 1 kunnen hun recht op een overlevingspensioen ten laste van de Schatkist doen gelden volgens de regels die de toekenning en de wijze van berekening van de pensioenen van de rechthebbenden van de ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen. Dit pensioen wordt gefinancierd door een persoonlijke bijdrage ten laste van de leden van de dienst «ombudsman» die gelijk is aan deze waarin artikel 60 van de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering in de pensioenregelingen, voorziet. Deze bijdrage is onderworpen aan de regels waarin de artikelen 61 en 61bis van bovengenoemde wet van 15 mei 1984 voorzien.

§ 3. Voor de opvorderbaarheid van het recht op de bij §§ 1 en 2 bedoelde pensioenen en de berekening ervan, komen enkel de gepresteerde diensten als lid van de dienst ombudsman in aanmerking.

Dezelfde diensten mogen niet in aanmerking genomen worden noch voor het ontstaan van het recht op een ander pensioen van de overheidssector, noch voor de berekening daarvan.

Artikel 45

De Koning bepaalt, bij een in Ministerraad overlegd besluit, de menselijk en materiële middelen die het autonoom overheidsbedrijf ter beschikking van zijn dienst «ombudsman» stelt. De werkingskosten van de dienst «ombudsman» zijn ten laste van het overheidsbedrijf. De koning kan echter het beroep op de dienst «ombudsman» aan een kostenbijdrage onderwerpen.

Artikel 45bis

[Aldus ingevoegd door artikel 8 van de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire

§ 2. De rechthebbende van de personen bedoeld bij § 1 kunnen hun recht op een overlevingspensioen ten laste van de Schatkist doen gelden volgens de regels die de toekenning en de wijze van berekening van de pensioenen van de rechthebbende van de ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen. Dit pensioen wordt gefinancierd door een persoonlijke bijdrage ten laste van de leden van de dienst ombudsman die gelijk is aan deze waarin artikel 60 van de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering in de pensioenregelingen, voorziet. Deze bijdrage is onderworpen aan de regels waarin de artikelen 61 en 61bis van bovengenoemde wet van 15 mei 1984 voorzien.

§ 3. Voor de opvorderbaarheid van het recht op de bij § 1 en 2 bedoelde pensioenen en de berekening ervan, komen enkel de gepresteerde diensten als lid van de dienst ombudsman in aanmerking.

Dezelfde diensten mogen niet in aanmerking genomen worden noch voor het ontstaan van het recht op een ander pensioen van de overheidssector, noch voor de berekening daarvan.

Artikel 45

De Koning bepaalt, bij een Ministerraad overlegd besluit, de menselijk en materiële middelen die het autonoom overheidsbedrijf ter beschikking van zijn dienst ombudsman stelt. De werkingskosten van de dienst ombudsman zijn ten laste van het overheidsbedrijf.

Artikel 45bis

De dienst ombudsman stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt inzonderheid de verschillende klachten of soorten van klachten en het aan deze klachten gegeven gevolg,

sions accordées aux membres du service de médiation pour les télécommunications pour les seules années prestées au service de médiation pour les télécommunications.]

[Ainsi complété par l'article 7 de la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions de l'Union européenne (M.B. 30 décembre 1997)]

§ 2. Les ayants droit des personnes visées au § 1 peuvent prétendre à une pension de survie à charge du Trésor public selon les règles qui régissent l'octroi et le mode de calcul des pensions des ayants droit des fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume. Cette pension est financée par une contribution personnelle à charge des membres du service de médiation égale à celle prévue par l'article 60 de la loi du 15 mai 1984 portant mesure d'harmonisation dans les régimes de pensions. Cette contribution est soumise aux règles prévues par les articles 61 et 61**bis** de la loi du 15 mai 1984 précitée.

§ 3. Pour l'ouverture du droit et le calcul des pensions visées aux §§ 1 et 2, seuls les services prestés en qualité de membre du service de médiation sont pris en compte.

Ces mêmes services ne peuvent être pris en considération ni pour l'ouverture du droit à une autre pension du secteur public, ni pour le calcul de celle-ci.

Article 45

Le Roi détermine, par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, les ressources humaines et matérielles que doit affecter l'entreprise publique autonome à son service de médiation. Les frais de fonctionnement du service de médiation sont à charge de l'entreprise publique. Toutefois, le Roi peut soumettre l'appel au service de médiation au paiement d'une contribution aux frais.

Article 45**bis**

[Ainsi inséré par l'article 8 de la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en

§ 2. Les ayants droit des personnes visées au § 1^{er} peuvent prétendre à une pension de survie à charge du Trésor public selon les règles qui régissent l'octroi et le mode de calcul des pensions des ayants droit des fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume. Cette pension est financée par une contribution personnelle à charge des membres du service de médiation égale à celle prévue par l'article 60 de la loi du 15 mai 1984 portant mesure d'harmonisation dans les régimes de pensions. Cette contribution est soumise aux règles prévues par les articles 61 et 61**bis** de la loi du 15 mai 1984 précitée.

§ 3. Pour l'ouverture du droit et le calcul des pensions visées aux § 1 et 2, seuls les services prestés en qualité de membre du service de médiation sont pris en compte.

Ces mêmes services ne peuvent être pris en considération ni pour l'ouverture du droit à une autre pension du secteur public, ni pour le calcul de celle-ci.

Article 45

Le Roi détermine, par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, les ressources humaines et matérielles que doit affecter l'entreprise publique autonome à son service de médiation. Les frais de fonctionnement du service de médiation sont à charge de l'entreprise publique.

Article 45**bis**

Chaque année, le service de médiation fait rapport de ses activités. Le rapport fait état notamment des différentes plaintes ou types de plaintes et de la suite donnée à ces plaintes, sans identifier directement ou

kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese unie (B.S. 30 december 1997)].

§ 1. De Koning bepaalt bij een in Ministerraad overlegd besluit, op advies van het Instituut, de menselijke en materiële middelen die het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ter beschikking van de ombudsdienst voor telecommunicatie moet stellen. De werkingskosten van de ombudsdienst voor telecommunicatie komen ten laste van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

§ 2. Om de dienstverlening van de ombudsdienst voor telecommunicatie te financieren, betalen de in artikel 43bis, § 1 van deze wet bedoelde ondernemingen jaarlijks aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een bijdrage die vastgesteld is op grond van de kosten voor de financiering van de ombudsdienst voor telecommunicatie, «ombudsbijdrage» genoemd.

§ 3. Jaarlijks bepaalt het Instituut het bedrag van de ombudsbijdrage verschuldigd door elke in artikel 43 bis van de wet bedoelde onderneming.

§ 4. De in artikel 43bis, § 1 van deze wet bedoelde ondernemingen delen elk jaar uiterlijk op 30 juni aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie de omzet mee die het voorgaande jaar behaald is voor elk van de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen.

§ 5. Het bedrag van de ombudsbijdrage komt overeen met het bedrag van de financiële middelen die nodig zijn voor de werking van de ombudsdienst dat ingeschreven is op de begroting van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie voor het lopende jaar, na advies van de Inspectie van Financiën en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, vermenigvuldigd met een coëfficiënt die gelijk is aan het aandeel van de onderneming in de omzet die tijdens het voorgaande jaar door alle betrokken ondernemingen is behaald voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen.

De eerste [1.240.000 EUR] van de jaarlijkse omzet van iedere onderneming worden niet in aanmerking genomen bij de berekening van de ombudsbijdrage. [Aldus gewijzigd door artikel 1 van het KB van 20 juli 2000 houdende uitvoering van de wet van 26 juni 2000 betreffende de invoering van de euro in de wetgeving

zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven. Het verslag wordt overgezonden aan het overheidsbedrijf, de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert en de Wetgevende Kamers. Het wordt ter beschikking gesteld van het publiek.

matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions de l'Union européenne (M.B. 30 décembre 1997)].

§ 1^{er}. Le Roi détermine par arrêté délibéré en Conseil des ministres, sur avis de l'Institut, les ressources humaines et matérielles que l'Institut belge des services postaux et des télécommunications doit affecter au service de médiation pour les télécommunications. Les frais de fonctionnement du service de médiation pour les télécommunications sont à charge de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

§ 2. Afin de rémunérer les prestations du service de médiation pour les télécommunications, les entreprises visées à l'article 43*bis*, § 1^{er} de la présente loi acquittent annuellement auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications une redevance établie sur base du coût du financement du service de médiation pour les télécommunications, appelée «redevance de médiation».

§ 3. Chaque année, l'Institut fixe le montant de la redevance de médiation due par chacune des entreprises visées à l'article 43*bis* de la loi.

§ 4. Les entreprises visées à l'article 43*bis*, § 1^{er} de la présente loi communiquent au plus tard le 30 juin de chaque année à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente pour chacune des activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

§ 5. Le montant de la redevance de médiation correspond au montant des moyens financiers nécessaires au fonctionnement du service de médiation inscrit au budget de l'année en cours de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, après avis de l'Inspection des finances et du Comité consultatif pour les télécommunications, multiplié par un coefficient égal à la part de l'entreprise dans le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente par l'ensemble des entreprises concernées pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

Les premiers [1.240.000 EUR] de chiffre d'affaires de chaque entreprise ne sont pas pris en compte pour le calcul de la redevance de médiation. [Ainsi modifié par l'article 1^{er} de l'arrêté royal du 20 juillet 2000 portant exécution de la loi du 26 juin 2000 relative à l'introduction de l'euro dans la législation concernant les matières visées à l'article 78 de la Constitution en ce

indirectement le plaignant. Le rapport est communiqué à l'entreprise publique, au ministre dont relève l'entreprise publique et aux Chambres législatives. Il est mis à la disposition du public.

die betrekking heeft op aangelegenheden als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet inzake de post- en telecommunicatiesectoren (B.S. 30 augustus 2000)]

§ 6. De ombudsbijdragen moeten uiterlijk op 30 september van het jaar waarop zij verschuldigd zijn, worden betaald op het rekeningnummer dat door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie is opgegeven.

Bijdragen die niet zijn betaald op de vastgelegde vervaldatum geven van rechtswege en zonder ingebrekestelling aanleiding tot een intrest tegen het wettelijke tarief verhoogd met 2%. Die intrest wordt berekend naar rato van het aantal kalenderdagen achterstand.

Op zijn laatst één maand voor de vervaldatum deelt het Instituut de in artikel 43*bis* van de wet bedoelde ondernemingen het bedrag mee van de verschuldigde bijdragen.

§ 7. De ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de ombudsdienst voor telecommunicatie ter advies voor aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

De begroting van de ombudsdienst voor telecommunicatie maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

Artikel 45ter

Alle informatie die aan de diensten ombudsman wordt verstrekt is vertrouwelijk. De dienst ombudsman beslist welke informatie hij ter beschikking stelt van de partijen in het kader van de uitoefening van zijn opdrachten.

Artikel 45quater

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de leden van de dienst ombudsman en het personeel van de dienst ombudsman.

Artikel 45quinquies

De diensten ombudsman, zoals bedoeld in artikel 43, § 1 van deze wet, vallen niet onder het toepassingsgebied van artikel 1 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

qui concerne les secteurs postal et des télécommunications (M.B. 30 août 2000)]

§ 6. Les redevances de médiation sont payées au plus tard le 30 septembre de l'année pour laquelle elles sont dues, au numéro de compte indiqué par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

Les redevances qui ne sont pas payées à l'échéance fixée produiront de plein droit et sans mise en demeure un intérêt au taux légal majoré de 2 %. Cet intérêt est calculé au prorata du nombre de jours calendrier de retard.

Au plus tard un mois avant l'échéance, l'Institut communique aux entreprises visées à l'article 43*bis* de la loi le montant de la redevance due.

§ 7. Les médiateurs soumettent chaque année le projet de budget du service de médiation pour les télécommunications à l'avis du Comité consultatif pour les télécommunications.

Le budget du service de médiation pour les télécommunications figure distinctement au budget de l'Institut belge de services postaux et des télécommunications.

Article 45ter

Toutes les informations communiquées aux services de médiation sont confidentielles. Le service de médiation décide quelles informations mettre à la disposition des parties dans le cadre de l'exercice de ses missions.

Article 45quater

L'article 458 du Code pénal est applicable aux membres du service de médiation et au personnel du service de médiation.

Article 45quinquies

Les services de médiation visés à l'article 43 § 1 de la présente loi ne tombent pas sous le champ d'application de l'article 1^{er} de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

Artikel 46

De dienst «ombudsman» stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt inzonderheid de verschillende klachten of soorten van klachten en het aan deze klachten gegeven gevolg, zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven. Het verslag wordt overgezonden aan het overheidsbedrijf, de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert en de Wetgevende Kamers [en wat de ombudsdienst voor telecommunicatie betreft, wordt het verslag toegestuurd aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, aan de in § 1 van artikel 43bis van deze wet bedoelde ondernemingen, aan de minister die belast is met telecommunicatie en aan de Wetgevende Kamers]. Het wordt ter beschikking gesteld van het publiek.

[Aldus aangevuld door artikel 9 van de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese unie (B.S. 30 december 1997)].

Artikel 46bis

[Aldus ingevoegd door artikel 10 van de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese unie (B.S. 30 december 1997)].

§ 1. De personen die ter beschikking zijn gesteld van de dienst «Ombudsman» opgericht bij Belgacom en waarvan de lijst, door de minister die bevoegd is voor telecommunicatie vastgesteld wordt, worden behoudens hun verzet, overgedragen aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie met uitwerking op 1 januari 1998 en volgens de door de Koning bepaalde nadere regels.

Afdeling II

De diensten ombudsman bij de regulator van de belgische post - en telecommunicatie –sector

Artikel 46

§ 1. *Bij de federale regulator van de Belgische post - en telecommunicatiesector worden de diensten ombudsman voor de postsector en de sector telecommunicatie gevestigd. Deze diensten ombudsman vallen onder de verantwoordelijkheid van de minister van Telecommunicatie.*

§ 2. *Elke dienst ombudsman bestaat uit twee leden. Zij behoren tot een verschillende taalrol en treden op als college.*

§ 3. *Elke dienst ombudsman stelt een intern reglement op, dat dient goedgekeurd te worden door een bij Ministerraad overlegd Koninklijk Besluit. Het intern reglement wordt gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.*

Artikel 46bis

§ 1. *Er is voor de sector telecommunicatie een dienst ombudsman die bevoegd is voor de relaties tussen de eindgebruikers en de volgende ondernemingen :*

1° alle leveranciers van telecommunicatiediensten die hun activiteiten uitoefenen met individuele vergunning van de minister bevoegd voor telecommunicatie, krachtens de vigerende wetgeving ;

2° alle leveranciers van aan het publiek aangeboden telecommunicatiediensten die krachtens de vigerende wetgeving verplicht zijn een aangifte in te dienen voor de door de Koning aan te wijzen diensten ;

3° de uitgevers van telecommunicatiegidsen bestemd voor het publiek ;

4° alle andere ondernemingen dan hierboven vermeld voor zover zij actief zijn in de sector van de

Article 46

Chaque année, le service de médiation fait rapport de ses activités. Le rapport fait état notamment des différentes plaintes ou types de plaintes et de la suite donnée à ces plaintes, sans identifier directement ou indirectement le plaignant. Le rapport est communiqué à l'entreprise publique, au ministre dont relève l'entreprise publique et aux Chambres législatives [et, en ce qui concerne le service de médiation pour les télécommunications, le rapport est communiqué à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, aux entreprises visées au §1^{er} de l'article 43bis de la présente loi, au ministre ayant en charge les télécommunications et aux Chambres législatives.] Il est mis à la disposition du public.

[Ainsi complété par l'article 9 de la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions de l'Union européenne (M.B. 30 décembre 1997)]

Article 46bis

Ainsi inséré par l'article 10 de la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions de l'Union européenne (M.B. 30 décembre 1997)]

§ 1^{er} Les agents mis à la disposition du service de médiation créé auprès de Belgacom, dont la liste est arrêtée par le Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, sont transférés sauf opposition de leur part à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, avec effet au 1^{er} janvier 1998 et selon les modalités fixées par le Roi.

SECTION II

Les services de médiation auprès du réulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges

Article 46

§ 1^{er}. *Il est institué auprès du réulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, des services de médiation pour le secteur postal et le secteur des télécommunications. Ces services de médiation sont placés sous la responsabilité du ministre des télécommunications.*

§ 2. *Chaque service de médiation est composé de deux membres. Ils appartiennent à un rôle linguistique différent et agissent en tant que collège.*

§ 3. *Chaque service de médiation établit un règlement d'ordre intérieur qui doit être approuvé par un arrêté royal délibéré en content des ministres. Le règlement d'ordre intérieur est publié au Moniteur belge.*

Article 46bis

§ 1^{er}. *Le secteur des télécommunications dispose d'un service de médiation compétent pour les relations entre les utilisateurs finals et les entreprises suivantes :*

1° tout prestataire de services de télécommunications exerçant ses activités avec autorisation individuelle du ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, en vertu de la législation en vigueur ;

2° tout prestataire de services de télécommunications offerts au public tenu de faire une déclaration en vertu de la législation en vigueur pour les services à désigner par le Roi ;

3° tout éditeur d'annuaires de télécommunications destinés au public ;

4° toute autre entreprise non mentionnée ci-dessus, pour autant qu'elle exerce ses activités dans le sec-

§ 2. De bij Belgacom vastbenoemde statutaire ambtenaren worden tot ambtenaar benoemd van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie. De contractuele personeelsleden die over een arbeidscontract van onbepaalde duur beschikken en die aan het Instituut worden overgedragen, worden in afwijking van artikel 73, § 2, van deze wet, aangeworven met een arbeidscontract van onbepaalde duur.

§ 3. Voor de berekening van het pensioen van de personeelsleden overgedragen overeenkomstig dit artikel, blijven de bij Belgacom verrichte diensten ten laste van Belgacom.

§ 4. De dienstbetrekkingen die worden bezet door de overgedragen personeelsleden worden toegevoegd aan de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, vastgesteld bij artikel 1 van het koninklijk besluit van 18 maart 1993 tot vaststelling van de personeelsformatie van dat Instituut.

telecommunicatie met inbegrip van de internet service providers en de elektronische postdiensten.

§ 2. *Er is voor de postsector een dienst ombudsman die bevoegd is voor de relaties tussen de eindgebruikers en de volgende ondernemingen :*

1° de ondernemingen die postdiensten, zoals bepaald in artikel 131, 1° van de wet van 21 maart 1991, aanbieden en wier diensten krachtens artikel 148sexies van de wet van 21 maart 1991 vergunningsplichtig zijn of krachtens artikel 148bis aangifteplichtig zijn ;

2° alle andere ondernemingen dan hierboven vermeld voor zover zij actief zijn in de sector van de postdiensten.

§ 3. *De diensten ombudsman hebben de volgende opdrachten :*

1° alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de in § 1 en 2 van dit artikel bedoelde ondernemingen. De klachten van de gebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming stappen heeft ondernomen. De dienst ombudsman mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken onderneming ;

2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de in § 1 en 2 van dit artikel bedoelde ondernemingen versus de gebruikers ;

3° een advies richten tot de in § 1 en 2 van dit artikel bedoelde ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt. Een afschrift van het advies wordt aan de klager toegezonden ;

4° zich als scheidsrechter uitspreken in alle geschillen tussen de in § 1 en 2 bedoelde ondernemingen en de eindgebruikers op grond van een arbitrageovereenkomst die gesloten is tussen de dienst ombudsman en de betrokken ondernemingen, voor zover de gebruiker aanvaardt een beroep te doen op arbitrage na het ontstaan van het geschil. De dienst ombudsman mag niet als scheidsrechter optreden in geschillen waarmee bedragen van meer dan 2500 euro gemoeid zijn ;

5° elke dienst ombudsman dient zijn advies te geven bij elk ontwerp van beheerscontract, zoals bedoeld in deze wet, voor zover de diensten ombudsman bevoegd zijn voor de bepalingen ervan ;

§ 2. Les agents statutaires nommés à titre définitif à Belgacom sont nommés agents de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. En ce qui concerne les agents contractuels qui bénéficiaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et qui sont transférés à l'Institut, il est conclu, par dérogation à l'article 73, § 2, de la présente loi, un contrat de travail à durée indéterminée.

§ 3. Pour le calcul de la pension des agents transférés en application du présent article, les services prestés à Belgacom restent à charge de Belgacom.

§ 4. Les emplois occupés par les agents transférés sont ajoutés au cadre organique de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications fixé par l'article 1^{er} de l'arrêté royal du 18 mars 1993 fixant le cadre organique dudit Institut.

teur des télécommunications, en ce compris les fournisseurs de services Internet et les services postaux électroniques.

§ 2. *Le secteur des services postaux dispose d'un service de médiation compétent pour les relations entre les utilisateurs finals et les entreprises suivantes :*

1° les entreprises qui délivrent des services postaux, tel que défini à l'article 131, 1° de la loi de 21 mars 1991, sur base d'une autorisation conformément à l'article 148sexies de la loi du 21 mars 1991 ou sur base d'une déclaration conformément à l'article 148bis de la même loi ;

2° toute autre entreprise non mentionnée ci-dessus, pour autant qu'elle exerce des activités dans le secteur des services postaux.

§ 3. *Les services de médiation sont investis des missions suivantes :*

1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant trait aux activités des entreprises visées aux § 1^{er} et 2 du présent article. Les plaintes des utilisateurs ne sont recevables que lorsque le plaignant a initié une démarche préalable auprès de l'entreprise concernée. Le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque la plainte y afférente a été introduite auprès de l'entreprise concernée plus d'un an auparavant ;

2° s'entremettre pour faciliter un règlement à l'amiable des différends entre les entreprises visées aux § 1^{er} et 2 du présent article et les utilisateurs ;

3° adresser un avis aux entreprises visées aux § 1^{er} et 2 du présent article au cas où un règlement à l'amiable ne pourrait être trouvé ; une copie de l'avis est adressée au plaignant ;

4° se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend entre les entreprises visées aux § 1^{er} et 2 et les utilisateurs finals sur base d'une convention d'arbitrage conclue entre le service de médiation et les entreprises concernées, pour autant que l'utilisateur accepte de recourir à l'arbitrage après la naissance du différend. Le service de médiation ne peut arbitrer des litiges portant sur des montants supérieurs à 2500 euros ;

5° Chaque service de médiation doit émettre un avis pour tout projet de contrat de gestion, dont question dans la présente loi, pour autant que les services de médiation soient compétents pour les dispositions de celui-ci ;

6° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun rechten en belangen ;

7° op verzoek van de minister die bevoegd is voor de bedoelde sector, adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten.

8° voor de telecommunicatiesector in het bijzonder: van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillige oproepen het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de betreffende oproepers.

De dienst ombudsman willicht het verzoek in indien de volgende voorwaarden verenigd zijn :

- a) de feiten lijken vast te staan ;
- b) het verzoek heeft betrekking op precieze data.

§ 4. De diensten ombudsman mogen in het kader van een klacht die bij hen is ingediend, ter plaatse, kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De dienst ombudsman bepaalt geval per geval de modaliteiten voor het raadplegen en de overdracht van de gegevens hierboven bepaald. De dienst ombudsman mag van de beheersorganen en van het personeel van de betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de dienst ombudsman van geen enkele overheid instructies. Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer een beslissing door de rechterlijke macht is genomen.

§ 5. De betrokken onderneming beschikt na het ontvangen van het advies; zoals bepaald in artikel 46bis, § 3, 3° ; over een termijn van zestig kalenderdagen om haar beslissing te motiveren indien zij het bedoelde advies niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de dienst ombudsman opgestuurd. De niet-naleving van de bedoelde termijnen kan bestraft worden met een geldboete van maximaal 2500 euro.

De Koning bepaalt de modaliteiten van deze geldboete bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit.

6° informer au mieux de leurs droits et de leurs intérêts les utilisateurs finals qui s'adressent au service par écrit ou oralement ;

7° émettre, à la demande du ministre qui a le secteur en question dans ses attributions, des avis dans le cadre de leurs missions ;

8° pour le secteur des télécommunications en particulier : examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'appels malveillants visant à obtenir communication de l'identité et l'adresse des titulaires des numéros l'ayant appelée.

Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies :

- a) les faits semblent établis ;
- b) la demande se rapporte à des dates précises.

§ 4. Les services de médiation peuvent, dans le cadre d'une plainte dont ils sont saisis, prendre connaissance, sans déplacement, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et toutes les écritures d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Le service de médiation détermine au cas par cas les modalités de consultation et de transmission desdites données. Le service de médiation peut demander aux organes de gestion et au personnel des entreprises concernées de fournir toutes les explications ou informations et peut réaliser toutes les vérifications nécessaires à l'enquête.

Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'une décision de justice est intervenue.

§ 5. Après réception de l'avis dont question à l'article 46bis, § 3, 3° l'entreprise concernée dispose d'un délai de soixante jours calendrier pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas l'avis. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Le non respect du délai mentionné peut être sanctionné par une amende maximale de 2 500 euros.

Le Roi précise les modalités d'application de cette amende via un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

Artikel 46ter

§ 1. De Koning benoemt de leden van de dienst ombudsman bij een in Ministerraad overlegd Koninklijk besluit per hernieuwbare termijnen van zes jaar. De leden van de dienst ombudsman die reeds dit ambt bekleden, zoals bedoeld in de wet van 21 maart 1991, vervolledigen hun ambt. Hun anciënniteit wordt in rekening gebracht voor de berekening van hun wedde. De kandidaten worden opgeroepen tot indiening van hun kandidaturen bij bekendmaking in het Belgisch Staatsblad. Het lid van de dienst ombudsman dat zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een statutaire band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en weddenverhoging.

Indien het lid van de dienst ombudsman zich op het ogenblik van zijn benoeming in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst opgeschort voor de gehele duur van zijn mandaat.

Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering.

§ 2. Om tot lid van de dienst ombudsman te worden benoemd moet men :

- 1° de nationaliteit bezitten van een lidstaat van de Europese Unie ;
- 2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke alsook de politieke rechten genieten ;
- 3° houder zijn van een diploma dat bij de rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1 of A;
- 4° gedurende een periode van drie jaar voor de benoeming, geen mandaat of functie bekleed hebben in een autonoom overheidsbedrijf of een hiermee verbonden onderneming en ondernemingen of hiermee verbonden ondernemingen zoals bedoeld in § 1 en 2 van artikel 46bis van deze wet.

§ 3. Het lidmaatschap van de dienst ombudsman is onverenigbaar met :

- 1° een bezoldigd openbaar mandaat ;
- 2° het lidmaatschap van het europees Parlement ;
- 3° het lidmaatschap van de Wetgevende Kamers ;
- 4° de functie van minister of staatssecretaris ;
- 5° het lidmaatschap van de Raad of de Regering van een Gemeenschap of een Gewest ;

Article 46ter

§ 1^{er}. Les membres du service de médiation sont nommés par le Roi par Arrêté Royal délibéré en Conseil des ministres pour un terme renouvelable de six ans. Les membres du service de médiation qui exercent déjà cette fonction, comme visé dans la loi du 21 mars 1991, achèvent leur mandat. Leur ancienneté est prise en compte pour le calcul de leur salaire.

Les candidats sont invités, par avis publié au Moniteur belge, à déposer leurs candidatures. Le membre du service de médiation qui, au moment de sa nomination, se trouve dans un lien statutaire avec l'État ou toute autre personne morale de droit public relevant de l'État, est mis de plein droit en congé pour mission selon les dispositions du statut en question pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à l'avancement de traitement.

Lorsque le membre du service de médiation, au moment de sa nomination, se trouve dans un lien contractuel avec l'État ou avec toute autre personne morale de droit public relevant de l'État, le contrat concerné est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat.

Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à l'avancement de traitement.

§ 2. Pour pouvoir être nommé membre du service de médiation, le candidat doit :

- 1° posséder la nationalité d'un état membre de l'Union Européenne ;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;
- 3° détenir un diplôme donnant accès à des fonctions de niveau 1 ou A aux administrations de l'État ;
- 4° ne pas avoir exercé un mandat ou une fonction pendant une période de trois ans avant sa nomination dans une entreprise publique autonome ou dans l'une des entreprises liées visées aux § 1 et 2 de l'article 46bis de la présente loi.

§ 3. La fonction de membre du service de médiation est incompatible avec :

- 1° un mandat public rémunéré ;
- 2° un mandat de membre du Parlement européen ;
- 3° un mandat de membre des Chambres législatives ;
- 4° la fonction de ministre ou secrétaire d'État ;
- 5° un mandat de membre du Conseil ou du Gouvernement d'une Communauté ou d'une Région ;

6° de functie van gouverneur van een provincie of lid van de bestendige deputatie van een provincieraad;

7° de functie van burgemeester, schepen of voorzitter van een openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn ;

8° het beroep van advocaat ;

9° het ambt van notaris, magistraat, gerechtsdeurwaarder of hypotheekbewaarder ;

10° een mandaat of functie in een autonoom overheidsbedrijf, of hiermede verbonden onderneming en ondernemingen en hiermede verbonden ondernemingen zoals bedoeld in § 1 en 2 van artikel 46bis van deze wet.

§ 4. De Koning stelt het administratief en geldelijk statuut van de diensten ombudsman vast.

§ 5. De leden van de diensten ombudsman zijn onderworpen aan de bepalingen die, voor de Rijksambtenaren, het volgende regelen :

de verloven ;

de disponibiliteit wegens ziekte ;

het vakantiegeld ;

de kinderbijslag ;

de geboortepremie ;

de adoptiepremie ;

de rust- en overlevingspensioenen.

De rust- en overlevingspensioenen worden betaald door de bedoelde regulator.

§ 6. De leden van de dienst ombudsman zijn onderworpen aan de sector gezondheidszorg van het stelsel van verplichte verzekering tegen ziekte en invaliditeit.

§ 7. De wet van 3 juli 1967 betreffende de schadevergoeding voor arbeidsongevallen, voor ongevallen op deweg naar en van het werk en voor beroepsziekten in de overheidssector, is van toepassing op de leden van de diensten ombudsman zoals vermeld in artikel 46, § 1 van deze wet. De renten en vergoedingen, alsook de procedurekosten, behalve bij roekeloze en tergende vordering, komen ten laste van de regulator.

§ 8. De leden van de dienst ombudsman kunnen slechts om wettige redenen worden ontslagen bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit.

Artikel 46quater

§ 1. De begrotingen van de dienst ombudsman bevoegd voor de sector telecommunicatie en de dienst ombudsman bevoegd voor de postsector zijn elk een deel van de begroting van de regulator.

6° la fonction de gouverneur d'une province ou de membre de la députation permanente d'un conseil provincial ;

7° la fonction de bourgmestre, d'échevin ou de président d'un centre public d'aide sociale ;

8° la profession d'avocat ;

9° la fonction de notaire, magistrat, huissier de justice ou conservateur des hypothèques ;

10° un mandat ou une fonction au sein d'une entreprise publique autonome ou dans l'une des entreprises liées et d'entreprises et entreprises liées visées aux § 1 et 2 de l'article 46bis de la présente loi.

§ 4. Le Roi fixe le statut administratif et pécuniaire des médiateurs.

§ 5. Les membres des services de médiation sont soumis aux dispositions qui, pour les agents de l'État, régissent :

les congés ;

la disponibilité pour maladie ;

le pécule de vacances ;

les allocations familiales ;

l'allocation de naissance ;

la prime d'adoption ;

les pensions de retraite et de survie.

Les pensions de retraite et de survie sont payés par le régulateur.

§ 6. Les membres du service de médiation sont soumis au secteur des soins de santé du régime de l'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité.

§ 7. La loi du 3 juillet 1967 sur la réparation des dommages résultant des accidents du travail, des accidents sur le chemin du travail et des maladies professionnelles dans le secteur public, est applicable aux membres des services de médiation, comme mentionné à l'article 46 § 1^{er} de la présente loi. Les rentes et indemnités, ainsi que les frais de procédure, sauf si la demande est téméraire et vexatoire, sont à charge du régulateur.

§ 8. Les membres du service médiation ne peuvent être révoqués que pour juste motif par Arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

Article 46quater

§ 1^{er}. Les budgets du service de médiation pour le secteur des télécommunications et du service de médiation pour le secteur postal sont chacun inscrits au budget du régulateur.

Elke dienst ombudsman stelt autonoom, overeenkomstig de bepalingen van het koninklijk besluit van 17 juli 1991 houdende de coördinatie van de Rijkscomptabiliteit, zijn begroting op, na raadpleging van het Raadgevend Comité voor telecommunicatie en het Raadgevend Comité voor de postdiensten, elk voor wie het aanbelangt.

§ 2. *De Koning bepaalt bij een in Ministerraad overlegd besluit de menselijke en materiële middelen die de regulator ter beschikking stelt van de Ombudsdienst voor telecommunicatie, alsook van de Ombudsdienst voor de postsector.*

§ 3. *De diensten ombudsman alsook hun menselijke en materiële middelen, zoals in § 2 vastgelegd, worden volledig gefinancierd door een 'bijdrage ombudsman'.*

Er is een «bijdrage ombudsman» voorzien vanwege de volgende sectoren aan de voor hen bij deze wet bevoegd verklaarde dienst ombudsman :

1° de telecommunicatiediensten zoals bedoeld in artikel 46bis, § 1 ter financiering van de dienst ombudsman bevoegd voor de sector telecommunicatie ;

2° de postdiensten zoals bedoeld in artikel 46bis, § 2 ter financiering van de dienst ombudsman bevoegd voor de postsector ;

Elke dienst ombudsman bepaalt autonoom, overeenkomstig de wettelijke bepalingen, de opportuniteit van de uitgaven.

§ 4. *De diensten ombudsman mogen geen enkele commerciële activiteit uitoefenen. Hieronder wordt niet verstaan het verstrekken van informatie over hun werking aan burgers.*

§ 5. *De bijdrage ombudsman vanwege de ondernemingen, actief in deze sectoren in België, wordt proportioneel berekend op hun omzet die tijdens het voorgaande jaar voor de betrokken ondernemingen is behaald voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de dienst ombudsman vallen.*

§ 6. *De regulator legt de lijst vast van de telecommunicatieondernemingen zoals bedoeld in artikel 46bis § 1 die een ombudsbijdrage dienen te betalen.*

§ 7. *De regulator legt de lijst vast van de postondernemingen zoals bedoeld in artikel 46bis § 2, die een ombudsbijdrage dienen te betalen.*

Chaque service de médiation établit, en toute autonomie, conformément aux dispositions de l'arrêté royal du 17 juillet 1991 portant coordination de la comptabilité de l'État, son budget, après consultation du Comité Consultatif pour les télécommunications et du Comité Consultatif pour les services postaux, chacun pour ce qui les concerne.

§ 2. *Le Roi détermine par arrêté délibéré en Conseil des ministres, les ressources humaines et matérielles que le régulateur affecte au service de médiation pour les télécommunications et au service de médiation des services postaux.*

§ 3. *Les services de médiation ainsi que les moyens humains et matériels, comme précisé au § 2, sont entièrement financés par une 'redevance de médiation'.*

Il est prévu que les secteurs suivants versent une 'redevance de médiation' au service de médiation compétent pour leur secteur conformément à la présente loi :

1° les services de télécommunications visés à l'article 46bis, § 1^{er}; pour le financement du service de médiation pour le secteur des télécommunications ;

2° les services postaux visés à l'article 46bis, § 2; pour le financement du service de médiation pour le secteur postal.

Chaque service de médiation détermine, en toute autonomie, conformément aux dispositions légales, l'opportunité des dépenses.

§ 4 *Les services de médiation ne peuvent exercer aucune activité commerciale. N'est pas considéré comme tel le fait de donner des informations aux citoyens sur leurs activités.*

§ 5. *La 'redevance de médiation' versée par les entreprises actives dans ces secteurs en Belgique est calculée proportionnellement au chiffre d'affaires obtenu l'année précédente par les entreprises concernées pour les activités qui relèvent des attributions du service de médiation.*

§ 6. *Le régulateur établit la liste des entreprises de télécommunications dont question à l'article 46bis, § 1 qui doivent payer une redevance de médiation.*

§ 7. *Le régulateur établit la liste des entreprises postales dont question à l'article 46bis, § 2 qui doivent payer une redevance de médiation.*

§ 8. De ondernemingen delen uiterlijk op 30 juni van elk jaar aan de regulator hun omzetcijfer mee van het vorig jaar dat betrekking heeft op de activiteiten waarvoor de dienst ombudsman bevoegd is.

§ 9. Uiterlijk op 31 augustus van elk jaar deelt de regulator het bedrag mee van de verschuldigde bijdrage ombudsman.

§ 10. De ondernemingen betalen hun 'bijdrage ombudsman' voor 30 september van elk jaar waarop ze verschuldigd zijn, op het rekeningnummer van de regulator.

§ 11. De «bijdrage ombudsman» die niet is betaald op de vastgestelde vervaldatum, zoals bedoeld in § 9 van dit artikel, geeft van rechtswege en zonder ingebrekestelling aanleiding tot een interest tegen het wettelijk tarief verhoogd met twee procent. De bedoelde interest wordt berekend naar rato van het aantal kalenderdagen achterstand.

Artikel 46quinquies

§ 1. De personen die ter beschikking zijn gesteld van de dienst «Ombudsman» opgericht bij Belgacom en waarvan de lijst, door de minister die bevoegd is voor telecommunicatie vastgesteld wordt, worden behoudens hun verzet, overgedragen aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie met uitwerking van 1 januari 1998 en volgens de door de Koning bepaalde nadere regels.

§ 2. De bij Belgacom vastbenoemde statutaire ambtenaren worden tot ambtenaar benoemd van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie. De contractuele personeelsleden die over een arbeidscontract van onbepaalde duur beschikten en die aan het Instituut worden overgedragen, worden in afwijking van art. 73, § 2, van deze wet, aangeworven met een arbeidscontract van onbepaalde duur.

§ 3. Voor de berekening van het pensioen van de personeelsleden overgedragen overeenkomstig dit art., blijven de bij Belgacom verrichte diensten ten laste van Belgacom.

§ 4. De dienstbetrekkingen die worden bezet door de overgedragen personeelsleden worden toegevoegd aan de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, vastgesteld bij art. 1 van het koninklijk besluit van 18 maart 1993 tot vaststelling van de personeelsformatie van dat Instituut.

§ 8. Les entreprises communiquent au plus tard le 30 juin de chaque année au régulateur leur chiffre d'affaires de l'année précédente relatif aux activités qui relèvent des attributions du service de médiation.

§ 9. Au plus tard le 31 août de chaque année, le régulateur communique le montant de la redevance de médiation à verser.

§ 10. Les entreprises versent leur 'redevance de médiation' avant le 30 septembre de chaque année au numéro de compte du régulateur.

§ 11. Le non-paiement de la 'redevance de médiation' au terme de l'échéance fixée au § 9 du présent article donnera lieu de plein droit et sans mise en demeure à un intérêt au tarif légal majoré de deux pour cent. Ledit intérêt est calculé au prorata du nombre de jours calendrier de retard.

Article 46quinquies

§ 1. Les agents mis à la disposition du service de médiation créé auprès de Belgacom, dont la liste est arrêtée par le Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, sont transférés sauf opposition de leur part à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, avec effet au 1^{er} janvier 1998 et selon les modalités fixées par le Roi.

§ 2. Les agents statutaires nommés à titre définitif à Belgacom sont nommés agents de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. En ce qui concerne les agents contractuels qui bénéficiaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et qui sont transférés à l'Institut, il est conclu, par dérogation à l'article 73, § 2, de la présente loi, un contrat de travail à durée indéterminée.

§ 3. Pour le calcul de la pension des agents transférés en application du présent article, les services prestés à Belgacom restent à charge de Belgacom.

§ 4. Les emplois occupés par les agents transférés sont ajoutés au cadre organique de l'Institut belge des services postaux et de télécommunications fixé par l'article 1^{er} de l'arrêté royal du 18 mars 1993 fixant le cadre organique dudit Institut.

Artikel 46sexies

§ 1. De personen die ter beschikking zijn gesteld van de dienst «Ombudsman» opgericht bij De Post, n.v. van publiek recht en waarvan de lijst, door de minister die bevoegd is voor telecommunicatie vastgesteld wordt, worden behoudens hun verzet, overgedragen aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie en volgens de door de Koning bepaalde nadere regels.

§ 2. De bij De Post, n.v. van publiek recht vastbenoemde statutaire ambtenaren worden tot ambtenaar benoemd van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

De contractuele personeelsleden die over een arbeidscontract van onbepaalde duur beschikten en die aan het Instituut worden overgedragen, worden in afwijking van art. 73, § 2, van deze wet, aangeworven met een arbeidscontract van onbepaalde duur.

§ 3. Voor de berekening van het pensioen van de personeelsleden overgedragen overeenkomstig dit art., blijven de bij De Post, n.v. van publiek recht verrichte diensten ten laste van De Post, n.v. van publiek recht.

§ 4. De dienstbetrekkingen die worden bezet door de overgedragen personeelsleden worden toegevoegd aan de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

Artikel 46septies

§ 1. De leidinggevende ambtenaar van de regulator bevoegd voor de Belgische post en telecomsector kent op voorstel van de leden van de diensten ombudsman, de beoordelingen en de beheerstoelages toe aan het personeel dat ter beschikking wordt gesteld van de diensten ombudsman.

§ 2. Elke dienst ombudsman stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt inzonderheid de verschillende klachten of soorten van klachten en het aan deze klachten gegeven gevolg, zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven. Het verslag wordt overgezonden aan elk bedrijf dat een 'bijdrage ombudsman' betaalt, de minister onder wie een overheidsbedrijf ressorteert en de Wetgevende Kamers. Het jaarverslag wordt ook aan de regulator opgestuurd. Het verslag wordt ter beschikking gesteld van het publiek.

§ 3. Alle informatie die aan de dienst ombudsman wordt verstrekt is vertrouwelijk.

Article 46sexies

§ 1. Les agents mis à la disposition du service de médiation créé auprès de La Poste, s.a. de droit public, dont la liste est arrêtée par le ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, sont transférés sauf opposition de leur part à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, et selon les modalités fixées par le Roi.

§ 2 Les agents statutaires nommés à titre définitif à La Poste, s.a. de droit public sont nommés agents de l'Institut belge des service postaux et des télécommunications.

En ce qui concerne les agents contractuels qui bénéficiaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et qui sont transférés à l'Institut, il est conclu, par dérogation à l'article 73, § 2, de la présente loi, un contrat de travail à durée indéterminée.

§ 3. Pour le calcul de la pension des agents transférés en application du présent article, les services prestés à La Poste, s.a. de droit public restent à charge de La Poste, s.a. de droit public.

§ 4. Les emplois occupés par les agents transférés sont ajoutés au cadre organique de l'Institut belge des service postaux et des télécommunications.

Article 46septies

§ 1. Sur proposition des membres des services de médiation, le fonctionnaire responsable du régulateur compétent pour les secteurs postal et des télécommunications belges attribue les évaluations et les allocations de gestion au personnel mis à la disposition des services de médiation.

§ 2. Chaque service de médiation rédige chaque année un rapport d'activité. Le rapport porte en particulier sur les différentes plaintes et types de plaintes et sur la suite donnée à ces plaintes, sans toutefois divulguer directement ou indirectement l'identité du plaignant. Le rapport est envoyé à toutes les entreprises qui versent une 'redevance de médiation', au ministre compétent pour une entreprise publique et aux Chambres législatives. Ce rapport annuel est également envoyé au régulateur. Le rapport est mis à la disposition du public.

§ 3. Toutes les informations communiquées au service de médiation sont confidentielles.

De dienst ombudsman beslist welke informatie hij ter beschikking stelt van de partijen in het kader van de uitoefening van zijn opdrachten.

Artikel 46octies

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de leden van de diensten ombudsman en het personeel van de diensten ombudsman.

Artikel 46nonies

De diensten ombudsman, zoals bedoeld in artikel 46 van deze wet, vallen niet onder het toepassingsgebied van artikel 1 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

Le service de médiation décide quelles informations mettre à la disposition des parties dans le cadre de l'exercice de ses missions.

Article 46octies

L'article 458 du Code pénal est applicable aux membres des services de médiation et au personnel des services de médiation.

Article 46nonies

Les services de médiation visés à l'article 46 de la présente loi ne tombent pas sous le champ d'application de l'article 1^{er} de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.