

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

20 novembre 2006

PROJET DE LOI

**portant des dispositions diverses en vue de
la création du service de médiation
pour le secteur postal**

PROPOSITION DE LOI

**portant création d'un service de médiation
pour les services postaux**

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 21 mars 1991
portant réforme de certaines entreprises
publiques économiques en vue d'étendre
les compétences du Service de médiation
de La Poste**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION DE
L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS ET
DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
M. Philippe DE COENE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

20 november 2006

WETSONTWERP

**houdende diverse bepalingen met het oog
op de oprichting van de ombudsdienst
voor de postsector**

WETSVOORSTEL

**tot oprichting van een ombudsdienst
voor de postdiensten**

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 21 maart 1991
betreffende de hervorming van sommige
economische overheidsbedrijven met het oog
op de uitbreiding van de bevoegdheden van
de Ombudsdienst bij De Post**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR
DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN
DE OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Philippe DE COENE**

Composition de la commission à la date du dépôt du rapport /
Samenstelling van de commissie op datum van indiening van het verslag:
 Président/Voorzitter : Francis Van den Eynde

A. — Membres titulaires/Vaste leden :

VLD Guido De Padt, Ludo Van Campenhout, Hilde Vautmans
 PS Camille Dieu, Karine Lalieux, Annick Saudoyer
 MR François Bellot, Olivier Chastel, Valérie De Bue
 sp.a-spirit Dylan Casaer, Philippe De Coene, Inga Verhaert
 CD&V Roel Deseyn, Jef Van den Bergh
 Vlaams Belang Jan Mortelmans, Francis Van den Eynde
 cdH David Lavaux

B. — Membres suppléants/Plaatsvervangers :

Willy Cortois, Georges Lenssen, Bart Tommelein, Luk Van Biesen
 Jean-Marc Delizée, Eric Massin, Alain Mathot, André Perpète
 Pierrette Cahay-André, Richard Fournaux, Jacqueline Gallant,
 Hervé Hasquin
 Anne-Marie Baeke, Stijn Bex, Hans Bonte, Magda De Meyer
 Dirk Claes, Katrien Schryvers, Servais Verherstraeten
 Guy D'haeseleer, Luc Sevenhans, Frieda Van Themsche
 Joseph Arens, Melchior Wathelet

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

ECOLO Marie Nagy

cdH	: Centre démocrate Humaniste
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
ECOLO	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
FN	: Front National
MR	: Mouvement Réformateur
N-VA	: Nieuw - Vlaamse Alliantie
PS	: Parti socialiste
sp.a - spirit	: Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.
Vlaams Belang	: Vlaams Belang
VLD	: Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : Document parlementaire de la 51^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
 QRVA : Questions et Réponses écrites
 CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
 CRABV : Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
 CRIV : Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
 PLEN : Séance plénière
 COM : Réunion de commission
 MOT : Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 : Parlementair document van de 51^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
 QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden
 CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
 CRABV : Beknopt Verslag (blauwe kaft)
 CRIV : Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
 PLEN : Plenum
 COM : Commissievergadering
 MOT : Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
 Commandes :
 Place de la Nation 2
 1008 Bruxelles
 Tél. : 02/ 549 81 60
 Fax : 02/549 82 74
 www.laChambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
 Natieplein 2
 1008 Brussel
 Tel. : 02/ 549 81 60
 Fax : 02/549 82 74
 www.deKamer.be
 e-mail : publicaties@deKamer.be

SOMMAIRE

I. Exposés introductifs des auteurs du projet de loi et des propositions de loi jointes	4
II. Discussion générale	5
III. Discussion des articles	6
IV. Vote sur l'ensemble	12

INHOUD

I. Inleidende uiteenzetting van de indieners van het wetsontwerp en de toegevoegde wetsvoorstellen . . .	4
II. Algemene bespreking	5
III. Artikelsgewijze bespreking	6
IV. Stemming over het geheel	12

Documents précédents :

Doc 51 **2679/ (2005/2006)** :

- 001 : Projet de loi.
- 002 : Erratum.

Doc 51 **1985/ (2004/2005)** :

- 001 : Proposition de loi de MM. Bellot, Chastel et Mme Creyf.

Doc 51 **2581/ (2005/2006)** :

- 001 : Proposition de loi de MM. Deseyn, Van den Bergh et Mme Creyf.

Voorgaande documenten :

Doc 51 **2679/ (2005/2006)** :

- 001 : Wetsontwerp.
- 002 : Erratum.

Doc 51 **1985/ (2004/2005)** :

- 001 : Wetsvoorstel van de heren Bellot, Chastel en mevrouw Creyf.

Doc 51 **2581/ (2005/2006)** :

- 001 : Wetsvoorstel van de heren Deseyn, Van den Bergh en mevrouw Creyf.

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné ce projet de loi au cours de sa réunion du 8 novembre 2006.

I. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS DES AUTEURS DU PROJET DE LOI ET DES PROPOSITIONS DE LOI JOINTES

a. Exposé introductif de Mme Freya Van den Bossche, vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur le projet de loi portant des dispositions diverses en vue de la création du service de médiation pour le secteur postal (DOC 51 2679/002)

La ministre explique que le projet de loi vise à étendre le Service de Médiation auprès de La Poste en un service de médiation compétent pour l'ensemble du secteur postal. À cet effet, les dispositions y afférentes de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques sont modifiées.

Les activités des opérateurs privés gagnent en importance en raison de la libéralisation croissante du secteur postal: les consommateurs font, en fonction de leurs besoins spécifiques, de plus en plus appel aux différents opérateurs postaux. Il en découle que le Service de Médiation auprès de La Poste n'est plus approprié pour gérer efficacement les relations entre les utilisateurs et les prestataires de services postaux. Dans le cadre actuel, le Médiateur est en effet uniquement compétent pour l'examen des plaintes dirigées contre La Poste.

Le projet de loi à l'examen vise à adapter le Service de Médiation auprès de La Poste à l'évolution du marché:

- en étendant les attributions du service à toutes les entreprises actives sur le marché postal belge;
- en garantissant l'indépendance de ce service, d'une part, par une séparation de La Poste du Service de Médiation existant auprès de La Poste, et d'autre part, par la mise en œuvre d'un financement par le secteur;
- en éliminant les chevauchements de compétence avec d'autres Services de médiation d'autres secteurs.

La réforme à l'examen est inspirée par l'exemple du Service de médiation pour les télécommunications, où une opération similaire a été effectuée en 1998. Les règles relatives au fonctionnement et à l'organisation des services de médiation des entreprises publiques

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit wetsontwerp besproken tijdens haar vergadering van 8 november 2006.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN VAN DE INDIENERS VAN HET WETSONTWERP EN DE TOEGEVOEGDE WETSVORSTELLEN

a. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Freya Van den Bossche, vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken, over het wetsontwerp houdende diverse bepalingen met het oog op de oprichting van de ombudsdienst voor de postsector (DOC 51 2679/002)

De minister verklaart dat het wetsontwerp ertoe strekt de bevoegdheid van de Ombudsdienst bij De Post uit te breiden tot de volledige postsector. Hiertoe worden de betreffende bepalingen van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven gewijzigd.

Door de voortschrijdende liberalisering van de postsector winnen de activiteiten van privé-operatoren aan belang: consumenten doen, naargelang van hun specifieke behoeften, in toenemende mate beroep op diverse postale operatoren. Hieruit volgt dat de Ombudsdienst bij De Post niet langer geschikt is om op efficiënte wijze de relaties tussen de gebruikers en leveranciers van postdiensten te behartigen. De ombudsman is in het huidige kader immers enkel bevoegd voor het onderzoek van klachten die tegen De Post gericht zijn.

Voorliggend ontwerp is erop gericht de Ombudsdienst bij De Post aan te passen aan de marktevolutie door:

- het werkgebied van de dienst uit te breiden naar alle ondernemingen die op de Belgische postale markt actief zijn;
- de onafhankelijkheid van de dienst te verzekeren door, enerzijds, een loskoppeling van De Post van de bestaande Ombudsdienst bij De Post, en, anderzijds, de totstandbrenging van een financiering door de sector;
- de overlappingsen met de bevoegdheden van ombudsdiensten uit andere sectoren weg te werken.

De voorliggende hervorming wordt geïnspireerd door het voorbeeld van de Ombudsdienst voor telecommunicatie, waar in 1998 een soortgelijke operatie werd doorgevoerd. De regels met betrekking tot de werking en de organisatie van de ombudsdiensten van de

ont été fixées dans les articles 43 à 46 de la loi du 21 mars 1991, de telle sorte que le projet de loi apporte des modifications à ces articles.

b. Exposé introductif de l'auteur principal de la proposition de loi portant création d'un service de médiation pour les services postaux (DOC 51 1985/001)

M. François Bellot (MR) déclare que tous les aspects de la proposition de loi sont présents dans le projet de loi: ce projet élabore en effet une réglementation analogue à celle qui s'applique au Service de médiation pour les télécommunications, tel que le prévoit sa proposition de loi. Il souscrit dès lors au projet de loi.

c. Exposé introductif de l'auteur principal de la proposition de loi modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques en vue d'étendre les compétences du Service de médiation de La Poste. (DOC 51 2581/001)

M. Roel Deseyn (CD&V) explique la problématique: étant donné que la distribution d'une lettre se passe de plus en plus souvent par le biais d'une chaîne d'opérateurs, il est nécessaire que le Service de médiation soit habilité à prendre connaissance des plaintes concernant les opérateurs alternatifs, qui doivent également contribuer au financement du Service de médiation. L'élargissement des compétences répond donc à l'augmentation de la libéralisation.

L'intervenant défend une réglementation analogue à celle qui s'applique au Service de médiation pour les télécommunications.

II. — DISCUSSION GÉNÉRALE

Mme Camille Dieu (PS) souligne la nécessité de la réforme à l'examen, une réforme qui emporte dès lors son adhésion.

M. Guido De Padt (VLD) demande pourquoi le Service de médiation reste compétent pour les services financiers de La Poste alors qu'il ne pourra pas se prononcer sur des services similaires proposés par d'autres opérateurs. Cette situation ne va-t-elle pas semer la confusion dans l'esprit du consommateur ?

M. Roel Deseyn (CD&V) souscrit au projet de loi dont la portée correspond en grande partie à celle de sa propre proposition de loi. Il déplore toutefois que cette réforme se soit fait attendre si longtemps et que le gouvernement ait manqué de rigueur lors du dépôt du projet.

overheidsbedrijven werden vastgelegd in de artikelen 43 tot 46 van de wet van 21 maart 1991, zodat door het ontwerp in die artikelen wijzigingen worden aangebracht.

b. Inleidende uiteenzetting van de hoofdindieners van het wetsvoorstel tot oprichting van een ombudsdienst voor de postdiensten (DOC 51 1985/001)

De heer François Bellot (MR) verklaart dat alle aspecten van het wetsvoorstel in het wetsontwerp zijn vervat: een regeling die analoog is aan wat voor de Ombudsdienst voor telecommunicatie geldt, zoals zijn voorstel beoogt, wordt erdoor tot stand gebracht. Hij onderschrijft derhalve het ontwerp.

c. Inleidende uiteenzetting van de hoofdindieners van het wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven met het oog op de uitbreiding van de bevoegdheden van de Ombudsdienst bij De Post (DOC 51 2581/001)

De heer Roel Deseyn (CD&V) schetst de problematiek: omdat de bezorging van een brief steeds meer via een ketting van operatoren verloopt, is het nodig dat de Ombudsdienst bevoegd wordt om kennis te nemen van klachten over alternatieve operatoren, die tevens moeten bijdragen tot de financiering van de Ombudsdienst. De bevoegdheidsuitbreiding spoort dus met de toenemende liberalisering.

De spreker verdedigt een regeling die analoog is met de Ombudsdienst voor telecommunicatie.

II. — ALGEMENE BESPREKING

Mevrouw Camille Dieu (PS) beklemtoont de noodzaak van de voorliggende hervorming, die derhalve haar goedkeuring wegdraagt.

De heer Guido De Padt (VLD) vraagt waarom de Ombudsdienst bevoegd blijft voor de financiële diensten van De Post, terwijl hij niet zal kunnen oordelen over soortgelijke diensten die door andere operatoren worden geleverd. Zal dit niet tot verwarring bij de consument aanleiding geven?

De heer Roel Deseyn (CD&V) onderschrijft het wetsontwerp, dat grotendeels dezelfde strekking heeft als zijn eigen wetsvoorstel. Hij betreurt wel dat de hervorming zo lang op zich heeft laten wachten en dat de regering bij de indiening van het ontwerp niet zorgvuldig heeft gehandeld.

L'intervenant insiste pour qu'il y ait la plus grande concordance possible entre les dispositions légales relatives au service de médiation du secteur postal et celles relatives au service de médiation du secteur des télécommunications. Cette option n'a pas toujours été suivie dans le projet: c'est ainsi que le système de financement, la procédure de régularisation et la collaboration avec d'autres instances de médiation sont différents.

Pourquoi le gouvernement n'a-t-il pas donné suite à la suggestion formulée par le Conseil d'État dans son avis d'adapter l'intitulé afin de préciser que le projet modifie également certaines dispositions relatives au statut du service de médiation pour les télécommunications?

La ministre fait observer qu'actuellement, le Service de médiation est compétent pour recevoir des plaintes relatives aux services financiers de La Poste. Le gouvernement a choisi de ne pas restreindre la compétence, à l'exception des plaintes qui relèveraient d'un autre médiateur indépendant.

Il ressort de l'intitulé que le projet porte des dispositions diverses; d'autre part, par souci de clarté, il mentionne explicitement l'objet même du projet, c.-à-d. la création d'un service de médiation pour le secteur postal.

III. — DISCUSSION DES ARTICLES

Articles 1^{er} et 2

Ces articles ne font l'objet d'aucune observation et sont adoptés à l'unanimité.

Art. 3

M. Roel Deseyn (CD&V) constate qu'en vertu de cette disposition, le Service de médiation pour les télécommunications est tenu de conclure différentes conventions avec l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. Quand ces conventions seront-elles effectivement conclues ? Des accords analogues ont-ils déjà été conclus ?

La ministre répond que les conventions, qui doivent nécessairement être fondées sur la loi en projet, seront conclues aussi vite que possible après l'entrée en vigueur de la loi.

Cet article est adopté à l'unanimité.

De spreker pleit voor een maximale overeenstemming tussen de wettelijke regelingen voor de ombudsdiensten van de postsector en de telecommunicatiesector. Daarvoor wordt in het ontwerp niet steeds gekozen; zo worden het financieringssysteem, de regularisatieprocedure en de samenwerking met andere bemiddelingsinstanties anders geregeld.

Waarom wordt geen gevolg gegeven aan de suggestie in het advies van de Raad van State tot aanpassing van het opschrift om duidelijk te maken dat het ontwerp ook sommige bepalingen met betrekking tot het statuut van de Ombudsdienst voor telecommunicatie wijzigd?

De minister wijst op het feit dat de Ombudsdienst momenteel bevoegd is om klachten over de financiële diensten van De Post te ontvangen. De regering heeft ervoor geopteerd om die bevoegdheid niet in te perken, met uitzondering van de klachten waarvoor een andere onafhankelijke bemiddelaar bevoegd is.

Uit het opschrift blijkt dat diverse bepalingen worden geregeld; anderzijds wordt ook de kern van het ontwerp, de oprichting van een Ombudsdienst voor de postsector, er ten behoeve van de duidelijkheid uitdrukkelijk in vermeld.

III. — ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING

Artikelen 1 en 2

Over deze artikelen worden geen opmerkingen gemaakt. Ze worden eenparig aangenomen.

Art. 3

De heer Roel Deseyn (CD&V) stelt vast dat de Ombudsdienst voor telecommunicatie ingevolge dit artikel verschillende overeenkomsten met het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie moet afsluiten. Wanneer zullen die overeenkomsten daadwerkelijk worden afgesloten? Werden in het verleden reeds soortgelijke akkoorden tot stand gebracht?

De minister antwoordt dat de overeenkomsten, die de voorliggende wettelijke basis vereisen, zo snel mogelijk na de inwerkingtreding van de wet zullen worden afgesloten.

Het artikel wordt eenparig aangenomen.

Art. 4 et 4bis (nouveau)

MM. Deseyn et Van den Bergh présentent un amendement (n° 4, DOC 51 2679/003) tendant à insérer un article 4bis.

M. Roel Deseyn (CD&V) attire l'attention sur un problème: à la suite de la suppression de l'article conférant une compétence arbitrale au Service de médiation pour les télécommunications, l'article 136 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques renvoie à une disposition qui n'est plus en vigueur. Son amendement tend à supprimer cette disposition dans la loi précitée.

La ministre approuve l'amendement.

L'article et l'amendement sont adoptés à l'unanimité. Un nouvel article est donc inséré dans le projet.

Art. 5, 5bis (nouveau) et 5ter (nouveau)

M. Roel Deseyn (CD&V) demande si les entreprises qui recourent aux services postaux entrent dans la notion d'«utilisateurs». Ou bien sont uniquement visés par là les consommateurs ? Y a-t-il une distinction à établir avec la notion d'«utilisateurs finals» qui figure également dans cet article ? L'intervenant souligne que dans la loi relative aux communications électroniques, la notion d'«utilisateur final» renvoie toujours au consommateur.

MM. Deseyn et Van den Bergh présentent un amendement (n° 2, DOC 51 2679/003), qui tend à insérer un article 5bis.

M. Roel Deseyn (CD&V) souligne que le ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions pourra solliciter l'avis du Service de médiation du secteur postal (§ 3, 6°), alors qu'il ne peut saisir le Service de médiation pour les télécommunications. Dès lors que les intérêts des consommateurs sont tout autant concernés, il est recommandé d'également prévoir cette possibilité; il dépose à cette fin l'amendement n° 2.

MM. Deseyn et Van den Bergh présentent un amendement (n° 4, DOC 51 2679/003), qui tend à supprimer les mots «ou n'ont pas été introduites par voie écrite» au § 4, alinéa 1^{er}.

M. Roel Deseyn (CD&V) demande pourquoi des plaintes qui n'ont pas été introduites par voie écrite sont

Art. 4 en 4bis (nieuw)

Amendement nr. 4 (DOC 51 2679/003) wordt ingediend door de heren Deseyn en Van den Bergh. Het strekt tot de invoeging van een artikel 4bis.

De heer Roel Deseyn (CD&V) wijst op een probleem: de opheffing van het artikel waarin arbitragebevoegdheid aan de Ombudsdienst voor telecommunicatie wordt toegekend zorgt ervoor dat in artikel 136 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (W.E.C.) niet meer naar een vigerende bepaling wordt verwezen. Zijn amendement strekt ertoe de betreffende bepaling in de W.E.C. op te heffen.

De minister hecht haar goedkeuring aan het amendement.

Het artikel en het amendement worden eenparig aangenomen. Derhalve wordt een nieuw artikel in het ontwerp ingevoegd.

Art. 5, 5bis (nieuw) en 5ter (nieuw)

De heer Roel Deseyn (CD&V) vraagt of bedrijven die gebruik maken van postdiensten onder het begrip «gebruikers» vallen. Of worden hiermee integendeel enkel de consumenten bedoeld? Is er een verschil met het begrip «eindegebruikers», dat in hetzelfde artikel eveneens voorkomt? De spreker wijst op het feit dat in de W.E.C. met het begrip «eindegebruiker» steeds consument wordt bedoeld.

Amendement nr. 2 (DOC 51 2679/003), dat door de heren Deseyn en Van den Bergh wordt ingediend, strekt tot de invoeging van een artikel 5bis.

De heer Roel Deseyn (CD&V) wijst op het feit dat de minister bevoegd voor Consumentenzaken de mogelijkheid krijgt om de Ombudsdienst voor de postsector om advies te verzoeken (§ 3, 6°), terwijl hij de Ombudsdienst voor telecommunicatie niet kan vatten. Omdat het evenzeer om consumentenbelangen gaat, verdient het aanbeveling om eveneens in die mogelijkheid te voorzien; hij dient daartoe amendement nr. 2 in.

Amendement nr. 4 (DOC 51 2679/003), dat door de heren Deseyn en Van den Bergh wordt ingediend, strekt tot de opheffing van de woorden «of niet schriftelijk» in § 4, eerste lid.

De heer Roel Deseyn (CD&V) vraagt waarom niet-schriftelijke klachten volgens het ontwerp niet

irrecevables selon le projet de loi à l'examen (§ 4, alinéa 1^{er}), alors que les plaintes téléphoniques adressées au Service de médiation pour les télécommunications sont prises en compte.

MM. Deseyn et Van den Bergh présentent un amendement (n° 5, DOC 51 2679/003), qui tend à insérer un article 5^{ter}. Cet article vise à permettre au Service de médiation pour les télécommunications de refuser de traiter les plaintes de nature clairement vexatoire.

M. Roel Deseyn (CD&V) demande pourquoi, dans le projet de loi à l'examen, le Service de médiation pour le secteur postal peut, contrairement au Service de médiation pour les télécommunications, refuser (§ 4, alinéa 2) de traiter certains types de plaintes et traiter comme une seule plainte différentes plaintes introduites contre le même opérateur sur le même sujet (§ 4, alinéa 3). Ces dispositions ont-elles des répercussions sur le comptage et le rapport des plaintes, qui ont eux-mêmes une incidence sur la fixation de la redevance de médiation à payer ?

Il semble logique que le Service de médiation pour le secteur postal ne puisse, lorsqu'il traite une plainte, prendre connaissance de pièces relevant du secret des lettres (§ 5, alinéa 1^{er}), mais pourquoi cette règle ne s'applique-t-elle dès lors pas au Service de médiation pour les télécommunications ?

Mme Valérie De Bue (MR) propose de remplacer, dans la version française, par le biais d'une correction technique, les mots « par voie écrite » (§ 4, alinéa 1^{er}) par les mots « par écrit ».

Le ministre déclare que les notions d'« utilisateurs » et d'« utilisateurs finals » sont interchangeable dans l'article : ces deux notions impliquent aussi bien les consommateurs que les entreprises qui ont recours aux services postaux. D'autres définitions s'appliquent en effet dans le secteur des télécommunications.

Elle souscrit à l'amendement n° 2.

Il est tout à fait logique que des plaintes d'une même personne de même nature introduites contre le même opérateur soient traitées comme une seule plainte. La redevance de médiation tend notamment à responsabiliser les opérateurs : conformément au projet de loi à l'examen, elle augmentera si le nombre de plaintes individuelles introduites contre un opérateur augmente lui aussi. Un autre type de financement est d'application dans le cadre du Service de médiation pour les télécommunications.

Le secret des lettres doit toujours être respecté, y compris par le Service de médiation pour les télécommunications.

ontvankelijk zijn (§4, eerste lid), terwijl telefonische klachten bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie wel in aanmerking worden genomen.

Amendement nr. 5 (DOC 51 2679/003) van de heren Deseyn en Van den Bergh strekt tot de invoeging van een artikel 5^{ter}. Het strekt ertoe de Ombudsdienst voor telecommunicatie de mogelijkheid te geven om klachten met een duidelijke vexatoire aard te weigeren.

De heer Roel Deseyn (CD&V) vraagt waarom de Ombudsdienst voor de postsector in het ontwerp, anders dan de Ombudsdienst voor telecommunicatie, de mogelijkheid krijgt om de behandeling van sommige types van klachten te weigeren (§4, tweede lid) en om verschillende klachten met hetzelfde voorwerp tegen eenzelfde operator als één klacht te behandelen (§4, derde lid)? Hebben deze bepalingen repercussies voor de telling en rapportering van klachten, die gevolgen heeft voor de bepaling van de te betalen ombudsbijdrage?

Het lijkt logisch dat de Ombudsdienst voor de postsector in het kader van de behandeling van een klacht geen kennis kan nemen van stukken die onder het briefgeheim vallen (§ 5, eerste lid), maar waarom geldt deze regel dan niet ook voor de Ombudsdienst voor telecommunicatie?

Mevrouw Valérie De Bue (MR) stelt voor dat «par voie écrit» (§ 4, eerste lid) bij wijze van technische correctie wordt vervangen door «par écrit».

De minister verklaart dat «gebruikers» en «eindgebruikers» in het artikel onderling verwisselbaar zijn: beide begrippen impliceren zowel consumenten als bedrijven die van postdiensten gebruik maken. In de telecommunicatiesector gelden inderdaad andere definities.

Amendement nr. 2 kan op haar instemming rekenen.

Dat klachten van één persoon van dezelfde aard tegen eenzelfde operator samen worden behandeld, is volstrekt logisch. De ombudsbijdrage strekt er onder meer toe de operatoren te responsabiliseren: zij zal conform het ontwerp stijgen als meer individuele klachten tegen een operator worden ingediend. In het geval van de Ombudsdienst voor telecommunicatie geldt een anderssoortige financiering.

Het briefgeheim moet steeds worden gerespecteerd, ook door de Ombudsdienst voor telecommunicatie.

L'article, les amendements n^{os} 2 et 5 et la proposition de correction technique sont adoptés à l'unanimité. Deux articles sont dès lors insérés dans le projet de loi. L'amendement n^o 4 n'est pas mis aux voix.

Art. 6

Cet article ne donne lieu à aucune observation et est adopté à l'unanimité.

Art. 7

M. Roel Deseyn (CD&V) constate que, dans certaines dispositions du projet, il est question de « services de médiation », alors qu'ailleurs figure la dénomination « Service de médiation pour les télécommunications » ou « Service de médiation pour le secteur postal ». Il propose que l'on utilise toujours la même terminologie.

Le ministre reconnaît qu'il faut toujours utiliser le pluriel.

La commission décide à l'unanimité d'apporter une correction technique en ce sens. L'article est ensuite adopté à l'unanimité.

Art. 8

Cet article ne donne lieu à aucune observation et est adopté à l'unanimité.

Art. 9

M. Roel Deseyn (CD&V) demande pourquoi ce système n'a pas été appliqué dans le secteur des télécommunications. L'IBPT a-t-il déjà effectué une simulation ? A-t-il réalisé une étude d'impact du système sur les redevances que les opérateurs devront payer en fin de compte ? Le système en projet fonctionnera-t-il bel et bien ? Dans quel autre pays du monde trouve-t-on également un tel système ? Au § 5, le facteur A est défini comme représentant le nombre d'appels téléphoniques. Pourquoi ne tient-on pas compte du nombre de courriels ? Cette formulation n'omet-elle pas de prendre en compte les demandes de renseignements écrites ? Le dernier alinéa du § 5, qui dispose que les entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 500.000 euros ne contribuent pas au financement du service de médiation, n'est-il pas superflu ? Cette limite est en effet déjà donnée pour chacun des éléments du calcul de la

Het artikel, de amendementen nr. 2 en 5 en het voorstel van technische correctie worden eenparig aangenomen. Derhalve worden twee artikelen in het ontwerp ingevoegd. Amendement nr. 4 wordt niet ter stemming voorgelegd.

Art. 6

Dit artikel geeft geen aanleiding tot debat. Het wordt eenparig aangenomen.

Art. 7

De heer Roel Deseyn (CD&V) stelt vast dat in sommige bepalingen van het ontwerp van « ombudsdiensten » wordt gewag gemaakt, terwijl elders « Ombudsdienst voor telecomunicatie » en « Ombudsdienst voor de postsector » wordt vermeld. Hij stelt voor dat steeds dezelfde terminologie wordt gehanteerd.

De minister erkent dat steeds het meervoud moet worden gebruikt.

De commissie beslist eenparig terzake een technische correctie aan te brengen. Het artikel wordt vervolgens eenparig aangenomen.

Art. 8

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt. Het wordt eenparig aangenomen.

Art. 9

De heer Roel Deseyn (CD&V) wenst te vernemen waarom bij dit systeem niet in de telecomsector werd toegepast. Heeft het BIPT al een simulatie uitgevoerd? Heeft het een impactanalyse uitgevoerd over hoe dit de uiteindelijk door de operatoren te betalen bijdragen zal beïnvloeden? Zal het ontworpen systeem wel werken? Waar bestaat dergelijk systeem nog in de wereld? In § 5 wordt onder punt A het aantal telefonische oproepen als factor gebruikt. Waarom wordt het aantal mails daar niet bij gerekend? Worden met deze formulering de schriftelijke vragen om inlichtingen niet over het hoofd gezien in de berekening? Is het laatste lid van § 5 niet overbodig waarin men stelt dat ondernemingen met omzet kleiner dan 500.000 euro niet bijdragen in de financiering van de ombudsdienst? Voor elk van de elementen van de berekening van de individuele ombudsbijdrage geeft men immers al deze grens aan.

redevance individuelle de médiation. On peut donc supprimer ces limites à ce niveau ou supprimer l'alinéa en question, sous peine de dire deux fois la même chose. Dans la composante T_n, à savoir le chiffre d'affaires obtenu l'année précédente (T) d'une entreprise individuelle (n) pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation, les opérations relatives aux petits colis sont-elles également incluses ? Au § 5, quelle est l'ampleur de la part estimée des frais de fonctionnement généraux et celle des frais de fonctionnement liés aux plaintes ? C'est important, parce que ce rapport aura une incidence considérable sur la façon de contribuer. Supposons qu'une entreprise ait un chiffre d'affaires important, mais peu de plaintes et que les frais de fonctionnement généraux soient plus élevés que les frais de fonctionnement liés aux plaintes. Dans ce cas, cette entreprise apportera une contribution très considérable au coût total de la médiation, en dépit du fait qu'elle ne compte que peu, voire pas du tout de plaintes.

La ministre fait observer que le système proposé existe en Australie et qu'il y fonctionne bien. Le nombre de mails – l'exposé des motifs le précise également textuellement – est effectivement bien ajouté au nombre d'appels téléphoniques. Une distinction est évidemment opérée entre les demandes d'informations et les plaintes. La masse d'informations d'un acteur du marché n'est pas directement proportionnelle au nombre de plaintes concernant cet opérateur.

Art. 9bis (nouveau)

M. Roel Deseyn (CD&V) présente un amendement (n° 3 – DOC 51 2679/00x) tendant à appliquer le mécanisme de correction prévu à l'article 9, § 7, également au secteur des télécommunications. L'intervenant dénonce le déséquilibre qui existe avec le secteur des télécommunications. L'IBTP a perçu des millions d'euros en trop des opérateurs. Les ministres compétents n'ont rien fait pour remédier à cette situation. Il serait opportun et juste d'introduire le système proposé pour le secteur postal également dans le secteur des télécommunications. Comment régulera-t-on d'ailleurs la situation transitoire ? Pour calculer la redevance due pour l'année de fonctionnement 2007, on se base entre autres sur le nombre de plaintes traitées l'année précédente. Étant donné qu'aucune plainte concernant des opérateurs alternatifs n'a encore été traitée, ces opérateurs devront-ils payer une redevance ridiculement faible la première année ?

La ministre précise que le système proposé n'est pas comparable à ce qui prévaut dans le secteur des

Ofwel kan men dus daar de grens schrappen ofwel dit lid want anders lijkt men tweemaal hetzelfde te stellen? Worden in de component T_n, de het voorgaande jaar behaalde omzet (T) van een individuele onderneming (n) voor activiteiten onder bevoegdheid van de ombudsdienst ook de activiteiten uit pakjesverrichtingen meegeteld? Hoe groot is in § 5 het geraamde aandeel van de algemene werkingskosten en het geraamde aandeel van de werkingskosten verbonden aan de klachten? Dit is belangrijk omdat dit enorm zal beïnvloeden hoeveel iemand bijdraagt. Stel iemand heeft veel omzet maar weinig klachten en de algemene werkingskosten zijn een stuk groter dan de werkingskosten verbonden aan de klachten dan zal deze onderneming een zeer aanzienlijke bijdrage doen in de totale ombudskost, ondanks het feit dat hij weinig tot geen klachten telt.

De minister wijst erop dat het ontworpen systeem in Australië bestaat en daar goed werkt. Het aantal mails – en dat staat ook met zoveel woorden in de memorie van toelichting – wordt wel degelijk bij het aantal telefonische oproepen gevoegd. Er is uiteraard een onderscheid tussen informatieve vragen en klachten. De massa informatie van een marktspeler staat niet rechtstreeks in verhouding tot het aantal klachten over die marktspeler.

Art. 9bis (nieuw)

De heer Roel Deseyn (CD&V) dient amendement nr. 3 (DOC 51 2679/00x) in om het correctiemechanisme van artikel 9 § 7 ook in de telecomsector toe te passen. De spreker stelt de scheefftrekking met de telecomsector aan de kaak. Het BIPT heeft miljoenen euro's teveel geheven van de operatoren. De bevoegde ministers hebben hier niets aan gedaan. Het zou passend en billijk zijn het voor de postsector ontworpen systeem ook in de telecomsector te introduceren. Hoe zal overigens de overgangssituatie worden gereguleerd? Voor de bijdrage voor het werkingsjaar 2007 kijkt men onder meer naar de behandelde klachten van het jaar voordien. Aangezien er van alternatieve operatoren nog geen klachten werden behandeld zullen deze operatoren in eerste instantie onredelijk weinig moeten bijdragen?

De minister stelt dat de ontworpen regeling niet vergelijkbaar is met wat in de telecomsector geldt.

télécommunications. En outre, il s'agit, en l'occurrence, du Service de médiation et non de l'IBPT en tant que tel. Le service de médiation pour le secteur des télécommunications est financé d'une autre manière.

L'amendement n° 3 est rejeté par 8 voix contre 3 et 2 abstentions.

Il n'est dès lors pas inséré de nouvel article.

Art. 10

Cet article ne donne lieu à aucune observation. Il est adopté à l'unanimité.

Art. 11

M. Roel Deseyn (CD&V) fait observer que, par suite de cette disposition, les membres du personnel du service de médiation seront soumis à l'autorité hiérarchique du médiateur. Comment la situation se présentait-elle antérieurement et quelles sont les implications pratiques de cette modification pour le personnel?

La ministre renvoie à l'article suivant.

L'article est adopté sans modification à l'unanimité.

Art. 12

M. Roel Deseyn (CD&V) s'enquiert de l'état de la question en ce qui concerne l'arrêté royal cité au § 1^{er}, alinéa 1^{er}, relatif au transfert de personnel. Pour ce qui est de l'article 46^{ter}, § 2, alinéa 1^{er}, en projet, le Conseil d'État a demandé de déterminer l'autorité qui décidera de l'équivalence des grades, ainsi que les modalités essentielles selon lesquelles elle prendra cette décision. Il ne semble pas avoir été tenu compte de cette observation. De même, le Conseil d'État a demandé davantage de clarté en ce qui concerne la rémunération telle qu'elle figure à l'article 46^{ter}, § 2, alinéa 2, en projet. Il a plus particulièrement demandé de déterminer les différentes composantes qui relèveraient de cette notion. Comment a-t-il été répondu à cette demande?

La ministre confirme que tout ceci sera réglé par la voie d'un arrêté royal en préparation.

L'article est adopté sans modification à l'unanimité.

Bovendien gaat het hier om de Ombudsdienst, niet om het BIPT als zodanig. De Ombudsdienst voor de telecommunicatiesector wordt op een andere manier gefinancierd.

Amendement nr. 3 wordt verworpen met 8 tegen 3 stemmen en 2 onthoudingen.

Derhalve wordt geen nieuw artikel ingevoegd.

Art. 10

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt. Het wordt eenparig aangenomen.

Art. 11

De heer Roel Deseyn (CD&V) merkt op dat de personeelsleden van de ombudsdienst door deze bepaling onder hiërarchisch gezag van de ombudsman komen te staan. Wat was de situatie voordien en welke praktische implicaties heeft deze wijziging op het personeel?

De minister verwijst naar het volgende artikel.

Het artikel wordt ongewijzigd eenparig aangenomen.

Art. 12

De heer Roel Deseyn (CD&V) wenst te vernemen wat de stand van zaken is inzake het in het eerste lid van § 1 vermelde koninklijk besluit met betrekking tot de overdracht van het personeel? In verband met het ontworpen artikel 46^{ter} § 2, eerste lid, heeft de Raad van State gevraagd om de overheid te bepalen die zou beslissen over de gelijkwaardigheid van de graden als ook de fundamentele regels volgens welke zij deze beslissing zal nemen. Hieraan lijkt niet te zijn tegemoet gekomen. Ook inzake de bezoldiging zoals geformuleerd in het ontworpen artikel 46^{ter} § 2, tweede lid, heeft de Raad van State duidelijkheid gevraagd. Meer precies vroeg ze de verschillende componenten te bepalen die onder die term zouden vallen. Hoe is hieraan tegemoetgekomen?

De minister bevestigt dat dit alles wordt geregeld bij een koninklijk besluit dat in voorbereiding is.

Het artikel wordt ongewijzigd eenparig aangenomen.

Art. 13 à 15

Ces articles ne donnent lieu à aucune observation et sont adoptés sans modification à l'unanimité.

IV. — VOTE SUR L'ENSEMBLE

L'ensemble du projet de loi est adopté à l'unanimité.

Le rapporteur,

Le président,

Philippe DE COENE

Francis VAN DEN EYNDE

Liste des dispositions qui nécessitent des mesures d'exécution (article 78, alinéa 4, du Règlement):

- en application de l'article 108 de la Constitution:
art. 9, 12.

Art. 13 tot 15

Deze artikelen worden zonder verdere bespreking ongewijzigd eenparig aangenomen.

IV. — STEMMING OVER HET GEHEEL

Het geheel van het ontwerp wordt eenparig aangenomen.

De rapporteur,

De voorzitter,

Philippe DE COENE

Francis VAN DEN EYNDE

Lijst van de bepalingen die uitvoeringsmaatregelen vereisen (Artikel 78, 2, vierde lid van het Reglement):

– met toepassing van artikel 108 van de Grondwet:
art. 9, 12.