

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

7 februari 2018

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 13 juni 2005
betreffende de elektronische communicatie
wat het gebruiksplafond betreft**

(ingediend door de heer Roel Deseyn c.s.)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

7 février 2018

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux
communications électroniques en ce qui
concerne le plafond d'utilisation**

(déposée par M. Roel Deseyn et consorts)

SAMENVATTING

Dit wetsvoorstel verplicht telecomoperatoren om hun gebruikers faciliteiten te bieden om onverwachte piekfacturen te vermijden. Een telecomklant krijgt de mogelijkheid een bovengrens te bepalen, hetzij in volume hetzij in euro voor ieder nummer van zijn telecomcontract. Wanneer de klant dit wenst, wordt hem, wanneer deze bovengrens dreigt te worden overschreden of bij abnormale consumptiepatronen, onmiddellijk een heldere kennisgeving gestuurd. De klant kan kiezen naar wie een waarschuwings-sms bij excessief verbruik wordt gestuurd.

RÉSUMÉ

Cette proposition de loi oblige les opérateurs de télécommunication à offrir à leurs clients des facilités leur permettant d'éviter de recevoir des factures astronomiques inattendues. Elle permet à tout client de services de télécommunication de fixer un plafond exprimé en volume ou en euros pour chaque numéro d'appel de son contrat de télécommunication. Si le client le souhaite, une notification claire lui sera immédiatement adressée en cas de risque de dépassement de ce plafond ou de modes de consommation anormaux. Le client pourra choisir le destinataire du sms d'avertissement en cas de consommation excessive.

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000:	Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Compte Rendu Analytique
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:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

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

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd 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
courriel : publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Wij wensen de problematiek van piekfacturen aan te pakken en de bestaande regelgeving te verfijnen. Een telecomklant krijgt de mogelijkheid een bovengrens te bepalen, hetzij in volume hetzij in euro, voor ieder nummer van zijn abonnement. Als de klant dit wenst, ontvangt hij bij overschrijding van deze bovengrens of bij abnormale consumptiepatronen een heldere kennisgeving. De klant kan kiezen naar wie een waarschuwings-sms bij excessief verbruik wordt gestuurd. In bijvoorbeeld het geval van minderjarigen kan dit het nummer van een ouder zijn. Deze waarschuwings-sms wordt onmiddellijk verstuurd.

Consumenten krijgen soms een zogenaamde “*bill shock*” bij het ontvangen van hun telecommfactuur. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie wijst in haar jaarverslag 2016 op de talrijke klachten inzake oplopende en onverwachte kosten. Meer dan de helft van de klachten inzake mobiel internet die in 2016 werden ingediend bij de Ombudsdienst, hadden betrekking op onverwachte kosten naar aanleiding van dataverbruik in België. In 2016 ontving de Ombudsdienst 510 dossiers waarin klagers oplopende en onverwachte kosten betreffende mobiel internet hebben aangekaart. In 2015 ontving de Ombudsdienst hieromtrent 388 klachten.

Voor het telefoneren en surfen in het buitenland (internationale *roaming*) en bij bankkaarten in de banksector is het intussen gemeengoed dat gebruikers vooraf een limiet kunnen instellen, zodat enkel een maximaal bedrag kan worden aangerekend.

Voorliggend wetsvoorstel bepaalt dat:

- een klant een financiële bovengrens of een bovengrens uitgedrukt in volume vast kan stellen;
- een klant tijdig (in *realtime*) waarschuwingsberichten ontvangt;
- een klant kan kiezen aan wie de waarschuwingsberichten worden gericht;
- de waarschuwingsberichten informatie over de daadwerkelijke tarieven vermelden.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Nous souhaitons traiter la problématique des factures astronomiques et affiner la réglementation existante. Nous proposons de permettre à tout client de services de télécommunication de fixer un plafond exprimé en volume ou en euros pour chaque numéro d'appel de son abonnement. Si le client le souhaite, une notification claire lui sera immédiatement adressée en cas de risque de dépassement de ce plafond ou de modes de consommation anormaux. Le client pourra choisir le destinataire du sms d'avertissement en cas de consommation excessive. Par exemple, pour les mineurs d'âge, ce numéro pourra être celui d'un parent. Ce sms d'avertissement sera envoyé immédiatement.

Les consommateurs sont parfois sous le choc lorsqu'ils reçoivent leur facture de télécommunication. Dans son rapport annuel 2016, le Service de médiation pour les télécommunications relève de nombreuses plaintes enregistrées à propos de frais croissants et inattendus. Plus de la moitié des plaintes en matière d'internet mobile introduites en 2016 auprès du Service de médiation portaient sur des frais inattendus générés par la consommation de données en Belgique. En 2016, le Service de médiation a reçu 510 dossiers dans lesquels les plaignants ont dénoncé des frais croissants et inattendus en matière d'internet mobile. En 2015, le Service de médiation a enregistré 388 plaintes de cette nature.

Pour les appels téléphoniques et l'accès au web à l'étranger (*roaming* international), il est aujourd'hui courant que les utilisateurs puissent fixer des limites préalables, comme pour les cartes de banque dans le secteur bancaire, de manière à plafonner le montant pouvant être facturé.

La présente proposition de loi prévoit:

- que le client peut fixer un plafond financier ou exprimé en volume;
- que le client reçoit des messages d'alerte en temps utile (en *realtime*);
- que le client peut choisir à qui les messages d'alerte doivent être envoyés;
- que les messages d'alerte doivent fournir des informations sur les tarifs réels.

Plafond maximum verbruik

Bij de omzetting van de zgn. *telecompakage* bepaalde de wetgever dat de Koning de faciliteiten die de operatoren aanbieden om de kosten van de openbare elektronische-communicatiediensten te beheersen nader bepaalt. Het gaat om kosteloze waarschuwingen aan de consumenten in geval van abnormale of excessieve consumptiepatronen en om de kosteloze mogelijkheid om een financiële bovengrens of een bovengrens uitgedrukt in volume vast te stellen (art. 112 telecomwet).

Deze wetgeving bouwde verder op de verordening 531/2012 die voorziet in plafonds en waarschuwingen bij *roaming* binnen of buiten de EU.

Het uitvoeringsbesluit (koninklijk besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische-communicatiediensten te beheersen) voorziet echter enkel in de eerste faciliteit, een waarschuwing, en niet in de tweede faciliteit: een plafond.

De Ombudsdienst vraagt dat de operatoren bij het aangaan van een abonnementsformule, een optie ter beschikking te stellen van de klanten met het oog op een volledige blokkering bij het bereiken van het in de abonnementsformule inbegrepen forfait en bij het bereiken van de door hen gekozen bovengrens.

De voorgestelde standaardbovengrens bedraagt 50 euro. Dit is de standaardbovengrens die weerhouden werd in het besluit van het BIPT van 20/11/2012 en die ook voorzien is in de *roaming* verordening.

Tijdig verzenden (in realtime) van waarschuwingsberichten

Het koninklijk besluit van 9 juli 2013 bepaalt dat operatoren een waarschuwingsbericht zo snel mogelijk dienen te versturen nadat zij hebben kunnen vaststellen dat het maandelijks forfait of de bovengrens werd overschreden. Verwachting is dan ook dat de waarschuwingsberichten in werking treden op het ogenblik of zeer kort nadat de limiet wordt overschreden. Als waarschuwingssms'en niet in *realtime* worden verstuurd, dreigen ze hun specifiek doel voorbij te schieten.

Sommige operatoren blijken de waarschuwingssms'en met soms tot een halve dag vertraging te versturen of deze enkel overdag te verzenden. De Ombudsdienst stelt dat de problematiek van laattijdige waarschuwingsberichten zich pas sinds de zomer van 2016 voordoet en er voorheen geen sprake was van het niet kunnen afleveren van sms-notificaties in *realtime*.

Plafond de consommation maximale

Lors de la transposition du "paquet télécom", le législateur a décidé que le Roi fixerait les mécanismes offerts par les opérateurs pour contrôler les coûts des services de communications électroniques. Sont visées en l'espèce les alertes gratuites envoyées aux consommateurs en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs et la possibilité proposée gratuitement de fixer un plafond financier ou exprimé en volume (art. 112 de la loi télécom).

Cette législation est fondée sur le règlement 531/2012, qui prévoit des plafonds et des messages d'alerte en cas d'itinérance à l'intérieur ou à l'extérieur de l'UE.

Or, l'arrêté d'exécution (arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques) prévoit uniquement le premier mécanisme (un message d'alerte) et non le second (un plafond).

Le service de médiation demande que les opérateurs proposent à leurs clients, lors de la conclusion d'une formule d'abonnement, une option permettant de bloquer entièrement les communications lorsque le forfait inclus dans cette formule d'abonnement ou le plafond qu'ils ont eux-mêmes choisi a été atteint.

Par défaut, le plafond est de 50 euros. C'est également celui qui a été retenu dans l'arrêté du 20 novembre 2012 de l'IBPT et qui est prévu dans le règlement relatif à l'itinérance.

Envoi en temps utile (en temps réel) de messages d'alerte

L'arrêté royal du 9 juillet 2013 dispose que les opérateurs doivent envoyer un message d'alerte le plus rapidement possible après avoir pu constater que le forfait mensuel ou le plafond avait été dépassé. En conséquence, les messages d'alerte devraient être envoyés au moment où le plafond est dépassé, ou très peu de temps après. S'ils ne sont pas envoyés en temps réel, les SMS d'alerte risquent de manquer leur objectif spécifique.

Il apparaît que certains opérateurs envoient les SMS d'alerte avec parfois une demi-journée de retard ou ne les envoient que la journée. Le Service de médiation indique que la problématique des messages d'alerte tardifs ne se pose que depuis l'été 2016 et qu'auparavant, il n'était pas question d'une impossibilité d'envoyer des SMS d'alerte en temps réel.

Duidelijke waarschuwingsberichten naar de juiste persoon

Waarschuwingsberichten worden standaardmatig naar het gsm-nummer gestuurd, waarop het hoge verbruik wordt vastgesteld. In geval van een abonnement, dat bijvoorbeeld door een ouder wordt gesloten voor zijn minderjarig kind, dreigt deze manier van werken onvermijdelijk voor een *bill shock* bij de ouders te zorgen. Gezien enkel de persoon die verantwoordelijk is voor het hoge verbruik ervan op de hoogte wordt gesteld dat het in het abonnement inbegrepen datavolume wordt overschreden, en dus niet noodzakelijkerwijs de persoon die de afrekening betaalt, blijft deze laatste in het ongewisse.

Anderzijds kan het louter versturen van waarschuwingsberichten naar de persoon die geacht wordt de facturen te betalen eveneens niet volstaan in bepaalde gevallen. Wij stellen voor om de keuze van de bestemming van de waarschuwingsbericht over te laten aan de klant.

De waarschuwingsberichten worden verstuurd naar zowel consumenten als professionele gebruikers. Soms sluit bijvoorbeeld een werkgever een groepsabonnement en kunnen de werknemers daarvan gebruik maken.

Verschillende tariefformules omvatten een bepaald volume aan belminuten of data. Eenmaal boven deze aantallen zijn de tarieven soms gevoelig hoger per minuut of MB. Een waarschuwingsbericht als "uw mobiel-internetverbruik bedraagt deze maand al 900 MB" bevat geen informatie over de kosten (enkel over het verbruik, uitgedrukt in MB), wat de duidelijkheid voor de klanten niet ten goede komt. Het is aangewezen dat de operatoren concrete informatie geven over de daadwerkelijke tarieven uitgedrukt in euro per megabyte bijkomend verbruik wanneer men de drempel overschrijdt.

Context

De populariteit van mobiele diensten leidt er vaak toe dat consumenten de kosten uit het oog verliezen en zich dan geconfronteerd zien met onverwacht hoge facturen.

De Europese wetgever erkent dit probleem en artikel 15 van de Verordening nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende *roaming* op openbare mobiele communicatienetwerken binnen de Unie verschaft *roamende* klanten de

Des messages d'alerte clairs adressés à la bonne personne

Les messages d'alerte constatant la consommation élevée sont par défaut envoyés au numéro de GSM concerné. S'agissant des abonnements, conclus par exemple par un parent pour son enfant mineur, cette méthode de travail comporte inévitablement le risque que les parents aient un choc au moment de découvrir la facture. Étant donné que seule la personne qui est responsable de la consommation élevée est mise au courant du dépassement du volume des données compris dans l'abonnement, et donc pas nécessairement la personne qui paye la facture, celle-ci n'en est pas informée.

Par ailleurs, le simple envoi de messages d'alerte à la personne qui est censée payer les factures ne suffit pas non plus dans certains cas. Nous proposons de permettre au client de choisir le destinataire des messages d'alerte.

Les messages d'alerte sont envoyés tant aux consommateurs qu'aux utilisateurs professionnels. Il arrive par exemple que des employeurs concluent un abonnement de groupe en faveur de leurs employés.

Plusieurs formules tarifaires comprennent un nombre déterminé de minutes d'appel ou un volume déterminé de données. Une fois les plafonds dépassés, les tarifs sont parfois sensiblement plus élevés par minute ou par MB. Un message d'alerte tel que "ce mois-ci, votre consommation d'internet mobile s'élève déjà à 900 MB" ne contient aucune information sur le coût, mais seulement sur la consommation, qui est exprimée en MB, avec pour conséquence un manque de lisibilité pour les clients. Il serait indiqué que les opérateurs fournissent des informations concrètes sur les tarifs réels, qui seraient exprimés en euro par Megabyte, pour la consommation ultérieure au dépassement du plafond.

Contexte

La popularité des services mobiles fait que les consommateurs perdent souvent de vue les coûts qu'ils engendrent et se retrouvent alors confrontés à des factures inopinément élevées.

Le législateur européen reconnaît ce problème et l'article 15 du Règlement n° 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union européenne fournit aux

instrumenten die zij nodig hebben om hun uitgaven te bewaken en te beheersen.

Deze Europese reglementering is uitermate nuttig om een “*bill shock*” ten gevolge van astronomisch hoge rekeningen door mobiel telefoneren of internetten in het buitenland te vermijden. Het toepassingsgebied ervan is, krachtens art. 2.2, f), evenwel beperkt tot *roaming* op netwerken in andere lidstaten van de Europese Unie. Daarom is de Verordening niet van toepassing in België op de abonnees van Belgische operatoren die in België gebruik maken van mobiele netwerken. “Het valt moeilijk in te zien waarom in het kader van internationale communicaties wel voorzien wordt in een bescherming van de consumenten die verder gaat dan louter openbare telefonie en die kosteloos is, en waarom dat niet zou gelden t.a.v. nationale communicaties “(wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie, Memorie van toelichting, *Parl. St.*, Kamer, 53 2143/001, p. 68).

Om die redenen heeft de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie in artikel 112 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, bepaald dat de Koning, na advies van het BIPT, de faciliteiten kan vaststellen die de operatoren moeten aanbieden om de kosten van elektronische-communicatiediensten te beheersen, waaronder kosteloze waarschuwingen aan de consumenten in geval van abnormale of excessieve consumptiepatronen en de mogelijkheid om een financiële bovengrens of een bovengrens uitgedrukt in volume vast te stellen.

Roel DESEYN (CD&V)
 Vincent VAN PETEGHEM (CD&V)
 Sonja BECQ (CD&V)
 Franky DEMON (CD&V)

clients itinérants les instruments nécessaires pour surveiller et contrôler leurs dépenses.

Cette réglementation européenne est extrêmement utile pour éviter un “*bill shock*” suite à des factures exorbitantes pour la téléphonie et l’Internet mobiles à l’étranger. Le champ d’application de celle-ci est toutefois limité, en vertu de l’art. 2.2, f), à l’itinérance sur les réseaux d’autres États membres de l’Union européenne. C’est la raison pour laquelle le Règlement n’est pas d’application en Belgique aux abonnés d’opérateurs belges utilisant des réseaux mobiles en Belgique. “Il est difficile de comprendre pourquoi une protection des consommateurs allant au-delà de la simple téléphonie publique et qui est gratuite, serait prévue dans le cadre des communications internationales, et ne le serait pas dans le cadre de communications nationales” (loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, Exposé des motifs, *Doc. Parl.*, 53 2143/001 p. 68).

Pour ces motifs, la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques a stipulé à l’article 112 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, que le Roi fixe, après avis de l’IBPT, les mécanismes offerts par les opérateurs pour contrôler les coûts des services téléphoniques accessibles au public, y compris les alertes gratuites envoyées aux consommateurs en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs et la possibilité de fixer un plafond financier ou exprimé en volume.

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

Art. 2

Artikel 112 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, vervangen bij de wet van 10 juli 2012, wordt vervangen als volgt:

“Art. 112. § 1. De operator geeft de klant kosteloos de mogelijkheid om een financiële bovengrens of een bovengrens uitgedrukt in volume vast te stellen per nummer van de klant. De bovengrens is te kiezen uit een lijst vastgesteld door het Instituut. De standaardbovengrens bedraagt 50 euro.

§ 2. Als deze bovengrens dreigt te worden overschreden, stuurt de operator kosteloos een kennisgeving naar de klant. Deze kennisgeving vermeldt welke procedure moet worden gevolgd indien de klant de voortzetting van de levering van die diensten wenst, alsook de kosten die verbonden zijn aan elke extra af te nemen eenheid. De operator verstuurt de kennisgeving zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 15 minuten nadat hij heeft kunnen vaststellen dat de bovengrens werd overschreden.

§ 3. De operator stuurt kosteloze waarschuwingen aan de klant in geval van abnormale of excessieve consumptiepatronen.

§ 4. De operator verzendt de kennisgevingen en waarschuwingsberichten kosteloos per sms naar een door de klant gekozen Belgisch nummer of per e-mail wanneer de klant geen sms'en kan ontvangen.

§ 5. De klant kan vragen om geen kennisgevingen of waarschuwingsberichten te ontvangen. Wanneer een klant vraagt om een faciliteit bedoeld in § 1 of § 3, of om de verwijdering van deze faciliteit, vindt deze wijziging kosteloos plaats binnen één werkdag na ontvangst van het verzoek, zonder dat voorwaarden of beperkingen op grond van andere elementen van het abonnement worden opgelegd.

§ 6. De voorschriften als bedoeld in § 1 tot § 5 zijn niet van toepassing op toestellen voor communicatie van machine naar machine die gebruik maken van mobiele datacommunicatie.”

PROPOSITION DE LOI**Article 1^{er}**

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

Art. 2

L'article 112 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, remplacé par la loi du 10 juillet 2012, est remplacé par ce qui suit:

“Art. 112. § 1^{er}. L'opérateur donne gratuitement la possibilité au client de fixer, par numéro, un plafond financier ou exprimé en volume, à choisir parmi les plafonds fixés dans une liste établie par l'Institut. Par défaut, le plafond est fixé à 50 euros.

§ 2. Lorsque ce plafond risque d'être dépassé, l'opérateur envoie gratuitement une notification au client. Cette notification indique la procédure à suivre si le client souhaite continuer à bénéficier de ces services, ainsi que le coût de chaque unité supplémentaire consommée. L'opérateur envoie la notification le plus rapidement possible et au plus tard quinze minutes après avoir pu constater le dépassement du plafond.

§ 3. L'opérateur envoie gratuitement des alertes gratuites au client en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs.

§ 4. L'opérateur envoie les notifications et les messages d'alerte gratuitement par sms vers un numéro belge choisi par le client ou par e-mail, lorsque le client n'est pas en mesure de recevoir des sms.

§ 5. Le client peut demander à ne pas recevoir de notifications ou de messages d'alerte. Lorsqu'un client demande à opter pour une fonction visée au § 1^{er} ou au § 3 ou à la supprimer, le changement doit être effectué gratuitement dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la date de réception de la demande et ne peut être assorti de conditions ou de restrictions liées à d'autres éléments de l'abonnement.

§ 6. Les prescriptions visées aux §§ 1^{er} à 5 ne s'appliquent pas aux appareils de communication de type machine à machine recourant aux moyens de communication mobile.”

Art. 3

Deze wet mag worden geciteerd als “Wet verbruiks-plafond elektronische communicatie”.

Art. 4

Deze wet treedt in werking op de eerste dag van de zesde maand na die waarin ze is bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

11 december 2017

Roel DESEYN (CD&V)
Vincent VAN PETEGHEM (CD&V)
Sonja BECQ (CD&V)
Franky DEMON (CD&V)

Art. 3

La présente loi peut être dénommée “Loi sur le plafond de consommation en matière de communications électroniques”.

Art. 4

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui de sa publication au *Moniteur belge*.

11 décembre 2017