

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

19 décembre 2019

PROPOSITION DE LOI

modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, en vue de lutter contre les situations de “*bill shock*” à la suite de l’utilisation de certains services de télécommunication

(déposée par Mme Vanessa Matz et
M. Maxime Prévot)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

19 december 2019

WETSVOORSTEL

tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, teneinde *bill shock*-situaties ingevolge het gebruik van bepaalde telecommunicatiediensten tegen te gaan

(ingediend door mevrouw Vanessa Matz en
de heer Maxime Prévot)

RÉSUMÉ

Suite au rapport d’activités 2018 du Service de médiation pour les télécommunications, l’auteur constate de nombreuses plaintes liées à des factures extrêmement élevées à charge de consommateurs utilisant l’Internet.

La proposition de loi vise donc à instaurer un mécanisme visant à protéger les consommateurs contre de telles factures.

SAMENVATTING

Het jaarverslag 2018 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie toont volgens de indienster aan dat er tal van klachten zijn over torenhoge facturen voor mobiel internet.

Het wetsvoorstel strekt er derhalve toe een mechanisme in te stellen om de consumenten te beschermen tegen dergelijke facturen.

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	: socialistische partij anders
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beige gekleurd papier)

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

1. Constat

Le rapport d'activités 2018¹ du Service de médiation pour les télécommunications fait état, comme les années précédentes, de centaines de plaintes d'utilisateurs surpris par l'ampleur de leurs factures de télécommunication. Les plaintes révèlent que les frais supplémentaires inattendus ne sont pas tant dus aux frais d'abonnement facturés par l'opérateur télécom, mais plutôt à la consommation. Selon ce rapport, l'utilisation de l'Internet mobile est à l'origine d'environ 90 % des plaintes concernées. Les montants contestés peuvent s'élever à des centaines, voire à des milliers, d'euros.

2. Utilisation de l'Internet mobile à l'étranger, hors Espace économique européen

Les réclamations révèlent que les situations de "*bill shock*" les plus extrêmes, en 2018, étaient dues à l'utilisation de l'Internet mobile à l'étranger, plus particulièrement en dehors de l'Espace économique européen, où le principe de "*roam like at home*" n'est pas applicable.

Ces situations concernent 225 plaintes sur un total de 739 plaintes visant à contester la facturation de l'Internet mobile. La consommation de data en dehors de l'Espace économique européen est souvent excessivement coûteuse, les tarifs hors forfait pouvant atteindre plus de 14 euro par mégaoctet de data.

La différence avec les tarifs habituels (environ 0,10 euro par mégaoctet de data) pour la consommation de data sur le territoire national et dans l'Espace économique européen est extrêmement importante et les utilisateurs en ayant conscience sont probablement peu nombreux.

Pour rappel, les opérateurs ont l'obligation d'informer tout abonné des services télécom (ci-après: "abonné") en roaming, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Espace économique européen, des tarifs par SMS, e-mail ou par fenêtre pop-up (article 15.2 du règlement UE 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).

En outre, selon l'article 15.3 du règlement européen précité, les opérateurs sont également tenus d'envoyer

¹ L'essentiel du développement de la présente proposition est repris directement de ce rapport d'activité annuel publié sur le site Internet du Service de médiation pour les télécommunications.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

1. Vaststelling

Het jaarverslag 2018 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie¹ maakt, net als de vorige jaren, melding van honderden klachten van gebruikers die verrast zijn door heel hoge telecomfacturen. Uit de klachten blijkt dat de onverwachte meerkosten niet zozeer te wijten zijn aan het abonnementsgeld dat de telecomoperator aanreken, maar veeleer aan het verbruik. Volgens dat verslag is mobiel internetverbruik de grond voor circa 90 % van die klachten. De betwiste bedragen kunnen oplopen tot honderden, zelfs duizenden euro's.

2. Gebruik van mobiel internet in het buitenland, buiten de Europese Economische Ruimte

De klachten tonen aan dat de meest extreme *bill shock*-situaties in 2018 te wijten waren aan het gebruik van mobiel internet in het buitenland, en meer bepaald buiten de Europese Economische Ruimte, waar het principe "*roam like at home*" niet geldt.

Die situaties betreffen 225 van de in totaal 739 klachten waarbij het voor mobiel internet aangerekende bedrag wordt betwist. Dataverbruik buiten de Europese Economische Ruimte is vaak buitensporig duur, met buitenbundeltarieven die kunnen oplopen tot meer dan 14 euro per megabyte.

Het verschil met de gangbare buitenbundeltarieven (zowat 0,10 euro per megabyte) voor dataverbruik in het binnenland en binnen de Europese Economische Ruimte is extreem groot. Wellicht zijn weinig gebruikers daar echt van op de hoogte.

De operatoren zijn nochtans verplicht om elke roamende abonnee van de telecommunicatiediensten – zowel binnen als buiten de Europese Economische Ruimte – via een sms-notificatie, per e-mail of middels een pop-upvenster te informeren over de tarieven (artikel 15.2 van Verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele telecommunicatienetwerken binnen de Unie).

Krachtens artikel 15.3 van die Europese verordening zijn de operatoren daarenboven verplicht om een eerste

¹ De krachtlijnen van de toelichting bij dit wetsvoorstel zijn geput uit het jaarverslag 2018 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie. Dat verslag is terug te vinden op de website van die dienst.

un premier message d'alerte lorsque le data de roaming a atteint 80 % du plafond financier convenu (en général 50 euros) et un second message d'alerte lorsque le plafond risque d'être dépassé. Lorsque le plafond est atteint, le blocage qui s'en suit peut toujours être levé par l'utilisateur, en envoyant un message à son opérateur. Les opérateurs ne sont pas tenus par la loi d'envoyer des messages d'avertissement ultérieurs.

Malheureusement, les plaintes révèlent que ces mesures de protection juridique favorables aux abonnés ne le protègent pas suffisamment contre des factures inhabituellement élevées. Cela n'est pas seulement dû au fait que les plaintes ont parfois pour origine des irrégularités dans l'envoi des messages d'information susmentionnés, ou que certains opérateurs excluent les clients professionnels des dispositions du règlement de l'UE précité ou, enfin, que certains messages d'information sur la progression de la consommation de data ne sont pas envoyés en temps réel.

En effet, même si l'examen de nombreuses plaintes montre que l'opérateur concerné applique correctement toutes les dispositions du règlement de l'UE susmentionné, un *"bill shock"* même en cas d'utilisation de data dans le cadre du roaming ne peut être exclu. Une cause possible est le fait que les messages d'information sur la progression de la consommation s'arrêtent brusquement après que l'abonné a annulé le blocage standard des données (à 50 euros) et qu'il suppose que son opérateur continuera à l'informer activement (ce qui n'est pas le cas).

Si, par la suite, l'abonné n'évalue pas correctement les conséquences de sa consommation de data et continue à surfer sur le réseau étranger hors de l'Espace économique européen, il est entièrement à la merci de la suspension préventive du service pour consommation excessive, que les opérateurs télécom peuvent appliquer sur la base de leurs conditions générales. Les plaintes, cependant, comme dans le premier exemple cité, nous apprennent qu'un tel blocage ne se produit généralement qu'après que des coûts de consommation de l'ordre de plusieurs centaines, voire de milliers, d'euros aient été générés.

3. "Billshock" également possible sans quitter le territoire national

L'utilisation de data, même en trafic national, malgré la baisse des tarifs, peut également donner lieu à des factures exorbitantes. En 2018, environ trois cents plaintes révèlent que les utilisateurs, même s'ils se trouvent sur

waarschuwingsbericht te sturen wanneer de dataroaming 80 % van de overeengekomen financiële bovengrens (meestal 50 euro) bereikt, alsook een tweede waarschuwingsbericht als die bovengrens dreigt te worden overschreden. Bij het bereiken van de bovengrens kan de gebruiker de daaropvolgende blokkering opheffen door een bericht terug te sturen naar zijn operator. De operatoren zijn wettelijk niet verplicht om naderhand nog waarschuwingsberichten te versturen.

Helaas blijkt uit de klachten dat die voor de abonnees gunstige juridische beschermingsmaatregelen onvoldoende vrijwaren tegen ongewoon hoge facturen. Zulks heeft diverse oorzaken: de klachten worden soms veroorzaakt door onregelmatigheden bij het versturen van die informatieberichten, sommige operatoren passen de bepalingen van de voormelde EU-verordening niet toe op de professionele klanten en tot slot worden bepaalde meldingen aangaande het dataverbruik niet in real time verstuurd.

Hoewel uit onderzoek van talrijke klachten blijkt dat de betrokken operator alle bepalingen van de voormelde EU-verordening correct toepast, kan ook bij dataverbruik via roaming een *bill shock* niet worden uitgesloten. Een mogelijke oorzaak is dat de abonnee die de standaard ingestelde gegevensoverdrachtblokkering (wanneer het bedrag van 50 euro wordt bereikt) uitschakelt, veronderstelt dat zijn operator hem actief zal blijven informeren, terwijl in dat geval de dataverbruikmeldingen stoppen.

Indien de abonnee vervolgens de gevolgen van zijn dataverbruik slecht inschat en via het buitenlands netwerk buiten de Europese Economische Ruimte blijft surfen, is hij volledig afhankelijk van de preventieve opschorting van de dienstverlening wegens overmatig gebruik, die door de telecomoperatoren op grond van hun algemene voorwaarden kan worden toegepast. Zoals uit het eerste aangehaalde voorbeeld blijkt, tonen de klachten echter aan dat een dergelijke blokkering doorgaans pas wordt toegepast nadat de verbruikskosten tot honderden of zelfs duizenden euro's zijn opgelopen.

3. Bill shock is ook mogelijk zonder het nationale grondgebied te verlaten

Zelfs dataverkeer via de nationale netwerken kan tot heel hoge facturen leiden, ondanks de tariefdaling. In 2018 betroffen ongeveer driehonderd klachten gebruikers die totaal onverwacht te maken kregen met hoge kosten

le territoire national, sont confrontés de manière totalement inattendue à des coûts élevés pour l'usage de l'Internet mobile.

Cette mauvaise surprise est généralement due au fait que les utilisateurs concernés ont supposé à tort avoir utilisé des connexions Wifi. De plus, de nombreuses plaintes montrent que le smartphone du client met automatiquement à jour les applications mobiles sans que le client s'en rende compte.

Conformément à l'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alerte visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques, les opérateurs doivent informer leurs clients lorsque le volume de data inclus dans leur forfait (généralement mensuel) risque d'être dépassé. Même si la consommation de données supplémentaires entraîne en fin de compte un coût hors forfait de 50 euros par défaut, l'opérateur est tenu d'en informer le client, ce qui se fait en principe par SMS.

En 2018, le service de médiation pour les télécommunications a conclu, de nouveau, que les notifications SMS légales pour l'usage de data dans le cadre national, à l'instar de l'usage des data dans le cadre du roaming, n'ont pas conduit à une réduction des plaintes. Si l'on fait abstraction du fait que les opérateurs n'envoient pas toujours des messages d'alerte ou pas toujours à temps, il faut noter qu'ils n'atteignent pas toujours leur objectif, qui est d'informer activement les utilisateurs de leur consommation progressive de data afin d'éviter le "*bill shock*".

Mais, sur la base des témoignages de nombreux utilisateurs, force est de constater que les notifications par SMS ne sont pas toujours lues, peut-être en raison de la quantité des messages SMS envoyés aux utilisateurs itinérants, ou peut-être parce que de tels messages ne sensibilisent pas suffisamment les utilisateurs aux conséquences financières d'un usage excessif de data.

La mise à disposition d'outils de consultation de la consommation via des applications et des espaces clients en ligne ne permet manifestement pas toujours d'éviter le "*bill shock*", dû à l'usage excessif de data.

4. Les SMS premium ou payants

Une troisième cause de "*bill shock*" se situe au niveau des SMS premium ou payants, dans la mesure où un coût est facturé à l'utilisateur, en plus du coût du SMS lui-même.

Dans l'arrêté royal du 12 décembre 2018 déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de

pour mobile internet, hoewel ze zich op het nationaal grondgebied bevonden.

De reden voor die onaangename verrassing is meestal dat de betrokken gebruikers ten onrechte veronderstelden dat zij wifi-verbindingen gebruikten. Bovendien wordt in talrijke klachten duidelijk dat de smartphone van de klant de mobiele apps automatisch bijwerkt, zonder dat de gebruiker zich daar bewust van is.

Overeenkomstig het koninklijk besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische-communicatiediensten te beheersen, moeten de operatoren hun klanten waarschuwen wanneer het datavolume dat in hun (doorgaans maandelijks) forfait inbegrepen is, dreigt te worden overschreden. Zelfs indien het verbruik van bijkomende gegevens uiteindelijk leidt tot een forfaitaire standaardtoeslag van 50 euro, moet de operator de klant daarvan op de hoogte brengen; dat gebeurt in principe per sms.

Zoals ook met het dataverbruik via roaming het geval was, heeft de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie in 2018 opnieuw moeten vaststellen dat de wettelijk verplichte sms-meldingen inzake dataverbruik in het binnenland het aantal klachten niet hebben doen dalen. Belangrijk is dat de waarschuwingen hun doel – de gebruikers actief informeren aangaande hun dataverbruik, teneinde een *bill shock* te voorkomen – niet altijd halen, afgezien van het feit dat de operatoren die waarschuwingen niet altijd of niet altijd tijdig sturen.

De getuigenissen van talrijke consumenten tonen aan dat de meldingen per sms niet altijd worden gelezen, misschien wegens de hoeveelheid sms-berichten die reizende gebruikers ontvangen, of mogelijk ook omdat de gebruikers in dergelijke boodschappen onvoldoende op de financiële gevolgen van overmatig dataverbruik worden gewezen.

De mogelijkheid om via apps en online-klantenomgevingen het verbruik na te gaan, volstaat duidelijk niet om *bill shock* ingevolge overmatig dataverbruik te voorkomen.

4. Premium- of betalende sms-berichten

Een derde oorzaak van *bill shock* heeft te maken met premium- of betalende sms-berichten, omdat kosten worden aangerekend aan de gebruiker, bovenop de kostprijs van de sms zelf.

Krachtens artikel 16 van het koninklijk besluit van 12 december 2018 houdende vaststelling van de verplichtingen

services payants, visées à l'article 116/1, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques², l'article 16 impose aux opérateurs d'envoyer aux abonnés un message SMS pour chaque tranche de 10 euros de consommation.

Malgré cette mesure de protection, certaines plaintes déposées auprès du service de médiation pour les télécommunications révèlent qu'il n'est pas toujours possible d'éviter un "*bill shock*" dû à l'usage de SMS premium ou payants.

5. Le téléphone mobile n'est pas le seul concerné

Bien que la grande majorité des plaintes concernant des factures de télécom élevées imprévues soient dues à l'utilisation de l'Internet mobile, le service de médiation pour les télécommunications reçoit, chaque année, des dizaines de plaintes par suite d'un "*bill shock*" lié à la consommation d'autres services, tels que la téléphonie fixe, l'Internet fixe et la télévision numérique. Pour ces services également, un large éventail de mesures de protection des consommateurs existe pour lutter contre la consommation et les coûts excessifs.

Par exemple, lors d'appels de numéros spéciaux, pour lesquels un tarif supérieur à 1 euro par minute s'applique, les utilisateurs doivent être informés de ces tarifs, et ce préalablement à l'établissement de la communication.

En ce qui concerne la consommation d'Internet fixe, il est, en principe, possible de surveiller la consommation de volume en ligne en temps réel, afin d'éviter des coûts hors forfait.

Enfin, pour consulter des programmes payants via la télévision numérique, l'abonné doit entrer un code personnel pour des raisons de sécurité. Toutefois, il apparaît, au départ des plaintes, que ces mesures préventives ne sont pas suffisantes pour écarter complètement la possibilité de factures élevées inattendues.

6. De l'utilité d'une initiative législative

À l'heure actuelle, un certain nombre de mesures juridiques sont déjà en place pour protéger l'abonné face aux factures exorbitantes. En règle générale, l'abonné peut suivre sa consommation en ligne et, dans certaines circonstances, est informé activement des tarifs en vigueur et reçoit des informations sur sa consommation de data.

² Cet arrêté royal remplace notamment l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications.

die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten, bedoeld in artikel 116/1, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie², moeten de operatoren de abonnees een sms sturen per gebruikte schijf van 10 euro.

Ondanks die beschermingsmaatregel blijkt uit sommige klachten die bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie zijn ingediend dat een *bill shock* als gevolg van premium- of betalende sms-berichten niet altijd kan worden voorkomen.

5. Het probleem reikt verder dan de mobiele telefonie

Hoewel het overgrote deel van de klachten over onverwacht hoge telecomfacturen te maken heeft met het gebruik van het mobiel internet, ontvangt de Ombudsdienst voor telecommunicatie elk jaar tientallen klachten als gevolg van een *bill shock* in verband met andere diensten, zoals vaste telefonie, vast internet en digitale televisie. Ook met betrekking tot die diensten bestaat er een brede waaier van maatregelen om de consument te beschermen door overmatige consumptie en buitensporige kosten tegen te gaan.

Een voorbeeld: bij speciale telefoonnummers, waarvoor een tarief van meer dan 1 euro per minuut geldt, moeten de gebruikers van die tarieven in kennis worden gesteld voordat de verbinding tot stand wordt gebracht.

Bij vast internet kunnen de abonnees in principe hun online-volume verbruik in real time volgen om kosten buiten het inbegrepen volume te voorkomen.

Tot slot moet de abonnee die bij digitale televisie een programma tegen betaling wil, om veiligheidsredenen een persoonlijke code invoeren. Afgaande op de klachten blijkt echter dat die preventieve maatregelen niet volstaan om de mogelijkheid van onverwacht hoge facturen helemaal uit te sluiten.

6. Over het nut van een wetgevingsinitiatief

Momenteel bestaan er al juridische maatregelen om de abonnee tegen torenhoge facturen te beschermen. Doorgaans kan de abonnee zijn verbruik online volgen en wordt hij in bepaalde omstandigheden actief geïnformeerd over de vigerende tarieven en over zijn dataverbruik.

² Dit koninklijk besluit vervangt meer bepaald het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie.

Bien que de telles mesures soient, sans aucun doute, utiles pour tenter de sensibiliser les abonnés, le service de médiation pour les télécommunications ne peut que conclure dans son dernier rapport, au vu des centaines de plaintes concernant des factures d'un montant inattendu, qu'elles ne sont pas encore suffisantes pour contrer le phénomène de "*bill shock*".

Les mesures préventives existantes ne sont pas toujours correctement respectées par les opérateurs, ne sont pas suffisamment connues du grand public, sont de nature confuse et induisent même en erreur certains abonnés.

La présente proposition de loi veut permettre une solution plus efficace, à savoir offrir à tous les abonnés la possibilité de fixer une limite d'utilisation, par analogie avec l'existence d'une limite pour les cartes de crédit. De cette façon, le risque de "*bill shock*" diminuerait, car le client pourrait fixer lui-même un montant maximum en principe impossible à dépasser inconsciemment.

Actuellement, certains opérateurs commercialisent déjà un certain nombre d'abonnements pour lesquels une limitation est possible, comme le Full Control (Proximus), le Wigo (Telenet) et le Zen (Orange). La possibilité de fixer une limite d'utilisation peut protéger les abonnés des conséquences d'une consommation involontaire, phénomène de plus en plus courant en matière d'Internet mobile et leur permet de gérer au mieux leurs dépenses.

Concrètement, l'auteur propose que les opérateurs soient tenus d'offrir à leurs abonnés la possibilité de fixer une limite d'utilisation sous la forme d'un montant plafond à ne pas dépasser. Ce montant plafond ne peut être inférieur au double du montant minimal de facturation en fonction de la formule tarifaire choisie.

Cette possibilité doit être présentée aux abonnés, y compris pour les contrats en cours, sous la forme d'une option, moyennant les modalités suivantes:

1. soit l'abonné fixe une limite d'utilisation à ne pas dépasser, exprimée en nombre d'euros;

2. soit l'abonné ne fixe aucune limite d'utilisation et accepte la possibilité de recevoir une facture plus élevée qu'habituellement, malgré les avertissements dont il aura fait l'objet.

À titre d'exemple, si un abonné a conclu un abonnement de téléphonie mobile pour un montant de 42 euros/mois, TVA comprise, il peut fixer une limite d'utilisation à partir de 84 euros (coût de l'abonnement compris). Les opérateurs sont tenus d'avertir les abonnés lorsque 80 % du montant plafond fixé par l'abonné est atteint

Hoewel dergelijke maatregelen ongetwijfeld nuttig zijn om de abonnees bewust te maken, kan de Ombudsdienst voor telecomunicatie in zijn jongste verslag slechts concluderen dat die maatregelen, gelet op de honderden klachten over onverwachte factuurbedragen, niet volstaan om het *bill shock*-fenomeen uit te sluiten.

De bestaande preventieve maatregelen worden niet altijd correct nageleefd door de operatoren, zijn niet voldoende gekend bij het brede publiek en zijn verwarrend; soms misleiden ze zelfs de abonnee.

Dit wetsvoorstel wil een doeltreffender oplossing aanreiken, die erin zou bestaan alle abonnees de mogelijkheid te bieden een gebruikslimiet te bepalen, zoals voor de kredietkaarten. Aldus zou het gevaar voor een *bill shock* afnemen, aangezien de klant zelf een maximumbedrag kan bepalen, dat hij in principe nooit onbedoeld zal kunnen overschrijden.

Nu al bieden sommige operatoren abonnementen met verbruiksbeperking aan, zoals Full Control (Proximus), Wigo (Telenet) en Zen (Orange). De mogelijkheid een verbruiksbeperking in te stellen kan de abonnees vrijwaren van de gevolgen van onbedoeld verbruik – een fenomeen dat zich almaar meer voordoet bij mobiel internet – en ervoor zorgen dat zij hun uitgaven beter onder controle houden.

Concreet stelt de indienster voor dat de operatoren hun abonnees de mogelijkheid moeten bieden om een gebruikslimiet in te stellen, in de vorm van een niet te overschrijden maximumbedrag. Dat maximumbedrag mag niet lager zijn dan tweemaal het minimale factuurbedrag, afhankelijk van de gekozen tariefformule.

Die mogelijkheid moet de abonnees worden aange-reikt, ook voor de lopende contracten, in de vorm van een optie, volgens de volgende nadere regels:

1. ofwel stelt de abonnee een gebruikslimiet in die niet mag worden overschreden, aangegeven in euro;

2. ofwel stelt de abonnee geen gebruikslimiet in en aanvaardt hij een mogelijk hogere factuur dan normaal, ondanks de waarschuwingen die hij hierover zal hebben gekregen.

Een voorbeeld: een gebruiker heeft een abonnement voor mobiele telefonie dat 42 euro/maand kost, btw inbegrepen. Hij kan een gebruikslimiet instellen vanaf 84 euro (de kosten van het abonnement inbegrepen). De operator moet de abonnee waarschuwen zodra 80 % van het door die abonnee ingestelde maximumbedrag

(dans l'exemple choisi, lorsque le montant total à payer, TVA comprise, dépasse 67,20 euros).

Le SMS ou tout autre moyen électronique contenant cet avertissement donne également la possibilité pour l'abonné de renoncer au montant plafond qu'il a lui-même fixé ou de fixer un nouveau montant plafond plus élevé. Ce renoncement ou ce nouveau montant plafond peut être choisi à titre temporaire pour une seule échéance ou pour toutes les échéances suivantes.

Les abonnés ont le droit de revoir, au minimum une fois par an, ces éventuelles limites d'utilisation.

Les opérateurs sont tenus de suspendre leurs services de communications électroniques lorsque le montant plafond fixé par l'abonné est atteint.

La présente proposition de loi vise également à instaurer un plafonnement des factures concernant les frais élevés dus au vol de téléphones mobiles, au piratage des centrales téléphoniques et à toutes sortes de fraudes téléphoniques. Ce plafond correspond au prix de l'abonnement choisi, TVA comprise, multiplié par 10. Dans l'exemple précité, pour un abonnement de téléphonie mobile d'un montant de 42 euros/mois, TVA comprise, l'opérateur est tenu de suspendre leurs services de communications électroniques lorsque le montant plafond de 420 euros est atteint.

Vanessa MATZ (cdH)
Maxime PRÉVOT (cdH)

wordt bereikt (in dit voorbeeld: zodra het totaal te betalen bedrag, btw inbegrepen, 67,20 euro overschrijdt).

Een sms of elk ander elektronisch middel met die waarschuwing biedt de abonnee ook de mogelijkheid af te zien van het maximumbedrag dat hij zelf heeft ingesteld of om een nieuw, hoger maximumbedrag in te stellen. Men kan afzien van het maximumbedrag of een nieuwe gebruikslimiet instellen voor één enkele betaaltermijn dan wel voor alle volgende betaaltermijnen.

De abonnee heeft het recht die mogelijke gebruikslijmieten minstens eenmaal per jaar te veranderen.

De operator moet zijn elektronische communicatiediensten stopzetten zodra het door de abonnee ingestelde maximumbedrag wordt bereikt.

Dit wetsvoorstel strekt er tevens toe een maximaal factuurbedrag in te stellen wegens de hoge kosten die kunnen ontstaan na diefstal van een gsm, hacking van telefooncentrales en allerlei vormen van telefoonfraude. Dat maximumbedrag komt overeen met het tienvoud van de prijs van het gekozen abonnement (btw inbegrepen). In het voormelde voorbeeld van een abonnee met een gsm-abonnement van 42 euro/maand (btw inbegrepen) moet de operator zijn elektronische-communicatiedienstverlening opschorten wanneer het maximumfactuurbedrag van 420 euro is bereikt.

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

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

Art. 2

L'article 110 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, modifié en dernier lieu par la loi du 27 mars 2014, est complété par un paragraphe 5, rédigé comme suit:

“§ 5. Les opérateurs offrent aux abonnés la possibilité de fixer une limite d'utilisation sous la forme d'un montant plafond à ne pas dépasser. Ce montant plafond ne peut être inférieur au double du montant minimal de facturation en fonction de la formule tarifaire choisie.

Cette possibilité doit être présentée aux abonnés, y compris pour les contrats en cours, sous la forme d'une option, moyennant les modalités suivantes:

1. soit l'abonné fixe une limite d'utilisation à ne pas dépasser, exprimée en nombre d'euros;

2. soit l'abonné ne fixe aucune limite d'utilisation et accepte la possibilité de recevoir une facture plus élevée qu'habituellement malgré les avertissements dont il aura fait l'objet.

Les opérateurs sont tenus d'avertir les abonnés lorsque 80 % du montant plafond fixé par l'abonné est atteint. Cet avertissement donne la possibilité pour l'abonné de renoncer au montant plafond qu'il a lui-même fixé ou de fixer un nouveau montant plafond plus élevé. Ce renoncement ou ce nouveau montant plafond peut être choisi à titre temporaire, pour une seule échéance ou pour toutes les échéances suivantes.

Les abonnés ont le droit de revoir, au minimum une fois par an, ces éventuelles limites d'utilisation.

Les opérateurs sont tenus de suspendre leurs services de communications électroniques lorsque le montant plafond fixé par l'abonné est atteint.

Sans préjudice des alinéas qui précèdent, les opérateurs sont en tout état de cause tenus de suspendre leurs services de communications électroniques lorsque

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

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

Art. 2

Artikel 110 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, het laatst gewijzigd bij de wet van 27 maart 2014, wordt aangevuld met een § 5, luidende:

“§ 5. De operatoren bieden de abonnees de mogelijkheid een gebruikslimiet vast te stellen, in de vorm van een maximumbedrag dat niet mag worden overschreden. Dat maximumbedrag mag niet lager zijn dan tweemaal het minimumfactuurbedrag, afhankelijk van de gekozen tariefbundel.

Die mogelijkheid moet de abonnees (ook de huidige) als optie worden aangeboden, met inachtneming van de volgende nadere regels:

1. ofwel bepaalt de abonnee een gebruikslimiet (in euro) die niet mag worden overschreden;

2. ofwel bepaalt de abonnee geen gebruikslimiet en aanvaardt hij dat zijn factuur hoger kan uitvallen dan gewoonlijk, ondanks de waarschuwende berichten die hij zal hebben ontvangen.

De operatoren moeten de abonnees verwittigen wanneer 80 % van het door de abonnee bepaalde maximumbedrag is bereikt. Die waarschuwing biedt de abonnee de mogelijkheid af te zien van het door hem bepaalde maximumbedrag dan wel een nieuw, hoger maximumbedrag te bepalen. De keuze van een abonnee om af te zien van het oorspronkelijk bepaalde maximumbedrag of om een nieuw maximumbedrag vast te stellen, kan tijdelijk zijn, met name voor de duur van één betaaltermijn dan wel voor alle volgende betaaltermijnen.

De abonnees hebben het recht deze eventuele gebruikslimieten minstens eenmaal per jaar te veranderen.

De operatoren moeten hun elektronische-communicatiedienstverlening opschorten wanneer het door de abonnee bepaalde maximumbedrag is bereikt.

Onverminderd het bepaalde in de vorige leden moeten de operatoren hoe dan ook hun elektronische-communicatiedienstverlening opschorten wanneer het bedrag

le montant de la facture périodique atteint le prix de l'abonnement conclu multiplié par 10.”

Art. 3

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

25 novembre 2019

Vanessa MATZ (cdH)
Maxime PRÉVOT (cdH)

van de periodieke factuur het tienvoud bedraagt van de prijs van het abonnement van de abonnee.”.

Art. 3

Deze wet treedt in werking de eerste dag van de zesde maand die volgt op de bekendmaking ervan in het *Belgisch Staatsblad*.

25 november 2019