

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

27 mai 2020

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

AMENDEMENT

*Voir:*Doc 55 **0900/ (2019/2020):**

001: Proposition de loi Mme Matz et M. Prévot.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

27 mei 2020

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

AMENDEMENT

*Zie:*Doc 55 **0900/ (2019/2020):**

001: Wetsvoorstel van mevrouw Matz en de heer Prévot.

02285

N° 1 DE MME DIERICK

Art. 2

Dans l'article 110, § 5, proposé, apporter les modifications suivantes:

1° dans la première phrase, insérer le mot "gratuitement" entre les mots "Les opérateurs offrent" et les mots "aux abonnés la possibilité de fixer une limite d'utilisation";

2° compléter l'alinéa 1^{er} par la phrase suivante:

"Les opérateurs offrent cette possibilité pour les services mobiles qu'ils proposent, à l'exception des services prépayés et des services M2M.";

3° entre les alinéas 3 et 4, insérer un alinéa rédigé comme suit:

"L'opérateur envoie gratuitement les messages d'alerte par SMS à un numéro belge choisi par le client ou par courrier électronique si le client ne peut pas recevoir de SMS.";

4° supprimer le dernier alinéa.

JUSTIFICATION

À l'heure actuelle, il n'est pas encore possible de fixer, pour tous les services mobiles, un plafond financier afin que la fourniture du service cesse dès que ce plafond est atteint. Or, nous souhaitons que le client puisse toujours fixer un plafond financier, qui compléterait le système existant de SMS d'alerte, afin d'éviter les mauvaises surprises en matière de facturation ("*bill shocks*").

Le règlement 531/2012 prévoit deux dispositifs en matière d'itinérance à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Union européenne: l'alerte, d'une part, et le plafond, d'autre part. Or, l'actuel arrêté d'exécution de l'article 112 (arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alerte visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques) ne prévoit que le premier de ces dispositifs, l'alerte, et non le second, le plafond. Or, le Service de médiation, entre autres, demande que les opérateurs proposent à leurs clients, lors de

NR. 1 VAN MEVROUW DIERICK

Art. 2

In het voorgestelde artikel 110, paragraaf 5, de volgende wijzigingen aanbrengen:

1° in de eerste zin, het woord "kosteloos" invoegen tussen de woorden "De operatoren bieden de abonnees" en "de mogelijkheid een gebruikslimiet vast te stellen";

2° het eerste lid aanvullen met de volgende zin:

"De operatoren voorzien deze mogelijkheid voor de mobiele diensten die zij aanbieden uitgezonderd vooraf betaalde diensten en M2M-diensten.";

3° een lid invoegen tussen het derde en vierde lid, luidende:

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

4° het laatste lid weglaten.

VERANTWOORDING

Momenteel bestaat nog niet voor alle mobiele diensten de mogelijkheid om een financieel plafond vast te leggen waarbij de levering van de betrokken dienst stopt nadat de bovengrens werd overschreden. De indieners beogen dat een klant steeds een financiële bovengrens kan vaststellen naast het bestaande systeem van waarschuwingssms'en om zogenaamde *bill shocks* te vermijden.

De verordening 531/2012 bevat twee faciliteiten bij roaming binnen of buiten de EU: enerzijds waarschuwingen en anderzijds plafonds. Het huidige uitvoeringsbesluit van artikel 112 (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. Onder andere de Ombudsdienst vraagt dat de operatoren bij het aangaan van een abonnementsformule, een optie

la souscription de tout abonnement, une option de blocage complet dès qu'ils atteignent le forfait prévu dans la formule d'abonnement choisie, et le plafond qu'ils ont fixé.

Le champ d'application est limité aux services mobiles à l'exception des services prépayés, puisque ces derniers n'engendrent pas de risque de perte de contrôle des dépenses pour les clients. Les services de communication "*Machine to machine*" (M2M) prévus à l'article 2, 73°, sont également exclus du champ d'application.

Pour que la mesure soit suffisamment efficace, il faut donner aux clients la possibilité de choisir le destinataire à qui un sms d'alerte doit être envoyé en cas de consommation excessive. Chez les enfants, par exemple, le numéro pourrait être celui d'un des parents.

Une suspension automatique, indépendamment de la fonction choisie, peut avoir des répercussions fâcheuses pour l'abonné, par exemple lorsque la consommation télécom est élevée à titre temporaire.

Les alertes doivent être envoyées à temps, ce qui n'est pas toujours le cas actuellement. Le service de médiation estime en conséquence que les opérateurs doivent envoyer les messages d'alerte au moment où le plafond est dépassé, ou très peu de temps après. S'ils ne le font pas, on peut alors s'interroger sur l'utilité des SMS d'alerte.

À cet égard, les auteurs se réfèrent au rapport annuel du Service de médiation pour les télécommunications et à l'avis rendu par l'IBPT le 25 juin 2018 sur la proposition de loi (DOC 54 2936) modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le plafond d'utilisation.

ter beschikking te stellen van de klanten voor een volledige blokkering bij het bereiken van het in de abonnementsformule inbegrepen forfait en bij het bereiken van de door hen gekozen bovengrens.

Het toepassingsgebied wordt beperkt tot mobiele diensten uitgezonderd voorafbetaalde diensten vermits deze geen risico vormen voor controleverlies over de kosten vanwege de klanten. Ook de diensten van machine naar machine communicatie (M2M) bepaald in artikel 2, 73°, zijn uitgesloten van het toepassingsgebied.

Klanten moeten kunnen kiezen naar wie een waarschuwing-sms bij excessief verbruik wordt gestuurd om voldoende effectief te zijn. Bij bijvoorbeeld kinderen kan dit het nummer van een ouder zijn.

Een automatische opschorting ongeacht de gekozen faciliteit kan ongewenste effecten hebben voor de abonnee bij bijvoorbeeld een tijdelijk hoog telecomgebruik.

Waarschuwingen dienen tijdig verstuurd te worden, dit is momenteel niet steeds het geval. "De Ombudsdienst verwacht van een operator dat de waarschuwingsberichten in werking treden op het ogenblik of zeer kort nadat de limiet wordt overschreden. Indien hier niet aan wordt voldaan, rijst de vraag wat het nut zou zijn van waarschuwing-sms'en".

De indieners verwijzen naar het jaarverslag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie en naar het advies van het BIPT van 25 juni 2018 op het wetsvoorstel (DOC 54 2936) tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wat het gebruiksbovengrens betreft.

Leen DIERICK (CD&V)