

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

26 juin 2020

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 13 juin 2005
relative aux communications électroniques,
en ce qui concerne la portabilité
des adresses électroniques**

AMENDEMENTS

Voir:

Doc 55 **1033/ (2019/2020)**:
001: Proposition de loi de M. Freilich.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

26 juni 2020

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 13 juni 2005
betreffende de elektronische communicatie
wat de overdraagbaarheid
van e-mailadressen betreft**

AMENDEMENTEN

Zie:

Doc 55 **1033/ (2019/2020)**:
001: Wetsvoorstel van de heer Freilich.

02687

N° 1 DE MME DIERICK

Art. 1^{er}/1 (*nouveau*)**Insérer un article 1^{er}/1 rédigé comme suit:**

“Art. 1^{er}/1. Dans l’article 116, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les modifications suivantes sont apportées:

1° les mots “fixé par le Roi par arrêté délibéré en Conseil des ministres, après avis de l’Institut” sont remplacés par les mots “de 2,5 minutes”;

2° les mots “le délai fixé par le Roi” sont remplacés par les mots “les 24 heures.””

JUSTIFICATION

Le temps d’attente prévu dans la Charte en faveur de la clientèle, à savoir 2,5 minutes, est inscrit dans la loi. Si le temps d’attente ne peut être respecté, l’abonné a la possibilité de laisser ses coordonnées. L’opérateur peut ainsi le recontacter gratuitement au plus tard dans les 24 heures.

Il ressort du rapport annuel 2019 du Service de médiation pour les télécommunications que le temps d’attente ou de réponse des services d’assistance est généralement jugé excessif par les utilisateurs finals et constitue un des principaux griefs généralement formulés à l’encontre des opérateurs de télécommunications.

La Charte en faveur de la clientèle du 15 mai 2011 contient une série de mesures visant précisément à remédier au temps d’attente jugé excessif. Ainsi, la Charte en faveur de la clientèle limite le temps d’attente à 2,5 minutes. Si ce délai ne peut être respecté, l’abonné doit avoir la possibilité de laisser ses coordonnées afin de pouvoir être recontacté, gratuitement, par son opérateur au plus tard le jour ouvrable suivant.

La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ne contient toutefois pas encore de dispositions relatives au temps d’attente. Conformément à l’article 116, alinéa 2, ce délai devrait être fixé par un arrêté royal, qui n’est toujours pas entré en vigueur. L’article 116, alinéa 2, de la loi relative aux communications électroniques prévoit également que, lorsque le temps d’attente est excessif, les utilisateurs

Nr. 1 VAN MEVROUW DIERICK

Art. 1/1 (*nieuw*)**Een artikel 1/1 invoegen, luidende:**

“Art. 1/1. In artikel 116, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° de woorden “overschrijdt die door de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van het Instituut wordt bepaald,” worden vervangen door de woorden “van 2,5 minuten overschrijdt”;

2° de woorden “door de Koning vastgestelde termijn” worden vervangen door de woorden “24 uur.””

VERANTWOORDING

De wachttijd in het Charter voor Klantvriendelijkheid, namelijk 2,5 minuten, wordt ingeschreven in de wet. Als de wachttijd niet kan worden nageleefd, krijgt de abonnee de mogelijkheid om zijn gegevens achter te laten. Zo kan de operator gratis contact met hem opnemen, ten laatste binnen de 24 uur.

Eindgebruikers vinden de wachttijd of de reactietermijn van klantendiensten vaak te lang. Het is een van de vaakst voorkomende klachten over eerstelijnsdiensten van telecomoperatoren stelt het Jaarverslag Ombudsdienst voor telecommunicatie 2019.

Het Charter voor Klantvriendelijkheid van 15 mei 2011 bevat een reeks maatregelen om buitensporige wachttijden te verhelpen. Het Charter beperkt de wachttijd namelijk tot 2,5 minuten. Als dit niet kan worden nageleefd, moet de abonnee in principe de mogelijkheid hebben om zijn gegevens achter te laten. Zo kan de operator gratis contact met hem opnemen, ten laatste de volgende werkdag.

De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (WEC) bevat echter nog geen bepalingen over de wachttijd. Overeenkomstig artikel 116, tweede lid, zou deze termijn moeten worden vastgesteld bij een koninklijk besluit, dat tot op heden nog niet in voege is. Artikel 116, tweede lid, van de WEC bepaalt ook dat, als de wachttijd te lang is, de operatoren verplicht zijn om de eindgebruikers de

finals se voient offrir par les opérateurs la possibilité de donner leurs coordonnées et de laisser un court message s'ils souhaitent être recontactés. Les utilisateurs devraient en outre avoir la possibilité d'indiquer le moment auquel ils peuvent être recontactés. Il semble qu'un tel système ne soit que très rarement appliqué par les opérateurs.

Le présent amendement tend à inscrire les dispositions de la Charte en faveur de la clientèle dans la loi.

mogelijkheid te bieden om hun contactgegevens mee te delen en een korte boodschap na te laten indien hij teruggebeld wil worden. De gebruiker zou bovendien de mogelijkheid moeten hebben om het moment of het tijdstip te vermelden waarop er contact met hem mag worden opgenomen. Zo'n systeem lijkt slechts zeer zelden te worden toegepast door de operatoren.

Voorliggende tekst schrijft de afspraken van het Charter voor Klantvriendelijkheid in de wet in.

Leen DIERICK (CD&V)

N° 2 DE MME DIERICK

Art. 1/2 (nouveau)

Insérer un article 1^{er}/2 rédigé comme suit:

“Art. 1/2. L'article 120 de la même loi est complété par les mots “, ou provenant de ou vers des numéros spécifiques définis par l'abonné”.”

JUSTIFICATION

De bons mécanismes de blocage d'appels entrants et sortants permettent d'éviter de recevoir des factures astronomiques et des appels non sollicités, et d'accroître la confiance à l'égard des services de télécommunications, en particulier au bénéfice des (parents de) mineurs.

Certains opérateurs ne permettent aucunement de bloquer certains appels entrants (numéro ou série de numéros) tandis que d'autres opérateurs ont démontré qu'il est techniquement possible de prévoir le blocage d'appels entrants de manière sélective sur les lignes des clients.

Les consommateurs sont de plus en plus demandeurs d'un mécanisme de ce type, principalement à l'égard de la réception d'appels malveillants. Dès lors que divers phénomènes d'escroquerie sont également mis en place au moyen d'appels entrants, les opérateurs pourraient contribuer à améliorer la sécurité des utilisateurs des télécoms en proposant des mécanismes de blocage.

Le Service de médiation pour les télécommunications a souligné le nombre croissant de plaintes à ce sujet et, dans son rapport annuel 2019 (p. 59), il insiste à nouveau pour que les opérateurs offrent une possibilité de blocage.

Nr. 2 VAN MEVROUW DIERICK

Art. 1/2 (nieuw)

Een artikel 1/2 invoegen, luidende:

“Art. 1/2. Artikel 120 van dezelfde wet wordt aangevuld met de woorden “of van of naar specifieke nummers bepaald door de abonnee”.”

VERANTWOORDING

Goede blokkeringsfaciliteiten van inkomende en uitgaande oproepen kunnen piekfacturen en ongewenste oproepen vermijden en het vertrouwen in telecomdiensten vergroten in bijzonder voor (ouders van) minderjarigen.

Verschillende operatoren bieden geen mogelijkheid aan om bepaalde inkomende oproepen (een nummer of nummerreeks) te blokkeren. Andere operatoren hebben aangetoond dat het technisch mogelijk is om blokkeringen van inkomende oproepen op selectieve basis te installeren op de aansluitingen van klanten.

Vooraf in het kader van de ontvangst van kwaadwillige oproepen klinkt de vraag naar deze faciliteit vanuit de hoek van de gebruikers steeds luider. Gezien diverse fenomenen van oplichterij eveneens tot stand worden gebracht door middel van inkomende oproepen kunnen de operatoren door het aanbieden van blokkeringsfaciliteiten bijdragen in het creëren van meer veiligheid voor de telecomgebruikers.

De Ombudsdienst voor telecommunicatie wees op het stijgend aantal klachten hierover en vraagt in het jaarverslag 2019, (p. 59) opnieuw met aandrang dat operatoren een blokkeringsmogelijkheid zouden aanbieden.

Leen DIERICK (CD&V)

N° 3 DE MME DIERICK

Art. 2

Dans le 3° du texte proposé, insérer les mots “, sous une forme claire, détaillée et aisément accessible,” après les mots “l'utilisateur final est toujours informé expressément, par écrit ou sur un support durable”.

JUSTIFICATION

Les internautes hésitent souvent à changer de fournisseur de services internet par crainte de perdre leur adresse électronique. Les opérateurs seront tenus d'informer les utilisateurs finals qui expriment leur volonté de mettre fin à leur contrat, sous une forme claire, détaillée et aisément accessible, de la possibilité de conserver leur adresse électronique et leur espace web. Réduire les obstacles entravant le changement de fournisseur permet d'accroître la concurrence et de limiter les formalités administratives pour l'abonné.

Nr. 3 VAN MEVROUW DIERICK

Art. 2

In de bepaling onder 3°, in de voorgestelde tekst, na de woorden “steeds uitdrukkelijk, schriftelijk of op een duurzame drager”, de woorden “in een heldere, gedetailleerde en gemakkelijk toegankelijke vorm” invoegen.

VERANTWOORDING

Internetgebruikers aarzelen vaak om over te schakelen naar een andere internetdienstverlener omdat ze dan hun e-mailadres verliezen. Operatoren dienen eindgebruikers die aangeven hun contract te willen opzeggen, uitvoerig, in een heldere, gedetailleerde en gemakkelijk toegankelijke vorm, in te lichten over de mogelijkheid tot het behouden van hun emailadres en webruimte. Het verlagen van de drempels om van aanbieder te veranderen, kan de concurrentie aanscherpen en de rompslomp voor de abonnee beperken.

Leen DIERICK (CD&V)

N° 4 DE MME **DIERICK**

Art. 2/1 (*nouveau*)

Insérer un article 2/1 rédigé comme suit:

“Art. 2/1. Dans l’article 145, § 1^{er}, de la même loi, les chiffres “116, 120, 121/1,” sont insérés entre “114,” et “124.”

JUSTIFICATION

Le non-respect des dispositions modifiées peut être sanctionné.

Nr. 4 VAN MEVROUW **DIERICK**

Art. 2/1 (*nieuw*)

Een artikel 2/1 invoegen, luidende:

“Art. 2/1. In artikel 145, § 1, van dezelfde wet, tussen de woorden “114,” en het getal “124” worden de woorden “, 116, 120, 121/1” ingevoegd.”

VERANTWOORDING

Het niet opvolgen van de gewijzigde bepalingen kan worden gestraft.

Leen DIERICK (CD&V)