

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

11 septembre 2020

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 13 juin 2005
relative aux communications électroniques
en ce qui concerne les services clientèle,
le blocage de numéros et
la conservation de l'adresse électronique**

(déposée par Mme Leen Dierick et
M. Jef Van den Bergh)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

11 september 2020

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 13 juni 2005
betreffende de elektronische communicatie
wat de klantendiensten,
het blokkeren van nummers en
het behoud van emailadres betreft**

(ingediend door mevrouw Leen Dierick en
de heer Jef Van den Bergh)

RÉSUMÉ

Cette proposition vise à faire en sorte que les services clientèle des opérateurs de télécommunications rappellent eux-mêmes en cas de longue attente. Un abonné aura la possibilité de bloquer des numéros spécifiques. Les opérateurs doivent informer, en détail, les consommateurs qu'ils peuvent conserver leur adresse électronique en cas de changement d'opérateur.

SAMENVATTING

Dit voorstel beoogt de klantendiensten van telecomoperatoren bij een lange wachttijd zelf te doen terugbellen. Een abonnee krijgt de mogelijkheid specifieke nummers te blokkeren. Operatoren dienen consumenten uitvoerig in te lichten over de mogelijkheid tot het behouden van hun emailadres bij het veranderen van operator.

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 (beigegekleurig papier)

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Limiter le temps d'attente des services clientèle téléphoniques

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 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.

La présente proposition de loi inscrit les dispositions de la Charte en faveur de la clientèle dans la loi.

Blocage des appels entrants

Un bon dispositif de blocage des appels entrants et sortants permet d'éviter de recevoir des factures astronomiques et des appels non désirés, ainsi que de renforcer la confiance dans les services de télécommunications, en particulier pour les (parents de) mineurs.

Certains opérateurs n'offrent aucune possibilité de bloquer certains appels entrants (un numéro ou une série de numéros) tandis que d'autres opérateurs ont démontré qu'il est techniquement possible d'installer un système de blocage des appels entrants de manière sélective sur les lignes des clients.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Wachttijd van de telefonische klantendiensten beperken

Eindegebruikers 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 telecomcommunicatie 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 van kracht 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 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 tijdstip te vermelden waarop er contact met hem mag worden opgenomen. Zo'n systeem lijkt slechts zeer zelden te worden toegepast door de operatoren.

Dit wetsvoorstel schrijft de afspraken van het Charter voor Klantvriendelijkheid in de wet in.

Blokkering van inkomende oproepen

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.

Les consommateurs sont de plus en plus demandeurs d'un mécanisme de ce type, principalement en liaison avec la réception d'appels malveillants. Étant donné que plusieurs phénomènes d'escroquerie sont également mis sur pied au moyen d'appels entrants, les opérateurs peuvent contribuer à améliorer la sécurité des utilisateurs des télécoms en proposant des mécanismes de blocage.

Le Service de médiation 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.

Conservation de l'adresse électronique en cas de changement d'opérateur

Les internautes hésitent souvent à changer de fournisseur d'accès à l'internet parce qu'ils perdent alors leur adresse électronique. Les opérateurs doivent informer, en détail, les consommateurs désireux de résilier leur abonnement qu'ils peuvent conserver leur adresse électronique et leur espace web.

Il ressort de l'enquête de l'IBPT que les consommateurs jugent ces services importants mais que ces services sont insuffisamment connus. La réduction des obstacles au changement de fournisseur pourrait accroître la concurrence et limiter les tracasseries administratives pour l'abonné.

"Mesures relatives à la portabilité des e-mails et de l'hébergement"

a) Potentiel de la mesure

Le renvoi gratuit des e-mails à une adresse e-mail externe pendant 18 mois et le maintien pendant 6 mois de l'utilisation de l'espace web semblent offrir suffisamment de possibilités pour organiser efficacement la migration vers un autre ISP.

b) Notoriété de la mesure

L'enquête menée auprès des consommateurs belges révèle que peu d'entre eux connaissent les règles en vigueur concernant la portabilité des e-mails et de l'hébergement. La méconnaissance du contenu du code de conduite conclu entre les ISP pourrait nuire à l'efficacité de cette mesure." (IBPT, Rapport final pour une analyse d'impact ex post de la réglementation fédérale belge en matière de protection des consommateurs en droit des communications électroniques, 2016).

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

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

Behoud emailadres bij veranderen operator

Internetgebruikers aarzelen vaak om over te schakelen naar een andere internetdienstverlener omdat ze dan hun e-mailadres verliezen. Operatoren dienen consumenten die aangeven hun abonnement te willen opzeggen, uitvoerig in te lichten over de mogelijkheid tot het behouden van hun emailadres en webruimte.

Uit de bevraging van het BIPT blijkt dat consumenten dergelijke diensten belangrijk vinden maar dat deze onvoldoende gekend zijn. Het verlagen van de drempels om van aanbieder te veranderen, kan de concurrentie aanscherpen en de rompslomp voor de abonnee beperken.

"Maatregelen m.b.t. e-mail en hosting portability"

a) Potentieel van de maatregel

Het gratis doorsturen van de e-mails naar een extern mailadres gedurende 18 maanden en het behoud van het gebruik gedurende 6 maanden van de webruimte lijken voldoende mogelijkheden te bieden om de migratie naar een andere ISP goed te organiseren.

b) Bekendheid van de maatregel

De bevraging van de Belgische consumenten toont aan dat slechts weinigen op de hoogte zijn van de regels die gelden inzake e-mail en hosting portability. Het gebrek aan kennis omtrent de inhoud van de gedragscode die tussen de ISP's werd afgesloten, kan mogelijk de doeltreffendheid van deze maatregel negatief beïnvloeden." (BIPT, Eindrapport voor een impactanalyse ex post van de Belgische federale reglementering inzake consumentenbescherming in elektronische-communicatierecht, 2016).

COMMENTAIRE DES ARTICLES**Art. 2**

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 pourra laisser ses coordonnées. L'opérateur pourra ainsi le recontacter gratuitement au plus tard dans les 24 heures.

Art. 3

L'abonné pourra bloquer un numéro ou une série de numéros spécifiques qu'il désignera.

Art. 4

Les opérateurs seront tenus d'informer tout utilisateur final souhaitant mettre fin à son contrat, sous une forme claire, détaillée et aisément accessible, de la possibilité de conserver son adresse électronique et son espace web.

Art. 5

Le non-respect des dispositions précédentes pourra être sanctionné.

Art. 6

La longueur du délai de mise en œuvre permettra à toutes les parties prenantes d'apporter les aménagements nécessaires dans leurs cycles de gestion et de développement.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING**Art. 2**

De wachttijd voorzien 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.

Art. 3

De abonnee heeft de mogelijkheid om een specifiek nummer of nummerreeks welke hij aanwijst te blokkeren.

Art. 4

Operatoren dienen eindgebruikers die aangeven hun contract te willen opzeggen, uitvoering, in een heldere, gedetailleerde en gemakkelijk toegankelijke vorm, in te lichten over de mogelijkheid tot het behouden van hun emailadres en webruimte.

Art. 5

Het niet opvolgen van voorgaande bepalingen kan worden gestraft.

Art. 6

Een ruime implementatietermijn laat alle betrokkenen toe de nodige aanpassingen te doen binnen hun beheers- en ontwikkelingscycli.

Leen DIERICK (CD&V)
Jef VAN den BERGH (CD&V)

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

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

Art. 2

Dans l'article 116, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, inséré par la loi du 11 mai 2011, 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 minutes et demie";

2° les mots "fixé par le Roi" sont remplacés par les mots "de vingt-quatre heures".

Art. 3

L'article 120 de la même loi, remplacé par la loi du 31 juillet 2017, est complété par les mots "ou entrants en provenance de ou sortants vers des numéros spécifiques définis par l'abonné".

Art. 4

Dans l'article 121/1 de la même loi, inséré par la loi du 6 avril 2010 et modifié par la loi du 27 mars 2014, dans le 5°, les mots "de manière claire, détaillée et facilement accessible" sont insérés entre les mots "est informé" et les mots "des facilités".

Art. 5

Dans l'article 145, § 1^{er}, de la même loi, remplacé par la loi du 25 avril 2007, les chiffres "116, 120, 121/1" sont insérés entre le chiffre "114," et le chiffre "124".

Art. 6

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

WETSVOORSTEL

Artikel 1

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

Art. 2

In artikel 116, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, ingevoegd bij de wet van 11 mei 2011, 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";

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

Art. 3

Artikel 120 van dezelfde wet, vervangen bij de wet van 31 juli 2017, wordt aangevuld met de woorden "of van of naar specifieke nummers bepaald door de abonnee".

Art. 4

In artikel 121/1 van dezelfde wet, ingevoegd bij de wet van 6 april 2010 en gewijzigd bij de wet van 27 maart 2014, worden in de bepaling onder 5° de woorden "in een heldere, gedetailleerde en gemakkelijk toegankelijke vorm" ingevoegd tussen het woord "eindgebruiker" en de woorden "in kennis".

Art. 5

In artikel 145, § 1, van dezelfde wet, vervangen bij de wet van 25 april 2007, worden de cijfers "116, 120, 121/1" ingevoegd tussen het cijfer "114," en het cijfer "124".

Art. 6

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

Le Roi peut fixer une date d'entrée en vigueur antérieure à celle mentionnée à l'alinéa 1^{er}.

23 juin 2020

De Koning kan een datum van inwerkingtreding bepalen voorafgaand aan de datum vermeld in het eerste lid.

23 juni 2020

Leen DIERICK (CD&V)
Jef VAN den BERGH (CD&V)