

**CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE**

12 avril 2023

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 13 juin 2005
relative aux communications électroniques
contenant un régime de compensation
pour les abonnés en cas de défaillance
des services de télécommunications**

(déposée par M. Michael Freilich et consorts)

**BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS**

12 april 2023

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 13 juni 2005
betreffende de elektronische communicatie
houdende een compensatieregeling
voor abonnees bij het uitvallen
van telecomdiensten**

(ingediend door de heer Michael Freilich c.s.)

RÉSUMÉ

Cette proposition de loi vise à renforcer la position des utilisateurs finals en cas de dérangement du réseau en inscrivant, dans la loi télécom, un droit à indemnisation pour les abonnés lorsqu'un produit et le service y afférent ne fonctionnent pas correctement. Si la panne dure au moins 12 heures, les abonnés auront droit à une indemnisation dont la hauteur dépendra de la redevance d'abonnement mensuelle et de la durée de la panne.

SAMENVATTING

Dit wetsvoorstel beoogt de versterking van de positie van eindgebruikers bij netwerkstoringen door in de telecomwet een wettelijk recht op een vergoeding in te voegen voor abonnees als een product en de bijhorende dienst niet naar behoren functioneren. Zij hebben recht op een vergoeding als de storing minstens 12 uur duurt. De hoogte van de compensatie is afhankelijk van de maandelijkse abonnementskosten en de duur van de storing.

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
Vooruit	: Vooruit
Les Engagés	: Les Engagés
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant – Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering 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 vertaalde 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,

La présente proposition de loi prévoit – suivant l'exemple néerlandais – d'instaurer un régime légal d'indemnisation en faveur des abonnés en cas de dérangement du réseau. Aux Pays-Bas, il existe, depuis le 1^{er} juillet 2017, un cadre légal qui vise à accorder une indemnisation en cas de dérangement d'une durée supérieure à 12 heures. Dans ce cas, la redevance d'abonnement pour un ou plusieurs jours doit être remboursée¹. En 2018, le ministre Alexander De Croo, alors en charge des Télécommunications, avait annoncé un régime légal d'indemnisation inspiré du modèle néerlandais², mais ce cadre légal n'a jamais vu le jour.

Dans le rapport annuel de 2021 du Service de médiation pour les télécommunications³, on peut lire ceci, en ce qui concerne les dysfonctionnements en matière de télécommunications et les indemnisations:

“Souvent, lorsque les problèmes techniques peuvent être résolus, une compensation est également accordée pour les désagréments subis en première ligne ou pour le long délai d'obtention d'une solution.

Ce dernier point n'est toutefois pas une règle générale et l'opérateur reste parfois très strict en n'accordant pas d'indemnisation lorsque les services de télécommunications sont soumis à des pannes générales ou à des interruptions dues à des travaux, qu'ils soient ou non causés par Telenet lui-même.

Telenet renvoie, ainsi, à ses conditions générales stipulant que l'opérateur fera tout son possible pour résoudre les interruptions, les pannes ou les réparations dans un bref délai et que l'entretien et le développement du réseau peuvent exiger que le(s) service(s) soit(soient)

¹ *Wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met de versterking van de positie van abonnees bij netwerkstoringen, het wegnemen van overstapdrempels voor kleinzakelijke abonnees, de verbetering van de continuïteit van uitzendingen vanaf antenne-opstelpunten voor omroep, alsmede ter versterking van de samenhang en het beleid op het terrein van elektronische communicatie (versterking telecommunicatiebeleid)*, Document parlementaire 34.271, <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?cfg=wetsvoorsteldetails&qry=wetsvoorstel%3A34271>; article 7.1 a de la loi néerlandaise sur les télécommunications, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0009950/2022-05-01>

² <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2018/01/09/de-croo-werkt-aan-compensatieregeling-voor-de-telecomsector/>

³ Rapport annuel 2021, page 30, point 2.1 “Les dysfonctionnements d'Internet”, in fine – <https://www.mediateurtelecom.be/wp-content/uploads/rapport-annuel-2021-1.pdf>

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Dit wetsvoorstel voorziet – naar analogie met Nederland – in een wettelijke compensatieregeling voor abonnees bij netwerkstoringen. In Nederland bestaat sinds 1 juli 2017 een wettelijke kader voor een compensatie bij storingen die langer dan 12 uur duren. In dat geval moet het abonnementsgeld van één of meerdere dagen worden terugbetaald.¹ In 2018 kondigde de toenmalige minister van Telecom, de heer Alexander De Croo, een wettelijke compensatieregeling aan naar het voorbeeld van Nederland², maar tot een wettelijk kader kwam het nooit.

In het laatste jaarverslag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie voor het jaar 2021³ lezen we het volgende voor wat betreft telecomstoringen en compensaties:

“Wanneer de technische problemen kunnen worden opgelost, wordt vaak ook een compensatie toegekend voor het geleden ongemak in de eerste lijn of voor de lange termijn naar het vinden van een oplossing.

Dit laatste is echter geen algemene regel en de operator blijft soms zeer strikt in het niet toekennen van een schadevergoeding wanneer de telecommunicatiediensten onderhevig zijn aan algemene storingen of onderbrekingen ten gevolge van werkzaamheden, al dan niet veroorzaakt door Telenet zelf.

Telenet verwijst in dit verband naar zijn algemene voorwaarden die bepalen dat de operator alles in het werk zal stellen om onderbrekingen, storingen of herstellingen binnen een korte termijn op te lossen en dat het onderhoud en de ontwikkeling van het netwerk kunnen

¹ *Wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met de versterking van de positie van abonnees bij netwerkstoringen, het wegnemen van overstapdrempels voor kleinzakelijke abonnees, de verbetering van de continuïteit van uitzendingen vanaf antenne-opstelpunten voor omroep, alsmede ter versterking van de samenhang en het beleid op het terrein van elektronische communicatie (versterking telecommunicatiebeleid)*, kamerstuk 34.271, <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?cfg=wetsvoorsteldetails&qry=wetsvoorstel%3A34271>; artikel 7.1 a van de Telecommunicatiewet, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0009950/2022-05-01>

² <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2018/01/09/de-croo-werkt-aan-compensatieregeling-voor-de-telecomsector/>

³ Jaarverslag 2021, pag. 30, punt 2.1 “Internetstoringen”, in fine – <https://www.ombudsmantelecom.be/nl/jaarverslagen.html?IDC=44>

restreint(s) ou suspendu(s) pendant une courte période, sans aucune compensation.”

Idéalement, le secteur des télécommunications devrait, sur la base de l'autorégulation, indemniser l'utilisateur en cas de dérangement. Cette piste a été examinée par le passé aux Pays-Bas avant d'élaborer un cadre légal. Les parties ne sont toutefois pas autorisées à prendre des dispositions communes en la matière car celles-ci pourraient – au regard de la libre concurrence – limiter la concurrence et être considérées comme des ententes (sur les prix).

La mise en place d'un cadre légal se justifie par la nécessité de protéger davantage le consommateur. Celui-ci n'est en effet pas suffisamment en position de force pour négocier un arrangement avec l'opérateur sur une indemnisation lorsqu'un service tombe en panne. Tout client doit pouvoir compter sur le fait que le service dont il bénéficie sera fourni. Si un ou plusieurs de ces services ne peuvent être fournis à la suite d'une panne, il est raisonnable d'indemniser le client. L'inscription, dans la loi, d'un droit à l'indemnisation crée en outre une sécurité juridique pour le client en vertu de laquelle une indemnisation lui sera effectivement accordée en cas de dérangement. À l'heure actuelle, seuls quelques opérateurs prévoient un régime d'indemnisation. Une disposition légale est dès lors indiquée.

Le régime d'indemnisation proposé entrera en vigueur un an après sa publication au *Moniteur belge*. Les opérateurs ont ainsi largement l'occasion d'adapter les contrats en cours (lorsque c'est nécessaire).

L'obligation d'indemnisation

L'insertion de l'article 121/5/1 proposé dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques⁴ (loi télécom) obligera les opérateurs de services de communications électroniques accessibles au public à accorder une indemnisation à l'abonné résidant ou établi dans la zone touchée par le dérangement lorsque la fourniture du service de communications électroniques accessible au public dont il bénéficie est totalement interrompue en raison d'un dérangement du réseau. Il est question de service totalement interrompu lorsqu'un service, qui doit être considéré comme distinct, est totalement indisponible. Cela signifie par exemple que dans le cas d'un forfait combinant la télévision, la téléphonie et l'accès internet, il sera question d'interruption totale du service lorsque le service de téléphonie est

verreinen dat de dienst(en) gedurende een korte periode beperkt of geschorst wordt/worden, zonder enige vergoeding.”

Idealiter wordt via zelfregulering van de telecomsector een gebruiker gecompenseerd wanneer er sprake is van een storing. Deze piste werd in het verleden in Nederland onderzocht alvorens een wettelijk kader uit te werken. De partijen mogen hierover echter geen gezamenlijke afspraken maken, omdat dit – gelet op vrije mededinging – de concurrentie zou kunnen beperken en dit gezien kan worden als (prijs)afspraken.

Een wettelijke kader is gerechtvaardigd met het oog op een hogere consumentenbescherming. Consumenten hebben immers een onvoldoende sterke onderhandelingspositie om met de operator afspraken te maken omtrent een compensatie bij de uitval van een dienst. Klanten moeten erop kunnen rekenen dat een dienst die wordt afgenomen ook wordt geleverd. Als een of meerdere diensten niet worden geleverd als gevolg van een storing dan is het redelijk dat de klant hiervoor wordt gecompenseerd. Met het vastleggen van een wettelijk recht op compensatie is er daarnaast rechtszekerheid voor de klant dat er effectief een compensatie zal gebeuren in geval van een storing. Momenteel voorzien slechts enkele operatoren in een compensatieregeling. Een wettelijke regeling is om deze redenen dan ook aangewezen.

De voorgestelde compensatieregeling treedt in werking één jaar na de bekendmaking ervan in het *Belgisch Staatsblad*. Dit biedt de operatoren ruim de gelegenheid om de lopende contracten (waar nodig) aan te passen.

De verplichting tot compensatie

Met het voorgestelde artikel 121/5/1 in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie⁴ (telecomwet) worden operatoren van openbare elektronische communicatiediensten verplicht de abonnee die woonachtig of gevestigd is in het gebied waar zich de gevolgen van de storing voordoen te compenseren als de levering van een afgenomen openbare elektronische communicatiedienst geheel wordt onderbroken als gevolg van een storing van zijn netwerk. Er is sprake van een volledig onderbroken dienst als een dienst die als separate dienst te onderscheiden is geheel niet beschikbaar is. Dit laatste betekent, bijvoorbeeld, dat in het geval van een pakket waarin televisie, telefonie en internettoegang zijn gecombineerd, er sprake is van een volledige onderbreking van de dienst als de

⁴ Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, publiée au *Moniteur belge* du 20 juin 2005 (deuxième éd.).

⁴ Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad* van 20 juni 2005 (tweede uitg.).

indisponible. Autrement dit, il n'est pas nécessaire que les trois services offerts soient indisponibles pour avoir droit à une indemnisation.

Afin d'éviter d'imposer des charges disproportionnées aux opérateurs de réseaux et de services de communications électroniques, la présente proposition de loi prévoit l'obligation de payer une indemnisation en cas de dérangement de plus de douze heures.

Le droit à une indemnisation est accordé aux abonnés individuels, à savoir ceux résidant ou établis dans une zone touchée par un dérangement. Cela signifie qu'en ce qui concerne les services de communications électroniques mobiles, tous les abonnés touchés par le dérangement n'auront pas droit à une indemnisation. En effet, les abonnés qui se trouvaient dans la zone géographique touchée, mais sans résider dans celle-ci, ont certes été confrontés à l'interruption du service, mais ne peuvent pas prétendre à une indemnisation. Cette absence d'indemnisation repose sur des raisons d'ordre pratique: si nous souhaitons que le régime d'indemnisation soit appliqué correctement, il faut qu'il soit facilement applicable. Il est potentiellement question d'un grand nombre d'abonnés ayant droit à une indemnisation d'un montant relativement limité. Si l'on avait choisi d'accorder également une indemnisation aux abonnés ne résidant pas dans la zone touchée, la question suivante se serait posée: comment et par qui la présence effective de l'abonné dans la zone touchée doit-elle être déterminée? L'opérateur n'est pas en mesure de déterminer qui était présent dans la zone pendant le dérangement, du fait même de celui-ci. Il n'est par ailleurs guère envisageable de demander à l'abonné de prouver sa présence dans la zone (par exemple, au moyen de la preuve d'un séjour dans un hôtel ou par le témoignage d'un tiers). Sans compter que les intéressés pourraient émettre des objections, faisant valoir leur droit au respect de la vie privée.

En pratique, un dérangement du réseau et des services offerts sur celui-ci peut être causé par exemple par des travaux de maintenance ou d'excavation, des pannes d'électricité, des dommages physiques à certaines composantes du réseau, des erreurs humaines et des problèmes matériels ou logiciels. En cas de travaux de maintenance du réseau, il se peut que ceux-ci dépassent la durée minimale proposée pour bénéficier d'une indemnisation. Les travaux de maintenance sur le réseau peuvent aussi occasionner involontairement des dérangements.

L'indemnisation peut être considérée comme une intervention générique, octroyée en raison de l'indisponibilité temporaire du service utilisé. Il ne s'agit pas de l'indemnisation de dommages causés par l'indisponibilité

telefoon dienst niet beschikbaar is. Het hoeft, met andere woorden, voor het recht op compensatie niet zo te zijn dat alle drie de geboden diensten niet beschikbaar zijn.

Om geen onevenredige lasten op te leggen aan de operatoren van elektronische communicatienetwerken en diensten bepaalt dit wetsvoorstel de plicht tot compensatie voor storingen die langer dan 12 uur duren.

Het recht op een compensatie geldt voor individuele abonnees, met name voor abonnees die woonachtig of gevestigd zijn in het gebied waar de gevolgen van storing zich voordoen. Hiermee wordt bedoeld dat bij mobiele elektronische communicatiediensten niet alle abonnees die getroffen zijn door de storing recht hebben op compensatie. Immers abonnees die zich tijdens de storing in het storingsgebied bevonden, maar niet woonachtig zijn in dat gebied, hebben wel te maken gehad met onderbreking van de dienstverlening maar hebben geen recht op compensatie. Dit alles omwille van praktische redenen: willen we de compensatieregeling in de praktijk goed laten functioneren, dan moet deze eenvoudig uitvoerbaar zijn. Het gaat immers in potentie om grote aantallen abonnees die voor een relatief beperkt bedrag gecompenseerd moeten worden. Als ervoor zou worden gekozen ook niet in het storingsgebied woonachtige abonnees te compenseren, roept dit de vraag op hoe, en door wie, moet worden bepaald dat de betreffende abonnee zich daadwerkelijk in het storingsgebied bevond. De operator kan door de storing niet vaststellen wie er tijdens de storing in het gebied was. Het door de abonnee laten aantonen (bijvoorbeeld door het verblijf in een hotel of door verklaringen van derden) dat hij aanwezig was in het gebied is moeilijk werkbaar. Nog afgezien van eventuele bezwaren vanuit het perspectief van de privacy zou de compensatieregeling hierdoor moeilijk uitvoerbaar worden.

Uitval in het netwerk en de daarover geboden diensten kan zich in de praktijk bijvoorbeeld voordoen als gevolg van onderhoudswerkzaamheden, graafwerkzaamheden, stroomstoringen, fysieke schade aan netwerkelementen, menselijke fouten en hard- of softwarematige problemen. Bij onderhoudswerkzaamheden aan het netwerk kan het gaan om werkzaamheden die langer duren dan het voorgestelde minimum waarbij compensatie is verplicht. Ook kunnen zich onbedoelde storingen voordoen als gevolg van onderhoudswerkzaamheden aan het netwerk.

De compensatie kan worden gezien als een generieke tegemoetkoming voor het feit dat de dienst die wordt afgenomen tijdelijk niet beschikbaar is. Het is geen vergoeding voor schade ten gevolge van het niet beschikbaar zijn

du service de communications électroniques. En principe, le régime d'indemnisation est d'application, que le dérangement soit imputable ou non au fournisseur. Il n'y a que dans des cas extrêmes, qui ne sont manifestement pas imputables au fournisseur, que l'opérateur n'est pas tenu de procéder à l'indemnisation. Il s'agit des situations dans lesquelles l'interruption du service est causée par un tremblement de terre, une inondation, un attentat terroriste ou une guerre. Cette liste limitée de cas de force majeure favorise la fluidité du régime d'indemnisation. Elle permet d'éviter que chaque dérangement donne lieu à des procédures interminables concernant la responsabilité.

L'opérateur du service de communications électroniques accessible au public doit accorder l'indemnisation à l'abonné, c'est-à-dire la personne avec laquelle il entretient une relation contractuelle. Ce régime d'indemnisation est important non seulement pour les consommateurs, mais aussi pour les microentreprises, qui ont un statut comparable à celui d'un consommateur.

En cas de dérangement, l'abonné peut s'adresser tant aux fournisseurs de services fixes qu'aux fournisseurs de services mobiles, en ce compris les opérateurs de réseau mobile virtuel (*Mobile Virtual Network Operators* – MVNO). Ces derniers ne disposent pas de leur propre réseau, mais proposent des services de communications électroniques sur celui d'un autre opérateur, comme si c'était le leur. Les MVNO sont également tenus d'accorder une indemnisation. Un opérateur de réseau mobile virtuel pourrait d'ailleurs récupérer l'indemnisation qu'il a payée à charge du fournisseur de réseau auquel il a loué le réseau. Cela dépendra de ce qui est convenu dans le contrat qui les lie. Le droit général des obligations constitue le cadre de référence en la matière.

L'obligation d'indemnisation ne s'applique pas uniquement en cas de dérangement à l'échelle nationale. Elle s'applique en effet aussi en cas de dérangement régional ou local du réseau fixe ou mobile. Il est question d'un dérangement local lorsque la panne survient dans une ville (ou une partie de celle-ci), une rue ou un quartier. Tout abonné résidant dans la zone où le dérangement entraîne une interruption complète du service peut prétendre à l'indemnisation.

L'obligation d'indemnisation s'appliquera aux opérateurs de services de communications électroniques accessibles au public. L'abonné ne pourra introduire une demande d'indemnisation qu'auprès de l'opérateur avec lequel il a conclu un contrat pour le service de communications électroniques visé. Il peut arriver que des applications comme Whatsapp, Gmail, Facebook ou Twitter soient indisponibles. Il ne s'agit toutefois pas de

van de elektronische communicatiedienst. De compensatieregeling geldt in beginsel ongeacht of de oorzaak van de storing aan de aanbieder kan worden toegerekend. Alleen in extreme gevallen die evident niet aan de aanbieder kunnen worden toegerekend, is de operator niet verplicht tot compensatie. Het gaat dan om gevallen waarin de storing het gevolg is van een aardbeving, een overstroming, een terroristische aanslag of een oorlog. Met deze beperkte "overmachtregeling" blijft de compensatieregeling uitvoerbaar. Er wordt immers voorkomen dat iedere storing leidt tot langdurige procedures over de toerekenbaarheid van de storing.

De operator van de openbare elektronische communicatiedienst moet de compensatie verstrekken aan de "abonnee" dit wil zeggen degene met wie de operator een contractuele relatie heeft. Deze compensatieregeling is met name van belang voor de consumenten, maar ook micro-ondernemingen die een vergelijkbare positie kunnen hebben als een consument.

De abonnee kan in geval van storing terecht bij zowel aanbieders van vaste als die van mobiele diensten, met inbegrip van de zogenoemde *mobile virtual network operators* (MVNO's) die niet over een eigen netwerk beschikken maar over het netwerk van een andere operator elektronische communicatiediensten aanbieden als ware het hun eigen netwerk. Deze laatste zijn ook gehouden tot het verstrekken van een compensatie. Het is overigens mogelijk dat een MVNO de door hem betaalde compensatie kan verhalen op de partij bij wie hij het netwerk heeft ingekocht. Dat hangt af van datgene wat de MVNO en de netwerkaanbieder met elkaar zijn overeengekomen. Het algemeen verbintenissenrecht vormt daarbij het kader.

Niet alleen een storing op landelijk niveau valt onder de verplichting tot compensatie. De verplichting geldt ook bij regionale en lokale storingen zowel bij vaste als bij mobiele communicatie. Van een lokale storing is sprake indien de uitval zich voordoet in een (gedeelte) van een stad, straat of wijk. Het recht op compensatie geldt voor alle abonnees die woonachtig zijn in het gebied waar de storing leidt tot een volledige onderbreking van de dienst.

De verplichting tot compensatie is gericht op operatoren van openbare elektronische communicatiediensten. De abonnee kan een aanvraag voor compensatie alleen indienen bij degene met wie hij een overeenkomst heeft voor de desbetreffende elektronische communicatiedienst. Het kan voorkomen dat toepassingen zoals Whatsapp, Gmail, Facebook of Twitter, niet beschikbaar zijn. Dit zijn echter geen elektronische communicatiediensten maar

services de communications électroniques, mais bien d'applications disponibles sur Internet, qui ne relèveront donc pas de l'obligation d'indemnisation.

Exigences minimales en matière d'indemnisation

Pour garantir que le régime d'indemnisation offre un certain degré de protection, la présente proposition de loi dispose qu'en ce qui concerne les contrats qui prévoient le paiement d'une redevance mensuelle fixe (contrats dits "postpayés"), l'indemnité minimale par jour de dérangement est fixée à un trentième de la redevance mensuelle fixe. Combinée avec la durée minimale du dérangement de 12 heures précitée, l'indemnisation s'élèvera, pour les titulaires d'un abonnement prévoyant une redevance mensuelle fixe de 30 euros, aux montants suivants: dérangement de 0 à 12 heures: pas d'indemnité; dérangement de 12 à 24 heures: 1 euro; dérangement d'une durée supérieure à 24 heures et inférieure ou égale à 48 heures: 2 euros; dérangement d'une durée supérieure à 48 heures et inférieure ou égale à 72 heures: 3 euros. Le montant de l'indemnisation augmentera donc d'un euro pour chaque jour de dérangement supplémentaire.

Pour les contrats dits "prépayés", qui ne prévoient pas le paiement d'une redevance mensuelle fixe, l'indemnisation s'élèvera à un euro à partir d'un dérangement de douze heures et par dérangement de vingt-quatre heures. L'indemnisation minimale en cas de dérangement de 12 heures ou plus s'élèvera toujours à un euro.

Pour que le régime d'indemnisation soit aussi simple que possible, le calcul du montant minimum de l'indemnisation journalière se basera sur la redevance mensuelle fixe (totale), même pour les contrats qui incluent plusieurs services moyennant une redevance mensuelle fixe tels que les forfaits (télévision, internet et/ou téléphonie).

Cela permettra de fixer un niveau minimum défini pour l'abonné, ce qui donnera à chaque opérateur une marge de manœuvre suffisante pour se distinguer des autres opérateurs en optant pour un niveau de protection plus élevé.

Pour se conformer à l'obligation légale prévue, l'opérateur pourra en principe choisir d'offrir l'indemnisation automatiquement ou de la fournir sur demande, mais même s'il opte pour une indemnisation automatique, l'opérateur devra parfois prévoir la possibilité d'une indemnisation sur demande. Cela pourrait par exemple se révéler nécessaire si l'abonné touché par le dérangement n'est pas connu à l'avance par l'opérateur. C'est par exemple souvent le cas des titulaires d'un contrat prépayé. En cas d'indemnisation sur demande, l'opérateur

toepassingen op het internet. Dergelijke toepassingen vallen dan ook niet onder de verplichting tot compensatie.

Minimale eisen compensatie

Om te waarborgen dat de compensatieregeling een bepaald beschermingsniveau heeft, wordt voor overeenkomsten waarbij sprake is van een vast te betalen maandelijks bedrag (zogenoemde postpaid-contracten) de minimale vergoeding per storingsdag bepaald op een dertigste van de maandelijks vaste vergoeding. In combinatie met de eerder genoemde minimumstoringsduur van 12 uur komt de compensatie van een abonnement met een maandelijks vaste vergoeding van 30 euro op het volgende neer: bij een storing van 0 tot 12 uur: geen vergoeding; bij een storing van 12 tot 24 uur een vergoeding van 1 euro; bij een storing van meer dan 24 uur tot en met 48 uur, een vergoeding van 2 euro; bij een storing van meer dan 48 uur tot en met 72 uur een vergoeding van 3 euro. Bij iedere extra dag storing stijgt derhalve het compensatiebedrag met 1 euro.

Bij zogenoemde prepaidcontracten, waarbij geen sprake is van een vast te betalen maandelijks bedrag, bedraagt de compensatie 1 euro vanaf een verstoring van 12 uur en per verstoring van 24 uur. De minimale vergoeding bij een verstoring vanaf 12 uur bedraagt altijd 1 euro.

Om de compensatieregeling zo eenvoudig mogelijk te houden, wordt ook bij overeenkomsten waarbij meerdere diensten tegen één vaste maandelijks vergoeding worden aangeboden, zoals pakketten (tv, internet en/of telefonie), bij de berekening van het minimumcompensatiebedrag per dag uitgegaan van de (totale) vaste maandelijks vergoeding.

Hiermee wordt een bepaald minimumniveau voor de abonnee vastgelegd, waarmee we operatoren voldoende ruimte geven om zich van andere operatoren te onderscheiden door te kiezen voor een hoger beschermingsniveau.

De wettelijke verplichting laat een operator in beginsel de keuze tussen het automatisch aanbieden van de compensatie of het verstrekken van de compensatie op aanvraag. Echter, ook als de operator kiest voor automatische compensatie zal hij soms toch compensatie op aanvraag mogelijk moeten maken. Dit kan aan de orde zijn als de door de storing getroffen abonnee niet vooraf bekend is bij de operator. Dit is bijvoorbeeld bij prepaid-overeenkomsten vaak het geval. Bij compensatie op aanvraag zal de operator ervoor moeten zorgen dat

devra veiller à ce que la demande puisse être introduite aisément, par exemple sur son site Internet.

L'opérateur devra informer l'abonné du régime d'indemnisation applicable avant la souscription de l'abonnement. L'abonné saura ainsi à l'avance sur quels critères l'opérateur se fondera pour l'indemniser en cas de dérangement. Les critères prévus porteront sur la durée de l'interruption et sur le montant de l'indemnisation accordée à l'abonné. Le système choisi devra toutefois respecter les exigences minimales prescrites. Le régime d'indemnisation proposé par l'opérateur pourra constituer un élément déterminant lorsqu'il s'agira pour l'utilisateur final de choisir son fournisseur.

Contrôle

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT ci-après) contrôlera le respect de cette obligation légale. Il vérifiera donc si les fournisseurs ont effectivement prévu un régime d'indemnisation et si les exigences légales minimales relatives au régime d'indemnisation sont respectées. En cas de violation de ces dispositions, l'IBPT pourra infliger une amende administrative au contrevenant.

de aanvraag laagdrempelig wordt aangeboden, bijvoorbeeld via de website van de operator.

De operator wordt verplicht om de abonnee voorafgaand aan het afsluiten van een abonnement te wijzen op deze compensatieregeling. Daardoor is het van te voren duidelijk welke criteria de desbetreffende operator hanteert bij het verstrekken van compensatie in geval van storing. Deze criteria betreffen de duur van de onderbreking en de vergoeding waarop de abonnee aanspraak kan maken. Daarbij dienen wel de minimale voorgeschreven eisen in acht te worden genomen. Voor de eindgebruiker kan de compensatieregeling een onderscheidend criterium zijn bij het bepalen van de keuze van een aanbieder.

Toezicht

Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (hierna: "BIPT") zal toezien op de naleving van deze wettelijke verplichting. Dit houdt in dat het BIPT zal nagaan of de aanbieders daadwerkelijk een compensatieregeling hebben en of de wettelijke minimale eisen die worden gesteld aan de compensatieregeling worden nageleefd. Bij overtreding van de bepalingen kan het BIPT een administratieve boete opleggen.

Michael Freilich (N-VA)
 Anneleen Van Bossuyt (N-VA)
 Katrien Houtmeyers (N-VA)
 Yngvild Ingels (N-VA)
 Kathleen Depoorter (N-VA)
 Tomas Roggeman (N-VA)
 Theo Francken (N-VA)
 Koen Metsu (N-VA)

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

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

Art. 2

Dans le titre IV, chapitre III, section 1, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, il est inséré une sous-section 6/1, comportant un article 121/5/1, rédigée comme suit:

“Sous-section 6/1. Indemnisation en cas de dérangement

Art. 121/5/1. § 1^{er}. En cas d'interruption complète de la fourniture d'un service de communications électroniques accessible au public à considérer comme un service distinct, et donc d'un service qui n'est pas un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation, ou un service de transmission utilisé pour la fourniture de services de machine à machine, par suite d'un dérangement du réseau de l'opérateur de ce service, l'opérateur octroie une indemnisation à tout abonné, de sa propre initiative ou à la demande de tout abonné qui réside ou est établi dans la région qui subit les conséquences de ce dérangement, pour autant qu'il ait duré plus de douze heures.

L'opérateur informe l'abonné, clairement et par écrit, des droits visés à l'alinéa 1^{er}. Le Roi fixe les modalités auxquelles l'opérateur doit satisfaire.

§ 2. Si l'abonné a conclu un contrat de fourniture d'un service de communications électroniques accessible au public qui n'est pas un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation, ou un service de transmission utilisé pour la fourniture de services de machine à machine, qui prévoit le paiement d'une redevance mensuelle fixe par les abonnés, l'indemnisation s'élève à au moins un trentième de la redevance mensuelle fixe à partir d'un dérangement de douze heures et par dérangement de vingt-quatre heures. L'indemnisation minimale s'élève à un euro.

Si l'abonné a conclu un contrat qui ne prévoit pas le paiement d'une redevance mensuelle fixe, l'indemnisation s'élève à un euro à partir d'un dérangement de douze heures et par dérangement de vingt-quatre heures.

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

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

Art. 2

In titel IV, hoofdstuk III, afdeling 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, wordt een onderafdeling 6/1 ingevoegd die een artikel 121/5/1 bevat, luidende:

“Onderafdeling 6/1. Compensatie bij storingen

Art. 121/5/1. § 1. Bij een volledige onderbreking van de levering van een als separate dienst te onderscheiden openbare elektronische communicatiedienst, niet zijnde een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst of een transmissiedienst voor het verlenen van intermachinale diensten, als gevolg van een storing in het netwerk van de operator van die dienst, verstrekt de operator uit eigen beweging of op aanvraag van de abonnee, die woonachtig of gevestigd is in het gebied waarin de gevolgen van de storing zich voordoen, een compensatie, mits de verstoring langer duurt dan 12 uur.

De operator informeert de abonnee duidelijk en schriftelijk over zijn rechten als bedoeld in het eerste lid. De Koning bepaalt de nadere regels waaraan de operator moet voldoen.

§ 2. Voor overeenkomsten tot levering van een openbare elektronische communicatiedienst, niet zijnde een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst of een transmissiedienst voor het verlenen van intermachinale diensten, waarbij een vaste maandelijkse vergoeding wordt betaald door de abonnees, bedraagt de compensatie ten minste een dertigste van de maandelijkse vaste vergoeding vanaf een verstoring van 12 uur en per verstoring van 24 uur. De minimale vergoeding bedraagt 1 euro.

Indien er geen sprake is van een overeenkomst waarbij een vaste maandelijkse vergoeding wordt betaald, bedraagt de compensatie 1 euro vanaf een verstoring van 12 uur en per verstoring van 24 uur.

Après avis de l'Institut, le Roi peut fixer les modalités applicables au montant de l'indemnisation journalière.

§ 3. Le dérangement ne donne pas droit à une indemnisation s'il découle d'une inondation, d'attentats terroristes ou de faits de guerre.

§ 4. L'Institut veille au respect du présent article et peut infliger une amende administrative à l'opérateur en cas de non-respect des dispositions de celui-ci."

Art. 3

La présente loi entre en vigueur un an après sa publication au *Moniteur belge*.

23 mars 2023

De Koning kan, na advies van het Instituut, nadere regels bepalen voor het bedrag van compensatie per dag.

§ 3. Er bestaat geen recht op compensatie indien de storing het gevolg is van een overstroming, terroristische aanslag of oorlog.

§ 4. Het Instituut waakt over de naleving van dit artikel en kan bij niet-naleving een administratieve boete opleggen aan de operator."

Art. 3

Deze wet treedt in werking 1 jaar na bekendmaking ervan in het *Belgisch Staatsblad*.

23 maart 2023

Michael Freilich (N-VA)
 Anneleen Van Bossuyt (N-VA)
 Katrien Houtmeyers (N-VA)
 Yngvild Ingels (N-VA)
 Kathleen Depoorter (N-VA)
 Tomas Roggeman (N-VA)
 Theo Francken (N-VA)
 Koen Metsu (N-VA)