

**CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE**

20 novembre 2023

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi
du 13 juin 2005 relative aux communications
électroniques en ce qui concerne l'obligation
imposée aux opérateurs d'alerter
leurs utilisateurs en cas de consommation
en hausse, anormale ou excessive**

(déposée par M. Roberto D'Amico et consorts)

**BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS**

20 november 2023

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet
van 13 juni 2005 betreffende
de elektronische communicatie,
wat betreft de verplichting van operatoren
om hun gebruikers te waarschuwen
bij oplopend, abnormaal of excessief verbruik**

(ingediend door de heer Roberto D'Amico c.s.)

RÉSUMÉ

Les opérateurs télécoms sont tenus d'alerter leurs abonnés lorsqu'ils présentent une consommation en hausse, anormale ou excessive afin de leur permettre de maîtriser les coûts de la facturation et d'éviter des frais inutiles.

En réalité, ce message d'alerte arrive trop tard pour le consommateur puisqu'à ce moment-là, il est déjà exposé à des frais supplémentaires. Afin de permettre à l'utilisateur de réagir à temps, cette proposition de loi oblige les opérateurs télécom à alerter également le consommateur lorsqu'il a épuisé 90 % de son forfait mensuel.

SAMENVATTING

Telecomoperatoren zijn verplicht hun gebruikers te waarschuwen bij oplopend, abnormaal of excessief verbruik, zodat deze de kosten van de aanrekening kunnen beheersen en onnodige kosten kunnen vermijden.

Deze verwittiging komt voor de gebruiker eigenlijk te laat want op dat ogenblik is hij of zij al extra kosten aan het maken. Om de gebruiker in staat te stellen om alsnog tijdig in te grijpen, verplicht dit wetsvoorstel de telecomoperatoren om de consument ook te verwittigen als 90 % van zijn of haar maandelijks forfait opgebruikt is.

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,

L'article 112 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques s'énonce comme suit:

“Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les mécanismes offerts par les opérateurs de services d'accès à l'internet et les opérateurs de services de communications interpersonnelles accessibles au public pour suivre les services qu'ils facturent en fonction de la durée ou du volume de consommation et contrôler les coûts de la facturation de ces services.

Ces mécanismes incluent notamment un accès gratuit à des informations en temps utile concernant le niveau de consommation des services compris dans le plan tarifaire ainsi que des alertes gratuites en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs envoyées aux abonnés ayant un plan tarifaire destiné aux consommateurs.

Le message d'alerte que les opérateurs envoient lorsque le forfait mensuel des abonnés concernés est atteint, contient au moins l'information que le forfait mensuel a été dépassé.

En outre, les opérateurs donnent gratuitement la possibilité de fixer un plafond financier ou exprimé en volume parmi les plafonds fixés dans une liste établie par l'Institut. Par défaut, un plafond est fixé par l'Institut.”

La loi oblige ainsi les opérateurs à alerter leurs abonnés en cas de consommation en hausse, anormale ou excessive afin de leur permettre de maîtriser les coûts de la facturation et d'éviter des frais inutiles.

Or, en obligeant les opérateurs à ne prévenir les abonnés concernés que le forfait mensuel a été dépassé que lorsque leur forfait mensuel a été dépassé, ce message d'alerte arrive en réalité trop tard car à ce moment-là, des frais supplémentaires sont déjà générés. Et ce constat vaut également pour les utilisateurs qui ont acheté un volume de données mobiles prépayé. L'article 4 de l'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications oblige certes les opérateurs à envoyer un message d'alerte “le plus rapidement possible après avoir pu constater que le forfait mensuel ou le plafond avait été dépassé”, mais cela n'empêche pas qu'entre le moment où le forfait est dépassé et le moment où l'utilisateur reçoit le message, il s'est inévitablement écoulé un certain temps. Et dès que le forfait mensuel

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Artikel 112 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt:

“De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de faciliteiten die de operatoren van internettoegangsdiens-ten en operatoren van voor het publiek beschikbare interpersoonlijke communicatiediensten aanbieden om het gebruik van de door hen op basis van tijd of verbruikt volume aangerekende diensten te volgen en de kosten van de aanrekening ervan te beheersen.

De faciliteiten omvatten onder meer kosteloze toegang tot tijdige informatie over het verbruiksniveau van de diensten die tot het tariefplan behoren en kosteloze waarschuwingen van abnormale of excessieve consumptiepatronen aan abonnees met een tariefplan bestemd voor consumenten.

Het waarschuwingsbericht dat de operatoren versturen bij het bereiken van het maandelijks forfait van de betrokken abonnees bevat minstens de informatie dat het maandelijks forfait werd overschreden.

De operatoren geven bovendien kosteloos de mogelijkheid om een financiële bovengrens of een bovengrens uitgedrukt in volume vast te stellen, te kiezen uit een lijst vastgesteld door het Instituut. Standaard wordt door het Instituut een bovengrens bepaald.”

De wet verplicht aldus de operatoren te waarschuwen bij oplopend, abnormaal of excessief verbruik, zodat gebruikers de kosten van de aanrekening kunnen beheersen en onnodige kosten kunnen vermijden.

Door de operatoren echter alleen te verplichten om bij het bereiken van het maandelijks forfait te verwittigen dat het forfait werd overschreden, komt die verwittiging voor de gebruiker eigenlijk te laat want op dat ogenblik is die al extra kosten aan het maken. Ook wie prepaid een datapakket heeft gekocht, is in dat geval. Artikel 4 van het koninklijk besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische-communicatiediensten te beheersen verplicht de operatoren weliswaar om het waarschuwingsbericht te versturen “zo snel mogelijk nadat hij heeft kunnen vaststellen dat het maandelijks forfait of de bovengrens werd overschreden”, maar dat belet niet dat tussen het ogenblik van het overschrijden en het ontvangen van het bericht onvermijdelijk een zekere tijd verloopt. Na het overschrijden van het maandelijks forfait kunnen die

est dépassé, ces frais peuvent partir en flèche sans que l'utilisateur en soit nécessairement conscient.

C'est la raison pour laquelle la présente loi prévoit d'obliger les opérateurs à alerter également les utilisateurs lorsque le forfait est *presque* atteint, à savoir lorsqu'il est épuisé à hauteur de 90 %. Cette obligation légale devrait permettre à l'utilisateur de prendre les devants et de maîtriser réellement les coûts de la facturation, sans entraîner de charge supplémentaire conséquente pour les opérateurs.

Roberto D'Amico (PVDA-PTB)
Marco Van Hees (PVDA-PTB)
Maria Vindevoghel (PVDA-PTB)
Greet Daems (PVDA-PTB)
Nadia Moscufo (PVDA-PTB)
Gaby Colebunders (PVDA-PTB)

kosten zeer snel oplopen, zonder dat de gebruiker zich daar noodzakelijk bewust van is.

Daarom voorziet deze wet in een verplichting voor de operatoren om ook te waarschuwen als het forfait bijna is bereikt, namelijk indien 90 % ervan is verbruikt. Dat moet de gebruiker in staat stellen om toch nog tijdig in te grijpen en de kosten van de aanrekening effectief te beheersen, terwijl die bijkomende verplichting voor de operatoren geen grote bijkomende last betekent.

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 112 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, remplacé par la loi du 21 décembre 2021, les modifications suivantes sont apportées:

a) dans l'alinéa 2, les mots "des alertes gratuites en cas de schémas de consommation" sont remplacés par les mots "des alertes gratuites en cas de consommation en hausse ou de schémas de consommation";

b) l'alinéa 3 est remplacé par ce qui suit:

"Lorsque le forfait mensuel des abonnés concernés atteint 90 %, les opérateurs envoient un message d'alerte contenant au moins l'information que l'utilisateur a consommé 90 % de son forfait mensuel. Lorsque le forfait mensuel des abonnés concernés est atteint, le message d'alerte que les opérateurs envoient contient au moins l'information que le forfait mensuel a été dépassé."

18 octobre 2023

Roberto D'Amico (PVDA-PTB)
Marco Van Hees (PVDA-PTB)
Maria Vindevoghel (PVDA-PTB)
Greet Daems (PVDA-PTB)
Nadia Moscufo (PVDA-PTB)
Gaby Colebunders (PVDA-PTB)

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

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

Art. 2

In artikel 112 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, vervangen bij de wet van 21 december 2021, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

a) in het tweede lid worden tussen de woorden "koste-loze waarschuwingen" en de woorden "van abnormale", de woorden "van oplopend verbruik en" ingevoegd;

b) het derde lid wordt vervangen als volgt:

"Bij het bereiken van 90 % van het maandelijks forfait van de betrokken abonnees versturen de operatoren een waarschuwingsbericht dat minstens de informatie bevat dat 90 % van het maandelijks forfait werd verbruikt. Bij het bereiken van het maandelijks forfait van de betrokken abonnees versturen de operatoren een waarschuwingsbericht dat minstens de informatie bevat dat het maandelijks forfait werd overschreden."

18 oktober 2023