

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

24 février 2011

PROJET DE LOI
portant des dispositions diverses
en matière de télécommunications

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

24 februari 2011

WETSONTWERP
houdende diverse bepalingen
inzake telecommunicatie

	Pages
SOMMAIRE	
1. Résumé	3
2. Exposé des motifs	4
3. Avant-projet	16
4. Avis du Conseil d'État.....	25
5. Projet de loi.....	38
6. Annexe.....	49

	Blz.
INHOUD	
1. Samenvatting.....	3
2. Memorie van toelichting	4
3. Voorontwerp	16
4. Advies van de Raad van State	25
5. Wetsontwerp.....	38
6. Bijlage.....	49

Le gouvernement a déposé ce projet de loi le 24 février 2011.

Le “bon à tirer” a été reçu à la Chambre le 24 février 2011.

De regering heeft dit wetsontwerp op 24 februari 2011 ingediend.

De “goedkeuring tot drukken” werd op 24 februari 2011 door de Kamer ontvangen.

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
VB	:	Vlaams Belang
cdH	:	centre démocrate Humaniste
LDD	:	Lijst Dedecker
INDEP-ONAFH	:	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
e-mail : publications@lachambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

RÉSUMÉ

Le présent projet comporte trois objectifs généraux.

Il vise à améliorer le fonctionnement de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (en abrégé "IBPT") par des modifications à la loi statutaire du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Cela concerne tant son organisation interne que ses rapports avec les deux Comités consultatifs (l'un pour les services postaux, l'autre pour les télécommunications) et le Parlement.

Il vise également à intégrer dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques les principales recommandations du Service de Médiation pour les télécommunications destinées à renforcer la protection des consommateurs dans le secteur des communications électroniques. Cela concerne notamment le fait d'aider les consommateurs à pouvoir bénéficier des conditions tarifaires les plus intéressantes, de réduire le temps d'attente en cas de recours aux services téléphoniques, etc. L'organisation et le fonctionnement de la Commission d'éthique pour les télécommunications sont également sensiblement revus.

Il vise enfin à fournir un fondement légal au transfert des agents de l'ancien Service Redevances Radio-Télévision ("RTV") affectés à l'IBPT.

SAMENVATTING

Dit ontwerp omvat drie algemene doelstellingen.

Het heeft tot doel de werking van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (afgekort als "BIPT") te verbeteren via wijzigingen in de statutaire wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Dit slaat zowel op zijn interne organisatie als op zijn betrekkingen met de twee raadgevende comités (het ene voor de postdiensten en het andere voor de telecommunicatie) en het Parlement.

Het wil tevens in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie de voornaamste aanbevelingen opnemen van de Ombudsdienst voor telecommunicatie die bestemd zijn om de consumentenbescherming te versterken in de sector van de elektronische communicatie. Dit betreft met name hulp aan de consumenten om de interessantste tariefvoorwaarden te kunnen krijgen, de inperking van de wachttijd wanneer een beroep wordt gedaan op telefoondiensten, enz. Ook de organisatie en de werking van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie worden grondig herzien.

Ten slotte is het ontwerp erop gericht een wettelijke grondslag te verlenen aan de overdracht van de ambtenaren van de voormalige dienst Kijk- en Luistergeld ("DKL") die toegewezen zijn aan het BIPT.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Article 1^{er}

Cet article précise le fondement constitutionnel en matière de compétence.

CHAPITRE 1^{er}

Modifications de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges

Art. 2

Cette modification est apportée pour ne faire porter les recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications que sur les activités de l'Institut décrites dans son rapport annuel.

Art. 3

Cette modification est apportée pour ne faire porter les recommandations du Comité consultatif pour le secteur postal que sur les activités de l'Institut décrites dans son rapport annuel.

Art. 4

L'article corrige une erreur qui s'est glissée dans le texte néerlandais lors d'une précédente modification de la loi. La correction de celui-ci est urgente étant donné que la formulation existante du texte néerlandais de la loi n'est pas claire et peut prêter à confusion.

Art. 5

Cette disposition vise à préciser le terme pour lequel est désigné un membre appelé à en remplacer un autre en cours de mandat.

Il serait fâcheux qu'un renouvellement ultérieur complet du Conseil ne soit plus possible pour les besoins de cette désignation. Le parti est donc pris de limiter la durée du mandat du remplaçant à la durée strictement nécessaire pour terminer le mandat de son prédécesseur.

MEMORIE VAN TOELICHTING

Artikel 1

Dit artikel bepaalt de constitutionele bevoegdheidsgrondslag.

HOOFDSTUK 1

Wijzigingen aan de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector

Art. 2

Deze wijziging wordt doorgevoerd om de aanbevelingen van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie enkel te laten slaan op die activiteiten van het Instituut die beschreven staan in het jaarverslag.

Art. 3

Deze wijziging wordt doorgevoerd om de aanbevelingen van het Raadgevend Comité voor de postsector enkel te laten slaan op die activiteiten van het Instituut die beschreven staan in het jaarverslag.

Art. 4

Het artikel zet in de Nederlandse tekst een vergissing uit een vorige wetwijziging recht. De verbetering hiervan is hoogdringend aangezien de bestaande formulering van de Nederlandse tekst van de wet niet duidelijk is en dus tot verwarring kan leiden.

Art. 5

Deze bepaling beoogt de termijn te bepalen voor een lid dat wordt gevraagd een ander lid te vervangen tijdens diens mandaat.

Het zou vervelend zijn dat ten behoeve van deze aanwijzing een latere volledige vernieuwing van de Raad niet langer mogelijk zou zijn. Er wordt bijgevolg besloten om de duur van het mandaat van de vervanger strikt te beperken tot wat nodig is om het mandaat van zijn voorganger te voltooien.

Art. 6

Cet article précise que le règlement d'ordre intérieur du Conseil doit également contenir des règles en matière de quorum.

Art. 7

La loi prévoyait que seuls les membres ordinaires du Conseil pouvaient diriger les services de l'Institut. La présente modification vise à permettre également au Président de diriger un ou plusieurs services.

Afin de permettre au président à l'heure actuelle désigné par le Conseil des ministres, mais non encore nommé par le Roi, ni entré en fonction, d'exercer ses nouvelles prérogatives dès sa prise de charge, cette disposition reçoit un effet rétroactif au 1^{er} novembre 2009.

Art. 8

Cette modification remplace les alinéas 2 et 3 de l'article 34 original et y ajoute un alinéa. L'alinéa 1^{er} original est repris tel quel comme alinéa 3 du nouvel article.

La modification vise à accroître la transparence du fonctionnement de l'Institut et le contrôle de celui-ci par le parlement. Les documents soumis à consultation publique sont envoyés notamment au Comité consultatif pour les télécommunications.

CHAPITRE 2

Modifications de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

Art. 9

Cet article précise que la directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 est partiellement transposée par la présente loi. Cette transposition partielle a été rendue nécessaire par le grand nombre de plaintes reçues par le service de médiation pour les télécommunications qui nécessitait une réponse rapide sous le nouveau cadre. La transposition complète est en préparation, mais nécessitera encore plusieurs mois de travail.

Art. 6

Dit artikel bepaalt dat het huishoudelijk reglement van de Raad ook regels inzake quorum dient te bevatten.

Art. 7

De wet bepaalde dat enkel de gewone leden van de Raad aan het hoofd konden staan van de diensten van het Instituut. De huidige wijziging biedt eveneens aan de voorzitter de mogelijkheid om aan het hoofd te staan van een of meer diensten.

Teneinde de voorzitter die momenteel is aangewezen door de Ministerraad maar nog niet is benoemd door de Koning en nog niet in dienst is getreden, in staat te stellen om zijn nieuwe voorrechten uit te oefenen zodra hij zijn functie opneemt, krijgt deze bepaling terugwerkende kracht tot 1 november 2009.

Art. 8

Deze wijziging vervangt het tweede en derde lid van het oorspronkelijke artikel 34 en voegt een lid toe. Het oorspronkelijke eerste lid wordt ongewijzigd overgenomen als derde lid van het nieuwe artikel.

De wijziging is bedoeld om de transparantie van de werking van het Instituut en de controle van het Parlement op de werking van het Instituut te verhogen. De documenten die voor openbare raadpleging worden voorgelegd, worden eveneens overgezonden aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

HOOFDSTUK 2

Wijzigingen aan de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

Art. 9

Dit artikel verduidelijkt dat Richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 gedeeltelijk wordt omgezet door de onderhavige wet. Deze gedeeltelijke omzetting is noodzakelijk gemaakt door het grote aantal klachten die de Ombudsdienst voor telecommunicatie heeft ontvangen, waarop onder het nieuwe kader snel moest worden geantwoord. De volledige omzetting wordt voorbereid maar zal nog maanden werk vergen.

Art. 10

L'article corrige une erreur qui s'est glissée dans le texte français lors d'une précédente modification de la loi.

Art. 11

L'article corrige une faute d'orthographe qui s'est glissée dans le texte néerlandais lors d'une précédente modification de la loi.

Art. 12

La première modification vise à corriger une erreur de langage.

Il peut résulter actuellement d'une interprétation stricte de l'article 60, § 1er, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques que le réviseur d'entreprises a pour mission de contrôler le respect de la décision de l'Institut imposant à un opérateur intégré verticalement de rendre ses prix de gros et ses prix de transferts internes transparents. Dans les faits, ce contrôle nécessite indirectement d'autres contrôles. Ainsi, pour vérifier efficacement le respect des obligations relatives aux prix de gros et aux prix de transferts internes d'un opérateur, un réviseur d'entreprises doit nécessairement procéder à des contrôles portant sur l'ensemble du processus d'élaboration des comptes séparés (en particulier les allocations de coûts entre les différents marchés). Des interprétations divergentes pourraient donc naître quant à l'étendue exacte du contrôle attendu du réviseur d'entreprises. Il y a donc lieu de clarifier la portée de cette mission de contrôle.

Une autre raison de clarifier la portée de cette mission est qu'elle peut apparaître plus restreinte que la portée de la déclaration que l'Institut doit publier annuellement concernant le respect de ces obligations.

Par ailleurs, une clarification de la mission du réviseur d'entreprises contribuerait à donner aux concurrents de l'opérateur puissant l'assurance que les comptes séparés sont élaborés dans les règles et font l'objet d'un contrôle efficace et complet.

Pour les raisons évoquées ci-dessus, la formulation de la disposition précitée devrait être clarifiée.

Art. 10

Het artikel zet in de Franse tekst een vergissing uit een vorige wetwijziging recht.

Art. 11

Het artikel corrigeert in de Nederlandse tekst een spelfout uit een vorige wetwijziging.

Art. 12

De eerste wijziging heeft tot doel een taalfout te corrigeren.

Uit een strikte interpretatie van artikel 60, § 1, vierde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie kan momenteel volgen dat de bedrijfsrevisor de opdracht heeft om toe te zien op de inachtneming van het besluit van het Instituut om een verticaal geïntegreerde operator te verplichten opening van zaken te geven over zijn groothandelsprijzen en verrekenprijzen. Deze controle vereist in werkelijkheid indirect andere controles. Om op doeltreffende wijze de inachtneming van de verplichtingen in verband met de groothandels- en de verrekenprijzen van een operator na te gaan, dient een bedrijfsrevisor noodzakelijk controles uit te voeren in verband met het geheel van procedures voor de uitwerking van gescheiden boekhoudingen (in het bijzonder de kostentoewijzingen tussen de verschillende markten). Dit zou bijgevolg aanleiding kunnen geven tot uiteenlopende interpretaties wat betreft de exacte reikwijdte van de controle die wordt verwacht van de bedrijfsrevisor. De reikwijdte van deze controle-opdracht dient dus te worden toegelicht.

Een andere reden om de reikwijdte van deze opdracht toe te lichten houdt verband met het feit dat ze beperkter kan lijken dan de reikwijdte van de verklaring in verband met de inachtneming van deze verplichtingen die het Instituut jaarlijks dient te publiceren.

Bovendien zou een toelichting van de opdracht van de bedrijfsrevisor de concurrenten van de operator met een sterke positie helpen de verzekering te geven dat de gescheiden boekhoudingen worden opgesteld met inachtneming van de regels en dat ze doeltreffend en integraal worden gecontroleerd.

Om de hierboven vermelde redenen zou de formulering van de voormelde bepaling moeten worden toegelicht.

L'emploi du mot "système", qui peut recevoir plusieurs significations, crée une confusion avec l'obligation de mettre en place un système de comptabilisation des coûts (obligation visée à l'article 62 de la loi précitée). La formulation actuelle selon laquelle l'Institut publie chaque année une déclaration relative au respect du "système" est donc imprécise quant à sa portée exacte. Il est donc proposé de remplacer le mot "système" par une expression plus correcte et plus explicite.

Il peut être plus approprié que ce soit l'opérateur puissant et non l'Institut qui publie les informations comptables conformément à l'article 60, § 2, al. 2 pour les raisons suivantes. Dès lors qu'en ce qui concerne l'obligation de transparence prévue à l'article 59, il revient à l'opérateur puissant de publier certaines informations, il est préférable, pour des questions de cohérence, que ce soit ce même opérateur qui publie l'ensemble des informations.

Par ailleurs, sous l'ancien cadre réglementaire (la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et l'arrêté royal du 4 octobre 1999 relatif à certains principes comptables applicables aux organismes puissants sur le marché des télécommunications portant exécution de l'article 109 de la loi du 21 mars 1991), il revenait à l'opérateur puissant de publier lui-même certaines informations comptables relatives à ses comptes séparés. Il peut être souhaitable pour des raisons de transparence que les comptes séparés de toutes les années soient regroupés sur un même site, soit sur celui de l'opérateur puissant, indépendamment du cadre réglementaire applicable. Toutefois l'Institut doit conserver la possibilité de publier lui-même ces informations.

Art. 13

Cette modification au 1° supprime une différence qui était apparue entre le texte français et néerlandais lors d'une modification précédente de la loi. Une faute d'orthographe est également corrigée dans le texte néerlandais.

Le 2° corrige une faute d'orthographe qui s'est glissée dans le texte néerlandais lors d'une précédente modification de la loi. Il rétablit également dans le texte néerlandais l'uniformité au niveau de la terminologie utilisée.

Het gebruik van het woord "systeem", dat verscheidene betekenissen kan hebben, leidt tot verwarring met de verplichting om een kostentoe rekeningssysteem in te stellen (verplichting bedoeld in artikel 62 van de voormelde wet). De huidige formulering volgens welke het Instituut elk jaar een verklaring in verband met de inachtneming van het "systeem" publiceert, is dus onduidelijk wat betreft de exacte reikwijdte. Er wordt bijgevolg voorgesteld om het woord "systeem" te vervangen door een correctere en duidelijkere uitdrukking.

Het kan meer aangewezen zijn dat de operator met een sterke machtspositie in plaats van het Instituut de boekhoudkundige informatie publiceert conform artikel 60, § 2, tweede lid, om de volgende redenen. Daar immers wat betreft de verplichting inzake transparantie waarin artikel 59 voorziet, de taak is van de operator met een sterke machtspositie om bepaalde informatie te publiceren, geniet het de voorkeur, ten behoeve van coherentie, dat dezelfde operator alle informatie publiceert.

Overigens was het onder het voormalige regelgevingskader (de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en het koninklijk besluit van 4 oktober 1999 betreffende sommige boekhoudkundige beginselen die van toepassing zijn op organisaties met een sterke positie op de telecommunicatiemarkt ter uitvoering van artikel 109 van de wet van 21 maart 1991) de taak van de operator met een sterke machtspositie om zelf bepaalde boekhoudkundige informatie in verband met zijn gescheiden boekhouding te publiceren. Het kan omwille van transparantie wenselijk zijn dat de gescheiden boekhoudingen van alle jaren op eenzelfde website zouden worden gegroepeerd, hetzij op de website van de operator met een sterke machtspositie, onafhankelijk van het toepasselijke regelgevingskader. Niettemin moet het Instituut de mogelijkheid behouden om zelf deze informatie te publiceren.

Art. 13

Met deze wijziging in de bepaling onder 1° wordt een verschil tussen de Nederlandse en de Franse tekst uit een vorige wetwijziging weggewerkt. Tevens wordt in de Nederlandse tekst een spelfout verbeterd.

De bepaling onder 2° corrigeert in de Nederlandse tekst een spelfout uit een vorige wetwijziging. Tevens herstelt het eveneens in de Nederlandse tekst de eenvormigheid in de gebruikte terminologie.

Cette modification, au 3°, du texte néerlandais fait disparaître une différence qui était apparue entre le texte français et néerlandais lors d'une modification précédente de la loi.

Cette modification corrige une erreur de renvoi.

Les services d'urgence ne voient pas d'inconvénient à un remboursement éventuel de cette "surcompensation", mais cette dernière n'est déterminée qu'à la fin du projet. Il est donc préférable que le Roi détermine les règles de remboursement d'une "surcompensation" éventuelle.

Art. 14

Garantir une effectivité au principe même de la facturation de base implique de fixer une périodicité minimale dans la délivrance de ladite facture, sous peine d'exposer les abonnés à des pratiques allant dans le sens d'une facturation semestrielle, voire annuelle, ce qui viderait l'obligation d'une bonne part de sa substance.

Par ailleurs, une manière efficace de permettre aux utilisateurs finals de vérifier l'adéquation de leur plan tarifaire avec leur profil de consommation consiste à attirer leur attention sur l'existence du simulateur tarifaire mis en ligne par l'Institut. Il est nécessaire que les utilisateurs soient informés de la manière la plus adéquate possible de l'existence de cet instrument, afin qu'ils puissent profiter davantage de la diversité des offres disponibles sur le marché des réseaux et des services de communications électroniques.

Une mention obligatoire et bien lisible sur la facture de base constitue un moyen adéquat et utile à cette fin.

Art. 15

L'article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques transposait l'article 25 de la directive 2002/22 qui a été supprimé par la directive 2009/136/CE "droits des citoyens". Le considérant 37 de cette directive explique les raisons de cette suppression par le fait que les services d'assistance par opérateur/opératrice couvrent toute une gamme de services destinés aux utilisateurs et que la fourniture de ces services est réglée par les négociations commerciales entre les fournisseurs de réseaux et les prestataires de services d'assistance. Il est à noter toutefois que l'article 20 de la directive 2002/22 "service universel" telle que modifiée par la directive 2009/136/CE prévoit que les

Met deze wijziging, in de bepaling onder 3°, van de Nederlandse tekst wordt een verschil tussen de Nederlandse en de Franse tekst uit een vorige wetwijziging weggewerkt.

Hiermee wordt een fout in de verwijzing gecorrigeerd.

De nooddiensten zien geen bezwaar tegen een terugbetaling van deze mogelijke "overcompensatie", maar deze laatste wordt pas vastgesteld op het einde van het project. Het is dus verkieslijk dat de Koning de bepalingen voor de terugbetaling van een mogelijke "overcompensatie" vastlegt.

Art. 14

Het waarborgen van de effectiviteit van het principe van de basisfacturering houdt in dat er een minimale periodiciteit wordt vastgesteld voor de verstrekking van deze factuur, om te vermijden dat abonnees met praktijken worden geconfronteerd waarbij een halfjaarlijkse of zelfs jaarlijkse facturering mogelijk zou zijn, waardoor de verplichting grotendeels zou worden uitgehouden.

Een doeltreffende manier om de eindgebruikers in staat te stellen om na te gaan of hun tariefplan afgestemd is op hun gebruikspatroon bestaat bovendien erin hun aandacht te vestigen op het bestaan van het tariefvergelijkingprogramma dat door het Instituut online is gezet. De gebruikers dienen op de meest geschikte manier te worden ingelicht over het bestaan van die tool opdat ze nog meer voordeel kunnen halen uit de diversiteit van de beschikbare aanbiedingen op de markt voor elektronische communicatienetwerken en -diensten.

Een verplichte en goed leesbare vermelding op de basisfactuur vormt daartoe een gepast en nuttig middel.

Art. 15

Artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie zette artikel 25 van Richtlijn 2002/22 om, dat was opgeheven door de burgerrechtenrichtlijn 2009/136/EG. Considerans 37 van deze richtlijn legt de redenen voor deze opheffing uit door het feit dat telefonische assistentiediensten betrekking hebben op een groot aantal verschillende diensten voor eindgebruikers en dat het aanbod van die diensten bepaald wordt via onderhandelingen tussen de aanbieders van netwerken en de assistentiediensten. Er moet echter worden opgemerkt dat artikel 20 van Universeledienst-richtlijn 2002/22, zoals gewijzigd door Richtlijn 2009/136/EG, bepaalt dat de contracten die aan de gebruikers

contrats qui sont proposés aux utilisateurs doivent entre autres comprendre des informations sur les services de maintenance et d'assistance offerts.

Afin de répondre à la levée de l'obligation européenne, le texte n'impose plus la fourniture du service d'assistance par téléphone en lui-même mais impose des critères de qualité lorsque ce service est offert. C'est l'objet de la modification apportée au 1^{er} alinéa de l'article 116 précité.

La levée des dérangements et la résolution des problèmes liés à l'établissement des communications téléphoniques ne sont pas les seules difficultés qu'un utilisateur final peut être amené à rencontrer dans le cadre de l'exécution de son contrat de fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques.

L'abrogation de l'alinéa 2 de l'article 116 permet de supprimer la limitation de l'assistance aux problèmes de dérangement ou de difficulté d'établissement de la communication.

Le premier alinéa qui est ajouté introduit un mécanisme visant à permettre à l'utilisateur final, en cas d'encombrement momentané du service d'assistance, de se faire rappeler par l'opérateur.

Si, dans certains cas, un service d'assistance permet de fournir des informations et donc de répondre, comme l'indique le Conseil d'État dans son avis, aux exigences de l'article 21.3. a) de la directive 2002/22 "service universel" telle que modifiée par la directive 2009/136/CE, en revanche le fait d'imposer des délais de réponse relève davantage des indicateurs de qualité de service qui peuvent être imposés aux opérateurs en vertu de l'article 22.2 de la même directive. Les délais seront fixés par arrêté royal afin de répondre s'il échet aux obligations de notification préalable aux autorités européennes et à l'ORECE prévues à l'article 22.3 de la même directive.

Le second alinéa ajouté établit également des délais de réponse à fixer par arrêté royal que les opérateurs doivent respecter lorsqu'ils ont reçu des plaintes écrites ou des demandes d'information écrites de leurs clients. L'écrit peut résulter de toute demande sous forme physique ou électronique tels que par exemple des courriers, télécopie, courriel ou de messages postés via le site de l'opérateur. L'alinéa permet de répondre aux obligations de transparence imposées par l'article 21 de la même directive.

worden aangeboden, onder andere informatie moeten bevatten over de aangeboden onderhouds- en klantondersteuningsdiensten.

Om te voldoen aan de opheffing van de Europese verplichting legt de tekst niet langer de verstrekking van de telefonische assistentiedienst op zich op, maar wel kwaliteitscriteria indien deze dienst wordt aangeboden. Dat is het doel van de wijziging die wordt aangebracht in het eerste lid van het voormelde artikel 116.

De opheffing van storingen en de oplossing van problemen met de totstandbrenging van telefonische verbindingen zijn niet de enige moeilijkheden waarmee een eindgebruiker te maken kan krijgen bij de uitvoering van zijn contract voor de levering van netwerken of diensten voor elektronische communicatie.

Dankzij de opheffing van het tweede lid van artikel 116 kan de beperking van de assistentie bij problemen in verband met storing of moeilijkheden om de communicatie tot stand te brengen, worden afgeschaft.

Het eerste lid dat wordt toegevoegd, voert een mechanisme in dat tot doel heeft de eindgebruiker de mogelijkheid te bieden om zich door de operator te laten terugbellen, wanneer de assistentiedienst tijdelijk overstelpt is.

Hoewel een assistentiedienst in sommige gevallen de mogelijkheid biedt om inlichtingen te verstrekken en dus, zoals de Raad van State in zijn advies vermeldt, om te voldoen aan de eisen van artikel 21.3. a) van de Universeledienstrichtlijn 2002/22, zoals gewijzigd door Richtlijn 2009/136/EG, valt het feit van antwoordtermijnen op te leggen daarentegen eerder onder de indicatoren inzake dienstkwaliteit die krachtens artikel 22.2 van dezelfde richtlijn aan de operatoren kunnen worden opgelegd. De termijnen zullen bij koninklijk besluit worden vastgesteld om in voorkomend geval te voldoen aan de in artikel 22.3 van dezelfde richtlijn vastgestelde verplichtingen inzake voorafgaande notificatie aan de Europese overheden en aan BEREC.

Het tweede toegevoegde lid stelt ook bij koninklijk besluit vast te stellen antwoordtermijnen vast die de operatoren moeten naleven wanneer ze van hun klanten schriftelijke klachten of schriftelijke verzoeken om inlichtingen hebben ontvangen. Het geschrift kan het resultaat zijn van een verzoek in fysieke of elektronische vorm, zoals brieven, faxen, e-mails of berichten die geplaatst zijn op de website van de operator. Het lid maakt het mogelijk te voldoen aan de transparantieplichtingen die worden opgelegd door artikel 21 van dezelfde richtlijn.

Certaines lacunes sont observées dans le traitement par les opérateurs des plaintes ou des demandes d'information qui leur sont adressées par leurs clients. En vue de remédier à cette situation, la modification proposée impose aux opérateurs des délais raisonnables mais contraignants dans le traitement des appels et des courriers.

L'efficacité du traitement des nombreux litiges entre les opérateurs et leurs clients nécessite un minimum de célérité dans le traitement des demandes d'information et des plaintes écrites émises par les clients concernés. La présente disposition vise à accélérer le processus de traitement interne des demandes et plaintes auprès des opérateurs afin d'éviter également le recours au service de médiation.

L'Institut vérifiera régulièrement en testant par lui-même le respect dans la pratique de ces dispositions par les opérateurs et imposera, le cas échéant, des sanctions conformes à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

Art. 16

Il importe de protéger les parties contractantes faibles contre la fixation de taux d'intérêt de retard excessifs ou encore contre la fixation de frais de réactivation après interruption du service pour défaut de paiement trop élevés.

L'on rencontre parfois certaines pratiques contractuelles néfastes dans le secteur des communications électroniques. En particulier, les intérêts à verser en cas de retard de paiement, ou encore les frais de réactivation d'un service de communications électroniques peuvent s'avérer excessifs.

Art. 17

Les adaptations apportées à l'article 134 visent surtout à supprimer un certain nombre d'anomalies (ex. la disposition selon laquelle le Roi peut fixer la durée du mandat des membres de la Commission d'éthique, alors que la loi même fixe la durée de ce mandat à 5 ans et l'absence d'une disposition imposant le secret professionnel aux membres de la Commission d'éthique).

Ensuite, il est introduit une organisation plus efficace du traitement des dossiers par la Commission d'éthique.

Er worden bepaalde lacunes opgemerkt bij de behandeling door de operatoren van de klachten of de verzoeken om informatie die hun klanten aan hen richten. Om dat te verhelpen legt de voorgestelde wijziging aan de operatoren redelijke maar bindende termijnen op voor de behandeling van de oproepen en de brieven.

Voor een doeltreffende behandeling van de talrijke geschillen tussen de operatoren en hun klanten is een minimale snelheid vereist bij de behandeling van de door de betrokken klanten geuite schriftelijke verzoeken om informatie en klachten. Deze bepaling beoogt de interne behandeling van de verzoeken en klachten bij de operatoren te versnellen om ook te vermijden dat de ombudsdienst wordt ingeschakeld.

Het Instituut zal geregeld nagaan, door zelf controles uit te voeren, of de operatoren deze bepalingen in de praktijk naleven en zal indien nodig sancties opleggen conform artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

Art. 16

Het is belangrijk om de zwakke contracterende partijen te beschermen tegen het vastleggen van buitensporige verwijlinteressen of tegen het vastleggen van te hoge reactiveringskosten na onderbreking van de dienstverlening wegens wanbetaling.

Soms doen zich bepaalde schadelijke contractuele praktijken voor in de elektronische communicatiesector. In het bijzonder de interesten die moeten worden gestort in geval van laattijdige betalingen of de kosten voor de reactivering van een elektronische communicatiedienst kunnen buitensporig blijken.

Art. 17

De aanpassingen aan artikel 134 beogen vooral een aantal anomalieën weg te werken (bv. de bepaling dat de Koning de duur van het mandaat van de leden van de Ethische Commissie kan bepalen, terwijl de wet zelf de duur van dit mandaat vastlegt op 5 jaar en de afwezigheid van een bepaling die een beroepsgeheim oplegt aan de leden van de Ethische Commissie).

Vervolgens wordt er een efficiëntere organisatie van de behandeling van dossiers door de Ethische Commissie ingevoerd.

Les mesures proposées dans ce cadre sont les suivantes:

— un rôle plus important pour le secrétariat (permanent) de la Commission d'éthique comme point central de réception des plaintes, l'exécution de l'enquête et l'établissement de dossiers pour la Commission d'éthique, dont la rédaction d'un rapport final une fois que les procédures fixées dans l'arrêté royal visé à l'article 134, § 1^{er}, alinéa premier, auront, avant la soumission en séance d'un dossier, été parcourues (en remplacement des termes "après que le dossier ait été préparé par le secrétariat", qui ont été estimés trop vagues et trop généraux dans l'avis du Conseil d'État);

— la possibilité pour la Commission d'éthique d'être répartie en chambres de trois membres;

— la possibilité pour le secrétariat de regrouper la soumission de plaintes à la Commission d'éthique, lorsque celles-ci portent sur une même pratique d'un seul et même prestataire;

— la possibilité de transmettre des plaintes, vu entre autres le problème abordé, le lien avec une facturation par l'opérateur d'accès, le besoin de collaboration internationale ou le lien avec les dispositions sanctionnées pénalement, au service de médiation pour les télécommunications (qui est en général compétent pour intervenir dans les relations entre les opérateurs et les utilisateurs finals) ou à la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie (qui compte par exemple parmi ses collaborateurs un certain nombre de personnes qui ont la qualité d'officier de police judiciaire). La disposition qui stipule que "la transmission d'une plainte pour médiation[...] ne [porte] pas atteinte à la compétence de la Commission d'éthique pour les télécommunications de constater et sanctionner, conformément au § 3, vis-à-vis du prestataire du service payant via un réseau de communications électroniques, une infraction au Code d'éthique pour les télécommunications" est liée à la distinction entre la facturation et l'offre du service de contenu. L'objectif visé est que, si le service de médiation pour les télécommunications obtient un accord à l'amiable concernant la facture entre l'opérateur et le plaignant, la Commission d'éthique puisse éventuellement encore imposer une sanction relative à la pratique sous-jacente du prestataire de services.

Afin d'éviter toute discussion sur la compatibilité du Code d'éthique avec la loi sur les pratiques du commerce et la loi sur la société de l'information, il est également expressément prévu que les dispositions de ces lois restent entièrement d'application. Les personnes

Maatregelen die in dit verband voorgesteld worden zijn:

— een grotere rol voor het (permanente) secretariaat van de Ethische Commissie als centraal punt voor het ontvangen van klachten, het voeren van het onderzoek en het opstellen van dossiers voor de Ethische Commissie, waaronder het opstellen van een eindverslag nadat de procedures vastgelegd in het koninklijk besluit bedoeld in artikel 134, § 1, eerste lid, voorafgaand aan het ter zitting brengen van een dossier zijn doorlopen (dit ter vervanging van de termen "nadat het dossier in gereedheid werd gebracht door het secretariaat", die in het advies van de Raad van State te vaag en te algemeen werden geacht);

— de mogelijkheid voor de Ethische Commissie om zich in te delen in kamers van drie leden;

— de mogelijkheid voor het secretariaat om klachten gebundeld aan de Ethische Commissie voor te leggen, wanneer die eenzelfde praktijk van eenzelfde aanbieder betreffen;

— de mogelijkheid om klachten, gelet op onder meer het aangekaarte probleem, de band met een facturatie door de toegangsoperator, de nood aan internationale samenwerking of de band met strafrechtelijk bestrafte bepalingen, door te sturen aan de Ombudsdienst voor telecomunicatie (die in het algemeen bevoegd is voor bemiddeling in de relaties tussen de operatoren en de eindgebruikers) of aan de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie (die bijvoorbeeld tussen zijn medewerkers een aantal personen telt die de hoedanigheid hebben van officier van gerechtelijke politie). De bepaling die stelt dat "het overmaken van een klacht voor bemiddeling [...] geen afbreuk [doet] aan de bevoegdheid van de Ethische Commissie voor de telecomunicatie om ten aanzien van de aanbieder van de betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk een inbreuk op de Ethische Code voor de telecomunicatie vast te stellen en te bestraffen, overeenkomstig § 3" heeft te maken met het onderscheid tussen het factureren en het aanbieden van de inhoudelijke dienst. De bedoeling is dat, indien de Ombudsdienst voor telecomunicatie een minnelijke schikking bereikt met betrekking tot de factuur tussen de operator en de klager, de Ethische Commissie eventueel alsnog een sanctie kan opleggen wat betreft de onderliggende praktijk van de dienstenaanbieder.

Om elke mogelijke juridische discussie over de verenigbaarheid van de Ethische Code met de wet op de handelspraktijken en met de wet op de diensten van de informatiemaatschappij te vermijden, wordt ook uitdrukkelijk voorgeschreven dat de bepalingen van deze

concernées devront donc respecter entièrement les dispositions en matière de pratiques du commerce et de la société de l'information et observer en même temps les conditions du Code d'éthique.

Enfin, il est également prévu de renforcer les sanctions possibles, car l'on craint qu'enfreindre le Code d'éthique et devoir payer une amende puisse être plus lucratif pour les prestataires de services que de respecter strictement le Code d'éthique. C'est également la raison pour laquelle l'article 134, § 3, est adapté *in fine*.

Art. 18

Le nouvel article 134/1 permet au Président de la Commission d'éthique pour les télécommunications de prendre des mesures provisoires urgentes pour éviter ou endiguer un désastre imminent, qui est causé par une infraction au Code d'éthique pour les télécommunications (par exemple l'envoi massif de SMS non sollicités et qui sont payants à la réception).

L'article est basé sur des dispositions similaires en Irlande et au Royaume-Uni. La philosophie pratiquée là-bas est que si un prestataire de services ne collabore pas ou ne peut être atteint (en effet, il arrive parfois que des sociétés fantômes se cachent derrière des services payants via des réseaux de communications électroniques), les opérateurs concernés se voient prier de bloquer préventivement l'accès aux services concernés et d'immobiliser les flux financiers vers les services suspects.

Art. 19

La présente disposition prévoit que l'obligation de service universel est le cas échéant transférée à un autre prestataire le 1^{er} janvier suivant la désignation par le Roi. Lorsque cette désignation prend place au début de l'année, cela ne pose pas de problèmes. Il en est autrement lorsque cette désignation prend place vers la fin de l'année.

Art. 20

Les indicateurs concernant la qualité du service universel sont repris à l'annexe III de la directive service universel (2002/22/CE). Celle-ci dispose que les États membres peuvent décider de ne pas demander la mise à jour des informations relatives aux résultats des indicateurs 'taux de défaillance des appels' et 'durée d'établissement de la communication' s'il peut

wetten onverminderd van kracht blijven. De betrokken personen moeten dus ten volle alle bepalingen inzake de handelspraktijken en de informatiemaatschappij naleven en terzelfder tijd de voorwaarden van de Ethische Code in acht nemen.

Er wordt tot slot ook in een verscherping van de mogelijke sancties voorzien, omdat de vrees bestaat dat de Ethische Code overtreden en een boete betalen voor dienstenaanbieders lucratiever zou kunnen zijn dan het strikt naleven van de Ethische Code. Dit is ook de reden waarom artikel 134, § 3, *in fine* wordt aangepast.

Art. 18

Het nieuwe artikel 134/1 staat de voorzitter van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie toe om dringend voorlopige maatregelen te nemen om dreigend onheil, dat veroorzaakt wordt door een inbreuk op de Ethische Code voor de telecommunicatie (bijvoorbeeld het massaal uitsturen van ongevroegde sms'en die betalend zijn bij ontvangst) te voorkomen of in te dijken.

Het artikel is gebaseerd op gelijkaardige bepalingen in Ierland en het Verenigd Koninkrijk. De filosofie aldaar is dat indien een dienstenaanbieder niet meewerkt of niet bereikbaar is (soms zitten er inderdaad schimmige vennootschappen achter betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken) de betrokken operatoren gevraagd worden om de toegang tot de betrokken diensten preventief te blokkeren en de financiële stroom naar de verdachte diensten stil te leggen.

Art. 19

De huidige bepaling schrijft voor dat de universeleliedienstverplichting desgevallend wordt overgeheveld naar een andere aanbieder op 1 januari volgend op het jaar van de aanwijzing door de Koning. Wanneer die aanwijzing plaatsvindt bij het begin van het jaar, stelt dit weinig problemen. Anders is het wanneer de aanwijzing plaatsvindt op het eind van het jaar.

Art. 20

De parameters voor de kwaliteit van de universele dienst worden omschreven in bijlage III bij de Universeleliedienstrichtlijn (2002/22/EG). Deze stelt dat de lidstaten kunnen besluiten niet te eisen dat actuele informatie betreffende de prestaties voor de parameters 'percentage mislukte oproepen' en 'benodigde tijd voor het ontvangen van de kiestoon' wordt bijgehouden indien

être établi que les résultats dans ces deux domaines sont satisfaisants.

Art. 21

Le taux de dérangements des appels concerne le pourcentage d'appels défectueux, d'une part au niveau national, d'autre part au niveau international. En ce qui concerne cet indicateur de qualité, la directive 'service universel prévoit que les États membres peuvent décider de ne pas demander la mise à jour des informations relatives à cet indicateur s'il peut être prouvé que les résultats dans ces domaines sont satisfaisants (voir annexe III de la directive 2002/22/CE "service universel"). Les résultats sont à tel point satisfaisants qu'il n'est plus nécessaire d'imposer la charge des prises de mesure et de contrôle et qu'il est dès lors justifié de supprimer les paramètres de qualité concernés. Alors que l'article 9 de l'annexe à la loi prévoit que, dans le cadre du service universel, le taux de dérangements des appels au niveau national ne peut dépasser 1,5 %, ce taux fut, en 2007 et 2008, respectivement de 0,31 % et 0,26 %. Alors que l'article 11 de l'annexe prévoit que le taux de dérangements des appels au niveau international ne peut dépasser 5 %, ce taux fut en 2007 et 2008 respectivement de 0,65 % et 0,61 %.

Le délai d'établissement d'une liaison concerne la durée d'établissement de la communication. Les résultats sont à tel point satisfaisants qu'il n'est plus justifiable d'imposer la charge des prises de mesure et de contrôle et qu'il est dès lors justifié de supprimer les paramètres de qualité concernés. En effet, alors que l'article 10 détermine que le délai d'établissements des liaisons pour 95 % des appels nationaux ne peut dépasser 5 secondes, les valeurs pour 2007 étaient de 1,07 secondes et pour 2008 de 1,1 secondes. Alors que l'article 12 détermine que le délai moyen d'établissement des appels internationaux doit être inférieur à 10 secondes, les valeurs pour 2007 et 2008 étaient de 8,4 secondes.

bewijzen beschikbaar zijn dat de prestaties op deze beide gebieden bevredigend zijn.

Art. 21

Het storingspercentage van de oproepen betreft het percentage mislukte oproepen, enerzijds op nationaal niveau, anderzijds op internationaal niveau. Wat deze kwaliteitsparameter betreft bepaalt de Universeledienst-richtlijn dat de lidstaten kunnen besluiten niet te eisen dat actuele informatie betreffende de prestaties wordt bijgehouden, indien bewijzen beschikbaar zijn dat de prestaties op deze gebieden bevredigend zijn (zie bijlage III bij de Universeledienstrichtlijn 2002/22/EG). De waarden die worden behaald zijn dermate bevredigend dat het niet langer nodig is de last van de metingen en de controle ervan op te leggen en dat het daarom gerechtvaardigd is om de betreffende kwaliteitsparameters op te heffen. Terwijl artikel 9 van de bijlage bij de wet bepaalt dat in het kader van de universele dienst het storingspercentage van de oproepen op nationaal niveau maximaal 1,5 % mag bedragen, bedroeg dit in 2007 en 2008 respectievelijk slechts 0,31 % en 0,26 %. Terwijl artikel 11 bepaalt dat het storingspercentage van de oproepen op internationaal niveau maximaal 5 % mag bedragen, bedroeg dit in 2007 en 2008 respectievelijk 0,65 % en 0,61 %.

De duur om een verbinding tot stand te brengen betreft de benodigde tijd voor het ontvangen van de kiestoon. De waarden die worden behaald zijn dermate bevredigend dat het niet langer gerechtvaardigd is de last van de metingen en de controle ervan op te leggen en dat het dus gerechtvaardigd is om de betreffende kwaliteitsparameters op te heffen. Terwijl artikel 10 bepaalt dat 95 % van de nationale oproepen binnen 5 seconden tot stand moeten worden gebracht, werden in 2007 immers waarden behaald van 1,07 seconden en in 2008 waarden van 1,1 seconden. Terwijl artikel 12 bepaalt dat de gemiddelde duur om een internationale oproep tot stand te brengen minder dan 10 seconden moet bedragen, werden in 2007 en 2008 waarden behaald van 8,4 seconden.

CHAPITRE 3

Transfert au cadre organique de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications de certains membres du personnel de l'ancien Service Redevances Radio-Télévision nommés à titre définitif

Art. 22

Suite à la décision du Conseil des Ministres, prise lors de la réunion du 21 septembre 2006, les agents de l'ancien Service Redevances Radio-Télévision ("RTV") affectés à l'Institut même entre autres pour l'administration du personnel du service RTV doivent être définitivement repris par l'Institut.

Etant donné que l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant les mesures relatives au transfert de certains agents de Belgacom à l'autorité fédérale en application de l'article 3, § 1^{er}, 6°, de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne stipulant que les membres du personnel affectés au "Service Radio-Télévision Redevances" ainsi qu'au "Service Radio maritime" de Belgacom, dont la liste est arrêtée par le Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions à la date du 31 mars 1997, sont transférés à l'Institut, a été confirmé par l'article 2 de la loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne, et de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, une disposition légale est donc nécessaire pour pouvoir définitivement intégrer les membres du personnel susvisés à l'Institut.

HOOFDSTUK 3

Overdracht naar de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie van sommige vastbenoemde personeelsleden van de voormalige Dienst Kijk- en Luistergeld

Art. 22

Als gevolg van de beslissing van de Ministerraad, genomen tijdens de vergadering van 21 september 2006 moeten de personeelsleden van de vroegere Dienst Kijk- en Luistergeld ("DKL") die ingezet zijn bij het Instituut zelf onder andere voor de personeelsadministratie van DKL definitief worden overgenomen door het Instituut.

Vermits het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen betreffende de overdracht van sommige personeelsleden van Belgacom aan de federale overheid in toepassing van art. 3, § 1, 6° van de wet van 26 juli 1996 betreffende het realiseren van de budgettaire voorwaarden van de deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie, dat bepaalt dat de personeelsleden die tewerkgesteld zijn bij de "Dienst Kijk- en Luistergeld" alsook bij de "Radio Maritieme Dienst" van Belgacom en waarvan de lijst, door de minister die bevoegd is voor Telecommunicatie vastgesteld wordt op 31 maart 1997 worden overgedragen aan het Instituut, werd door artikel 2 van de wet van 12 december 1997 tot bekrachtiging van de koninklijke besluiten genomen met toepassing van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, en de wet van 26 juli 1996 strekkende tot realisatie van de budgettaire voorwaarden tot deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie een wettelijke bepaling noodzakelijk om de voornoemde personeelsleden definitief te kunnen overdragen aan het Instituut.

Pour ce qui est de la remarque du Conseil d'État concernant la rétroactivité, il peut être confirmé que les droits des membres du personnel concernés n'ont pas été lésés. Au contraire, suite à leur transfert à l'Institut, ils bénéficient désormais d'un statut pécuniaire plus favorable. Les droits des autres membres du personnel de l'Institut n'ont pas été lésés non plus, car ceux-ci occupent des fonctions spécialement prévues pour eux suite à la décision du Conseil des ministres. Certains d'entre eux les occupent d'ailleurs de facto.

Le ministre du Climat et de l'Énergie,

Paul MAGNETTE

Le ministre pour l'Entreprise et la Simplification,

Vincent VAN QUICKENBORNE

Wat de opmerking van de Raad van State in verband met retroactiviteit betreft kan bevestigd worden dat de rechten van de betrokken personeelsleden niet werden geschaad. Integendeel zelfs door hun overkomst naar het Instituut komen ze in een gunstiger geldelijk statuut terecht. Ook de rechten van de andere personeelsleden van het Instituut worden niet geschaad want de betrokken personeelsleden nemen betrekkingen in die specifiek voor hen werden voorzien als gevolg van de beslissing van de Ministerraad en die door sommigen al de facto worden ingenomen.

De minister van Klimaat en Energie,

Paul MAGNETTE

De minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen,

Vincent VAN QUICKENBORNE

AVANT-PROJET DE LOI

soumis à l'avis du Conseil d'État

Avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière télécommunicationCHAPITRE 1^{ER}**Modifications à la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges**

Dans l'article 4 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, modifiée par les lois du 8 avril 2003, 22 décembre 2003, 20 juillet 2005, 20 juillet 2006, 21 décembre 2006, 16 mars 2007, 25 avril 2007 et 18 mai 2009, les mots "relatives aux activités de l'Institut" sont chaque fois remplacés par les mots "relatives au dernier rapport annuel publié de l'Institut visé à l'article 34".

Art. 3

Dans l'article 9 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, les mots "relatives aux activités de l'Institut" sont remplacés par les mots "relatives au dernier rapport annuel publié de l'Institut visé à l'article 34".

Art. 4

À l'article 14, § 2, 6°, de la même loi les modifications suivantes sont apportées:

1° dans le texte néerlandais, les mots "mag, mits de redenen" sont remplacés par les mots "mag het Instituut, mits de redenen".

Art. 5

Dans l'article 17, § 2, de la même loi, un alinéa rédigé comme suit est inséré entre les alinéa 1 et 2:

"Si un membre doit être remplacé avant le terme de son mandat, son remplaçant termine le mandat en cours."

Art. 6

L'article 22, alinéa 2, de la même loi est complété par le 9° rédigé comme suit:

"9° les règles en matière de quorum pour prendre des décisions."

VOORONTWERP VAN WET

onderworpen aan het advies van de Raad van State

Voorontwerp van wet houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie

HOOFDSTUK 1

Wijzigingen aan de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector

Art. 2. In artikel 4 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, gewijzigd bij de wetten van 8 april 2003, 22 december 2003, 20 juli 2005, 20 juli 2006, 21 december 2006, 16 maart 2007, 25 april 2007 en 18 mei 2009, worden de woorden "voor wat betreft de activiteiten van het Instituut". vervangen door de woorden "wat betreft het laatst gepubliceerde jaarverslag van het Instituut bedoeld in artikel 34".

Art. 3

In artikel 9 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, worden de woorden "voor wat betreft de activiteiten van het Instituut". vervangen door de woorden "wat betreft het laatst gepubliceerde jaarverslag van het Instituut bedoeld in artikel 34".

Art. 4

In artikel 14, § 2, 6° van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° de woorden "mag, mits de redenen" worden vervangen door de woorden "mag het Instituut, mits de redenen".

Art. 5

In artikel 17, § 2, van dezelfde wet, wordt tussen het eerste en het tweede lid een lid ingevoegd, luidende:

"Indien een lid dient te worden vervangen voor het einde van zijn mandaat, voltooit de vervanger het mandaat dat aan de gang is."

Art. 6

Artikel 22, tweede lid, van dezelfde wet wordt aangevuld met de bepaling onder 9°, luidende:

"9° de regels inzake quorum om beslissingen te nemen."

Art. 7

À l'article 26, alinéa 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges une seconde phrase est ajoutée:

“Le président peut également diriger un ou plusieurs services.”.

Art. 8

L'article 34 de la même loi est remplacé par ce qui suit:

“Art. 34. Le Conseil élabore, dans les douze semaines de son entrée en fonction, et tous les trois ans, un projet de plan stratégique triennal qu'il soumet à consultation publique de deux semaines. L'ensemble des membres composant le Conseil présente le plan stratégique finalisé à la Chambre des représentants.

Le Conseil prépare alors un plan d'activité annuel qui s'inscrit dans le plan stratégique. Ce plan annuel est soumis à consultation publique de deux semaines avant d'être publié sur le site de l'Institut.

Le Conseil transmet un rapport annuel sur ses activités et l'évolution des marchés des services postaux et des télécommunications au gouvernement. Ce rapport annuel contient, entre autres, un rapport financier et les comptes annuels des fonds pour les services universels en matière de services postaux et de télécommunications. Ce rapport est mis à la disposition du public.

L'ensemble des membres composant le Conseil est entendu chaque année par la Chambre des représentants dans le mois qui suit la publication du rapport annuel d'activités.”

CHAPITRE 2

Modifications à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

Art. 9

Dans l'article 33, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, modifiée par les lois du 20 juillet 2005, 22 décembre 2005, 20 juillet 2006, 21 décembre 2006, 25 avril 2007 et 18 mai 2009, les mots “Si l'Institut impose une interdiction ou une limitation jusqu'à la mise sur le marché,” sont remplacés par les mots “Si l'Institut interdit ou restreint la mise sur le marché.”.

Art. 10

À l'article 55 de la même loi sont apportées les modifications suivantes:

1° au paragraphe 4, première phrase, les mots “Conseil de la concurrence” sont remplacés par les mots “la Direction

Art. 7

In artikel 26, eerste lid, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de Belgische post-en telecommunicatiesector, wordt een tweede zin toegevoegd:

“De voorzitter mag eveneens aan het hoofd staan van een of meerdere diensten.”.

Art. 8

Artikel 34 van dezelfde wet wordt vervangen als volgt:

“Art. 34. De Raad stelt binnen twaalf weken na zijn indiensttreding, en om de drie jaar, een strategisch driejarenplan op dat hij gedurende twee weken ter openbare raadpleging voorlegt. Alle leden die de Raad uitmaken, stellen het afgewerkte strategische plan voor aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De Raad stelt vervolgens een jaarlijks activiteitenplan op dat kadert in het strategisch plan. Dat jaarlijks plan wordt vóór de publicatie op de website van het Instituut gedurende twee weken voorgelegd ter openbare raadpleging.

De Raad bezorgt de regering een jaarverslag over zijn activiteiten en de evolutie van de markt van de postdiensten en de telecommunicatiemarkt. Dat jaarverslag bevat, onder andere, een financieel verslag en de jaarrekeningen van de fondsen voor de respectieve universele dienstverlening inzake post- en telecommunicatiediensten. Dat verslag wordt aan het publiek ter beschikking gesteld.

Alle leden die de Raad uitmaken worden elk jaar gehoord door de Kamer van volksvertegenwoordigers in de maand die volgt op de publicatie van het jaarlijkse activiteitenverslag.”

HOOFDSTUK 2

Wijzigingen aan de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

Art. 9

In artikel 33, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, gewijzigd bij de wetten van 20 juli 2005, 27 december 2005, 20 juli 2006, 21 december 2006, 25 april 2007 en 18 mei 2009, worden in de Franse tekst de woorden “Si l'Institut impose une interdiction ou une limitation jusqu'à la mise sur le marché,” vervangen door de woorden “Si l'Institut interdit ou restreint la mise sur le marché.”.

Art. 10

In artikel 55 van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in paragraaf 4, eerste zin worden de woorden “Raad voor de Mededinging” vervangen door de woorden “de Algemene

générale de la concurrence visée à la définition de l'Autorité belge de concurrence à l'article 1, 4° de la loi sur la protection de la concurrence économique coordonnée le 15 septembre 2006 (la Direction générale de la concurrence)";

2° au paragraphe 4, deuxième et troisième phrase, les mots "Conseil de la concurrence" sont remplacés par les mots "Direction générale de la concurrence";

3° au paragraphe 5, première et troisième phrase, les mots "Conseil de la concurrence" sont remplacés par les mots "Direction générale de la concurrence";

4° au paragraphe 5, deuxième phrase, les mots "le Conseil de la concurrence qui dans les 30 jours calendrier émet un avis contraignant" sont remplacés par les mots "la Direction générale de la concurrence qui dans les 30 jours calendrier émet un avis non-contraignant".

Art. 11

À l'article 56, § 1^{er}, 3°, du texte néerlandais de la même loi, les mots "Belgisch niet-geografische nummers" sont remplacés par les mots "Belgische niet-geografische nummers".

Art. 12

À l'article 60, de la même loi sont apportées les modifications suivantes:

1° dans la version néerlandaise du § 1^{er}, alinéa deux, les mots "welk model en boekhoudkundige methode" sont remplacés par les mots "welk boekhoudkundig model en welke boekhoudkundige methode".

2° au § 1^{er}, alinéa quatre, les mots "de la décision mentionnée à l'alinéa précédent" sont remplacés par les mots "des décisions mentionnées aux alinéas précédents".

3° au § 1^{er}, alinéa quatre, les mots "du système" sont remplacés par les mots "de l'obligation de séparation comptable et de ses modalités".

4° au § 2, alinéa 2, les mots "L'Institut peut publier ces informations" sont remplacés par les mots "L'Institut peut publier ces informations et peut obliger l'opérateur à qui il a imposé une obligation de séparation comptable à publier également ces informations."

Art. 13

À l'article 107, § 2, du texte néerlandais de la même loi, les modifications suivantes sont apportées:

directie Mededinging bedoeld in de definitie van de Belgische mededingingsautoriteit in artikel 1, 4° van de wet tot bescherming van de economische mededinging gecoördineerd op 15 september 2006 (de Algemene directie Mededinging)";

2° in paragraaf 4, tweede en derde zin, worden de woorden "Raad voor de Mededinging" vervangen door de woorden "Algemene directie Mededinging";

3° in paragraaf 5, eerste en derde zin, worden de woorden "Raad voor de Mededinging" vervangen door de woorden "Algemene directie Mededinging";

4° in paragraaf 5, tweede zin worden de woorden "de Raad voor de Mededinging die binnen 30 kalenderdagen een bindend advies uitbrengt" vervangen door de woorden "de Algemene directie Mededinging die binnen 30 kalenderdagen niet-bindend advies uitbrengt".

Art. 11

In artikel 56, § 1, 3°, van dezelfde wet, worden de woorden "Belgisch niet-geografische nummers" vervangen door de woorden "Belgische niet-geografische nummers".

Art. 12

In artikel 60, van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in de Nederlandse versie van § 1, tweede lid, worden de woorden "welk model en boekhoudkundige methode" vervangen door de woorden "welk boekhoudkundig model en welke boekhoudkundige methode".

2° in § 1, vierde lid, worden de woorden "van het in de vorige alinea vermelde besluit" vervangen door de woorden "van de in de vorige alinea's vermelde besluiten".

3° in § 1, vierde lid, worden de woorden "van het systeem" vervangen door de woorden "van de verplichting tot het voeren van gescheiden boekhoudingen en van de bijbehorende nadere regels".

4° in § 2, tweede lid, worden de woorden "Het Instituut kan dergelijke informatie publiceren" vervangen door de woorden "Het Instituut mag dergelijke informatie publiceren en kan de operator aan wie het een verplichting tot het voeren van gescheiden boekhoudingen heeft opgelegd, verplichten om dergelijke informatie eveneens te publiceren".

Art. 13

In art. 107, § 2, van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° aux alinéas 3 et 5, les mots “De ontvangen identificatie” sont remplacés par les mots “De identificatie”;

2° à l’alinéa 4, les mots “ETSI standaarden” sont remplacés par le mot “ETSI-standaarden”.

Art. 14

À l’article 107, § 4, du texte néerlandais de la même loi, les modifications suivantes sont apportées:

1° à l’alinéa 1^{er}, les mots “te worden, aangeleverd” sont remplacés par les mots “te worden aangeleverd”;

2° à l’alinéa 3, le mot “lokalisatiegegevens” est remplacé par le mot “locatiegegevens”.

Art. 15

À l’art. 107, § 5, alinéa 2, du texte néerlandais de la même loi, les mots “de bijdrage” sont remplacés par les mots “de bijdrage in kwestie”.

Art. 16

À l’art. 107, § 5, alinéa 4, de la même loi, les mots “leur contribution fixée à l’alinéa précédent” sont remplacés par les mots “leur contribution fixée aux deux alinéas précédents”.

Art. 17

À l’article 107, § 5, dernier alinéa, de la même loi, les mots

“Le montant total des contributions des opérateurs au fonds ne peut jamais dépasser le montant des coûts approuvés. Le Roi fixe par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres des règles afin d’éviter la surcompensation et, le cas échéant, le remboursement de celle-ci.”

sont remplacés par les mots

“Le Roi fixe par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres les règles pour rembourser une surcompensation éventuelle.”

Art. 18

À l’article 110 de la même loi les modifications suivantes sont apportées:

1° Le paragraphe 1^{er} est complété par la phrase suivante:

1° in het derde en vijfde lid worden de woorden “De ontvangen identificatie” vervangen door de woorden “De identificatie”;

2° in het vierde lid worden de woorden “ETSI standaarden” vervangen door het woord “ETSI-standaarden”.

Art. 14

In artikel 107, § 4, van dezelfde wet, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in het eerste lid worden de woorden “te worden, aangeleverd” vervangen door de woorden “te worden aangeleverd”;

2° in het derde lid wordt het woord “lokalisatiegegevens” vervangen door het woord “locatiegegevens”.

Art. 15

In art. 107, § 5, tweede lid, van dezelfde wet, worden de woorden “de bijdrage” vervangen door de woorden “de bijdrage in kwestie”.

Art. 16

In art. 107, § 5, vierde lid, van dezelfde wet, worden de woorden “hun bijdrage bepaald in het vorige lid” vervangen door de woorden “hun bijdrage bepaald in de twee voorgaande leden”.

Art. 17

In art. 107, § 5, laatste lid, van dezelfde wet worden de woorden

“Het totale bedrag van de bijdragen van de operatoren aan het fonds mag nooit hoger zijn dan de goedgekeurde kosten. De Koning legt bij een regeling vast om overcompensatie te vermijden en desgevallend terug te betalen.”

vervangen door de woorden

“De Koning legt bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad de regeling vast om eventuele overcompensatie terug te betalen.”

Art. 18

In artikel 110 van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° Paragraaf 1 wordt aangevuld met de volgende zin:

“Cette facture est délivrée aux abonnés au moins une fois tous les trois mois sans qu’un surcoût puisse être demandé à l’abonné.”;

2° Le paragraphe 4 est complété par un alinéa rédigé comme suit:

“En outre, l’opérateur fait figurer sur la première page de chaque facture le texte suivant, encadré séparément et en caractères gras:

“Pour connaître le plan tarifaire correspondant le mieux à votre profil d’utilisation, consultez le site des autorités publiques www.meilleurtarif.be.”

Art. 19

L’article 111 de la même loi est complété par un paragraphe 3, rédigé comme suit:

“§ 3. Sans préjudice de l’article 11 de la loi, le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des ministres sur proposition de l’Institut, les dispositions techniques et les obligations d’information appliquées par les opérateurs concernés lorsqu’un utilisateur final renonce à un service de communications électroniques auprès d’un opérateur pour obtenir un service de communications électroniques auprès d’un autre opérateur.

Ces règles portent notamment sur la répartition des tâches relatives au transfert entre les opérateurs concernés, sur les délais d’exécution du transfert, ainsi que sur les obligations d’information des opérateurs à destination des utilisateurs finals.”;

Art. 20

Dans la même loi, il est inséré un article 111/2 rédigé comme suit:

“Art. 111/2. Le consommateur a le droit de changer au moins une fois par an, sans frais et sans indemnité de catégorie de service d’accès à l’Internet auprès du même opérateur.

Si le consommateur fait usage de ce droit, la durée du contrat en cours à ce moment-là reste d’application, nonobstant toute clause contractuelle contraire”.

Art. 21

L’article 116 de la même loi est complété par trois alinéas rédigés comme suit:

“Le service d’assistance par téléphone assure en outre au minimum le traitement de toute demande relative à la durée du contrat, aux modalités de résiliation du contrat et aux tarifs de tous les services ou indemnités qui peuvent être appliqués par l’opérateur, qui est formulée par un utilisateur final relative à l’exécution de son contrat portant sur la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques.

“Deze factuur wordt ten minste een keer om de drie maanden aan de abonnees verstrekt zonder dat de abonnee daarvoor een extra betaling kan worden gevraagd.”;

2° Paragraaf 4 wordt aangevuld met een lid, luidende:

“Bovendien vermeldt de operator op de eerste bladzijde van elke factuur de volgende tekst in een afzonderlijk kader en in het vet:

“Raadpleeg de site van de overheid www.bestetarief.be om het tariefplan te vinden dat het best met uw gebruikspatroon overeenstemt.”

Art. 19

Artikel 111 van dezelfde wet wordt aangevuld met een derde paragraaf, luidende:

“§ 3. Onverminderd artikel 11 van de wet, bepaalt de Koning, bij in Ministerraad overlegd besluit en op voorstel van het Instituut, de technische bepalingen en de verplichtingen tot het verschaffen van informatie die de betrokken operatoren toepassen wanneer een eindgebruiker afziet van een elektronische communicatiedienst bij een operator om een elektronische communicatiedienst bij een andere operator te verkrijgen.

Deze regels hebben meer bepaald betrekking op de verdeling van de taken voor de overstap tussen de betrokken operatoren, de uitvoeringstermijnen voor de overstap alsook de verplichtingen van de operatoren om informatie te verschaffen aan de eindgebruikers.

Art. 20

In dezelfde wet wordt een artikel 111/2 ingevoegd, luidende:

“Art. 111/2. De consument heeft het recht minstens één maal per jaar kostenloos en zonder schadevergoeding een andere internettoegangsdienst te kiezen bij dezelfde operator.

In geval de consument gebruik maakt van dit recht, blijft de looptijd van de huidige overeenkomst van toepassing, niettegenstaande elk andersluidend contractueel beding.”

Art. 21

Artikel 116 van dezelfde wet wordt aangevuld met drie leden, luidende:

“De telefonische hulpdienst behandelt bovendien ten minste elk verzoek aangaande de contractduur, de opzeggingsmogelijkheden van het contract en de tarieven of schadeloosstellingen die door de operator toegepast kunnen worden, vanwege een eindgebruiker in verband met de uitvoering van zijn contract met betrekking tot de levering van netwerken of diensten voor elektronische communicatie.

Lorsque le temps d'attente en vue d'obtenir une communication avec le service d'assistance dépasse deux minutes et trente secondes, l'utilisateur final se voit offrir par l'opérateur la possibilité de donner ses coordonnées téléphoniques. Dans ce cas, le service d'assistance téléphonique rappelle l'utilisateur final concerné dans les vingt-quatre heures suivant le moment où l'utilisateur final a communiqué ses coordonnées, de préférence à l'heure indiquée par celui-ci.

En outre, toute question ou plainte écrite de la part d'un client doit recevoir de l'opérateur concerné une réponse écrite détaillée et complète dans les 15 jours ouvrables à dater de l'envoi de la question ou de la plainte.”

Art. 22

À l'article 119 sont apportées les modifications suivantes:

1° Le § 1^{er} est complété par un alinéa rédigé comme suit:

“Le taux d'intérêt porté en compte pour d'éventuels intérêts de retard ne peut pas dépasser le taux d'intérêt légal.”;

2° Le § 2 est complété par un alinéa rédigé comme suit:

“La désactivation ou placement en service minimum pour défaut de paiement est réalisée gratuitement. Le montant éventuellement dû pour la réactivation du service suite à une interruption pour défaut de paiement ne peut excéder trente euros TVA comprise.”

Art. 23

À l'article 134 de la même loi sont apportées les modifications suivantes:

1° à l'alinéa premier du paragraphe 1^{er}, les mots “la composition et la durée du” sont remplacés par les mots “la composition de la Commission d'éthique pour les télécommunications, les conditions liées au”;

2° l'alinéa deux du paragraphe 1^{er} est complété par les phrases suivantes:

“Les membres de la Commission d'éthique pour les télécommunications sont soumis au secret professionnel. Cette obligation reste d'application après la fin du mandat de membre de la Commission d'éthique pour les télécommunications.”

3° au troisième alinéa du paragraphe 1^{er}, les mots “la constatation” sont remplacés par les mots “du dossier de constatation”;

4° le quatrième alinéa du paragraphe 1^{er} est complété par la phrase suivante:

Wanneer de wachttijd om met de hulpdienst verbinding te krijgen twee minuten en dertig seconden overschrijdt, wordt door de operator aan de eindgebruiker de mogelijkheid geboden om zijn telefonische gegevens mee te delen. In dat geval belt de telefonische hulpdienst de betreffende eindgebruiker terug binnen vierentwintig uur na het ogenblik waarop de eindgebruiker zijn gegevens aan de dienst heeft meegedeeld, bij voorkeur op het door hem opgegeven tijdstip.

Bovendien moet de betrokken operator elke schriftelijke vraag of klacht vanwege een klant beantwoorden met een schriftelijk, gedetailleerd en volledig antwoord binnen 15 werkdagen vanaf de datum van verzending van de vraag of de klacht.”

Art. 22

In artikel 119 worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° De eerste paragraaf wordt aangevuld met een lid luidende als volgt:

“De rentevoet die wordt aangerekend voor eventuele verwijlinteressen, mag niet hoger liggen dan de wettelijke rentevoet.”;

2° De tweede paragraaf wordt aangevuld met een lid luidend als volgt:

“De deactivering of de instelling van de minimumdienst wegens wanbetaling gebeurt gratis. Het eventuele verschuldigde bedrag voor de reactivering van de dienst na een onderbreking wegens wanbetaling mag niet meer bedragen dan dertig euro inclusief btw.”

Art. 23

In artikel 134 van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in het eerste lid van paragraaf 1 worden de woorden “de samenstelling en de duur van” vervangen door de woorden “de samenstelling van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, de voorwaarden verbonden aan”;

2° het tweede lid van paragraaf 1 wordt aangevuld met de volgende zinnen:

“De leden van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie zijn onderworpen aan het beroepsgeheim. Deze verplichting blijft van toepassing na het verstrijken van het mandaat van lid van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.”;

3° in het derde lid van paragraaf 1 worden de woorden “de vaststelling” vervangen door de woorden “het dossier tot vaststelling”;

4° het vierde lid van paragraaf 1 wordt aangevuld met de volgende zin:

“Le secrétariat reçoit les plaintes adressées à la Commission d'éthique pour les télécommunications et instruit les dossiers. Il peut également ouvrir d'initiative une instruction.”;

5° le paragraphe 1^{er} est complété par les phrases suivantes:

“La Commission d'éthique pour les télécommunications peut être répartie en chambres de trois membres, qui statuent sur les plaintes. La répartition en chambres est déterminée dans un règlement d'ordre intérieur, qui est établi par la Commission d'éthique pour les télécommunications et est publié sur le site Internet de la Commission d'éthique pour les télécommunications.”;

6° le quatrième alinéa du paragraphe 2 est remplacé comme suit:

“La Commission d'éthique pour les télécommunications se prononce sur le respect du Code d'éthique pour les télécommunications suite à une plainte de l'intéressé ou de sa propre initiative, après que le dossier ait été préparé par le secrétariat. Le secrétariat peut regrouper en un dossier des plaintes similaires concernant un seul et même prestataire d'un service payant via un réseau de communications électroniques. Le secrétariat peut, conformément aux instructions, données par la Commission d'éthique pour les télécommunications et publiées sur le site Internet de la Commission d'éthique pour les télécommunications, également transmettre pour médiation une plainte au Service de médiation pour les télécommunications ou pour médiation ou complément d'enquête à la Direction générale Contrôle et Médiation du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie. La transmission d'une plainte pour médiation ne porte pas atteinte à la compétence de la Commission d'éthique pour les télécommunications de constater et sanctionner, conformément au § 3, vis-à-vis du prestataire du service payant via un réseau de communications électroniques, une infraction au Code d'éthique pour les télécommunications.”;

7° entre le quatrième et le cinquième alinéa du paragraphe 2 est inséré un alinéa libellé comme suit:

“Le Service de médiation pour les télécommunications et la Direction générale Contrôle et Médiation du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie informent, selon les modalités déterminées dans un protocole de collaboration, la Commission d'éthique pour les télécommunications du résultat de la médiation ou du complément d'enquête concernant toute plainte transmise. Lorsque le secrétariat est informé du résultat de la médiation ou du complément d'enquête, il peut classer la plainte sans suite. Le secrétariat fournit à la Commission d'éthique pour les télécommunications selon les modalités définies dans le règlement d'ordre intérieur une information sur les plaintes classées sans suite. La Commission d'éthique pour les télécommunications peut évoquer les décisions de classement sans suite du secrétariat et demander au secrétariat d'encore préparer le dossier.”

“Het secretariaat ontvangt de klachten gericht aan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie en neemt de dossiers in vooronderzoek. Het kan eveneens op eigen initiatief een onderzoek starten.”;

5° paragraaf 1 wordt aangevuld met de volgende zinnen:

“De Ethische Commissie voor de telecommunicatie kan ingedeeld worden in kamers van drie leden, die uitspraak doen over klachten. De indeling in kamers wordt vastgelegd in een huishoudelijk reglement, dat opgesteld wordt door de Ethische Commissie voor de telecommunicatie en gepubliceerd wordt op de website van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.”;

6° het vierde lid van paragraaf 2 wordt vervangen als volgt:

“De Ethische Commissie voor de telecommunicatie of één van zijn kamers spreekt zich uit over de naleving van de Ethische Code voor de telecommunicatie na een klacht van de belanghebbende of op eigen initiatief, nadat het dossier in gereedheid werd gebracht door het secretariaat. Het secretariaat kan gelijkaardige klachten betreffende eenzelfde aanbieder van een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk bundelen in één dossier. Het secretariaat kan, overeenkomstig de instructies, gegeven door de Ethische Commissie voor de telecommunicatie en gepubliceerd op de website van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, een klacht ook voor bemiddeling overmaken aan de ombudsdienst voor telecommunicatie of voor bemiddeling of verder onderzoek aan de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie. Het overmaken van een klacht voor bemiddeling doet geen afbreuk aan de bevoegdheid van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie om ten aanzien van de aanbieder van de betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk een inbreuk op de Ethische Code voor de telecommunicatie vast te stellen en te bestraffen, overeenkomstig § 3.”;

7° tussen het vierde en het vijfde lid van paragraaf 2 wordt een lid ingevoegd luidende:

“De ombudsdienst voor telecommunicatie en de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie brengen, volgens de nadere bepalingen vastgelegd in een samenwerkingsprotocol, de Ethische Commissie voor de telecommunicatie op de hoogte van het resultaat van de bemiddeling of het verder onderzoek betreffende elke overgezonden klacht. Wanneer het secretariaat op de hoogte wordt gebracht van het resultaat van de bemiddeling of het verder onderzoek, kan het de klacht zonder gevolg klasseren. Het secretariaat bezorgt de Ethische Commissie voor de telecommunicatie volgens de modaliteiten vastgelegd in het huishoudelijk reglement een informatie over de zonder gevolg geklasseerde klachten. De Ethische Commissie voor de telecommunicatie kan de besluiten van het secretariaat tot klassering zonder gevolg evoceren en aan het secretariaat vragen het dossier alsnog in gereedheid te brengen.”;

8° au premier alinéa du paragraphe 3, le nombre “12 500” est remplacé par le nombre “125 000”, le mot “ou” est remplacé par les mots “et/ou” et le nombre “30” est remplacé par le nombre “90”;

9° le deuxième alinéa du paragraphe 3 est remplacé comme suit:

“En cas d’infraction grave ou répétée, la Commission d’éthique pour les télécommunications ou l’une de ses chambres peut imposer une ou plusieurs des mesures suivantes:

1° une amende administrative à hauteur de 250 à 250 000 euros;

2° une suspension des activités jusqu’à un an;

3° la suppression du service concerné;

4° l’interdiction d’offrir de nouveaux services.”;

10° au troisième alinéa du paragraphe 3 sont insérés les mots “ou une de ses chambres” entre les mots “la Commission d’éthique pour les télécommunications” et les mots “tient compte de”;

11° au quatrième alinéa du paragraphe 3 sont insérés les mots “ou une de ses chambres” entre les mots “la Commission d’éthique pour les télécommunications” et les mots “une sanction effective” et les mots “la partie lésée” sont chaque fois remplacés par les mots “la ou les personnes lésées”.

Art. 24

L’article 134, § 2, alinéa 2 de la même loi est complété par la phrase suivante:

“Les conditions du Code d’éthique s’appliquent sans préjudice de l’application des dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l’information et la protection du consommateur et de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l’information”.

Art. 25

Dans la même loi, il est inséré un article 134/1, rédigé comme suit:

“Art. 134/1. § 1^{er}. En cas d’urgence, le Président de la Commission d’éthique pour les télécommunications peut, lorsqu’il a connaissance d’un fait, qui constitue à première vue une infraction grave au Code d’éthique pour les télécommunications et qui peut causer un préjudice grave et difficilement réparable ou qui cause un préjudice ou menace de préjudicier un groupe important d’utilisateurs finals, adopter toutes les mesures provisoires appropriées. Le Président peut entre autres imposer à la personne qui fournit un service payant via un réseau de communications électroniques la suspension de ce service, jusqu’à ce que la Commission d’éthique pour les télécommunications se soit prononcée définitivement sur

8° in het eerste lid van paragraaf 3 wordt het getal “12 500” vervangen door het getal “125 000”, wordt het woord “of” vervangen door de woorden “en/of” en wordt het getal “30” vervangen door het getal “90”;

9° het tweede lid van paragraaf 3 wordt vervangen als volgt:

“In geval van een zware of herhaalde inbreuk kan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie of één van zijn kamers één of meerdere van de volgende maatregelen opleggen:

1° een administratieve geldboete ten belope van 250 tot 250 000 euro;

2° een schorsing van de activiteiten tot één jaar;

3° de schrapping van de betrokken dienst;

4° het verbod om nieuwe diensten aan te bieden.”;

10° in het derde lid van paragraaf 3 worden de woorden “of één van zijn kamers” ingevoegd tussen de woorden “de Ethische Commissie voor de telecommunicatie” en de woorden “rekening met”;

11° in het vierde lid van paragraaf 3 worden de woorden “of één van zijn kamers” ingevoegd tussen de woorden “de Ethische Commissie voor de telecommunicatie” en de woorden “een effectieve sanctie” en worden de woorden “de benadeelde” telkens vervangen door de woorden “de benadeelde of benadeelden”.

Art. 24

Artikel 134, § 2, 2^{de} lid, van dezelfde wet wordt aangevuld met de volgende zin:

“De voorwaarden van de Ethische Code gelden onverminderd de toepassing van de bepalingen van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument en van de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij.”.

Art. 25

In dezelfde wet wordt een artikel 134/1 ingevoegd, luidende:

“Art. 134/1. § 1. In dringende gevallen kan de Voorzitter van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, wanneer hij kennis krijgt van een feit, dat op het eerste zicht een ernstige inbreuk op de Ethische Code voor de telecommunicatie vormt en dat een moeilijk te herstellen, ernstig nadeel kan berokkenen of schade of nadeel veroorzaakt of dreigt te veroorzaken aan een grote groep van eindgebruikers, onmiddellijk alle passende voorlopige maatregelen nemen. De Voorzitter kan onder meer aan de persoon die een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt opleggen om deze dienst op te schorten, totdat de Ethische Commissie voor de telecommunicatie een definitieve

le respect du Code d'éthique pour les télécommunications ou jusqu'à ce que la personne qui offre le service en question ait adapté son service de la manière déterminée par le Président.

§ 2. La personne concernée est informée avant l'imposition des mesures provisoires des faits et de l'infraction visée au paragraphe 1^{er} et est invitée à suspendre immédiatement et volontairement le service ou à l'adapter.

Si la personne qui offre un service payant via un réseau de communications électroniques n'est pas joignable ou ne donne pas suite à l'invitation du Président, le Président peut imposer aux opérateurs qui fournissent l'accès au service concerné de bloquer l'accès aux numéros en question et, le cas échéant, ordonner de ne pas verser l'indemnité d'interconnexion ou d'autres indemnités à la personne qui offre le service payant en question via un réseau de communications électroniques.”.

Art. 26

À l'article 163, alinéa 2, de la même loi, les mots “jusqu'au 1^{er} janvier de l'année” sont remplacés par les mots “jusqu'à la fin du neuvième mois”.

Art. 27

À l'article 1 de l'annexe à la même loi, les points 8° à 12° sont abrogés.

Art. 28

Les articles 9 à 12 de l'annexe à la même loi sont abrogés.

HOOFDSTUK 3

Transfert au cadre organique de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications de certains membres du personnel de l'ancien Service Redevances Radio-Télévision nommés à titre définitif”

Art. 29

Le Roi fixe le transfert, les modalités de transfert et l'intégration à partir du 1^{er} février 2007 des agents statutaires visés à l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant les mesures relatives au transfert de certains agents de Belgacom à l'autorité fédérale en application de l'article 3, § 1^{er}, 6°, de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne, affectés aujourd'hui à un cadre de complément de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications et utilisés à l'Institut, vers le cadre organique de cet Institut.

uitspraak heeft gedaan over de naleving van de Ethische Code voor de telecommunicatie of totdat de persoon die de betrokken dienst aanbiedt zijn dienst heeft aangepast op de wijze vastgelegd door de Voorzitter.

§ 2. De betrokken persoon wordt voorafgaand aan het opleggen van de voorlopige maatregelen op de hoogte gebracht van het feit en de inbreuk bedoeld in paragraaf 1 en uitgenodigd om de dienst onmiddellijk en vrijwillig op te schorten of aan te passen.

Indien de persoon die een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt niet kan bereikt worden of geen gevolg geeft aan de uitnodiging van de Voorzitter, kan de Voorzitter de operatoren die toegang verlenen tot de betrokken dienst opleggen om de toegang tot de betrokken nummers te blokkeren en, in voorkomend geval, bevelen om de interconnectie- of andere vergoedingen niet uit te keren aan de persoon die de betrokken betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt.”.

Art. 26

In artikel 163, tweede lid, worden de woorden “tot op 1 januari van het jaar dat volgt op” vervangen door de woorden “tot het einde van de negende maand na”

Art. 27

In artikel 1 van de bijlage bij dezelfde wet worden de punten 8° tot 12° opgeheven.

Art. 28

Artikelen 9 tot 12 van de bijlage bij dezelfde wet worden opgeheven.

HOOFDSTUK 3

Overdracht naar de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie van sommige vastbenoemde personeelsleden van de ex-Dienst Kijk- en Luistergeld

Art. 29

De Koning bepaalt de overplaatsing, de overdrachtsmodaliteiten en de integratie vanaf 1 februari 2007 van de vastbenoemde ambtenaren bedoeld in het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen betreffende de overdracht van sommige personeelsleden van Belgacom aan de federale overheid in toepassing van art. 3, § 1, 6° van de wet van 26 juli 1996 betreffende het realiseren van de budgettaire voorwaarden van de deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie, op heden geplaatst op een bijkomend kader van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie en ingezet bij het Instituut, naar de personeelsformatie van dit Instituut.

AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT
N° 47.626/4
DU 27 JANVIER 2010

Le Conseil d'État, section de législation, quatrième chambre, saisi par le Ministre pour l'Entreprise et la Simplification, le 18 décembre 2009, d'une demande d'avis, dans un délai de trente jours prorogé jusqu'au 31 janvier 2010 (*), sur un avant-projet de loi "portant des dispositions diverses en matière télécommunication", a donné l'avis suivant:

Comme la demande d'avis est introduite sur la base de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1^o, des lois coordonnées sur le Conseil d'État, tel qu'il est remplacé par la loi du 2 avril 2003, la section de législation limite son examen au fondement juridique de l'avant-projet, à la compétence de l'auteur de l'acte ainsi qu'à l'accomplissement des formalités préalables, conformément à l'article 84, § 3, des lois coordonnées précitées.

Sur ces trois points, l'avant-projet appelle les observations ci-après.

Observations générales

Certaines dispositions de l'avant-projet de loi à l'examen¹ font écho et trouvent un appui dans des dispositions de droit européen récentes, plus spécialement, la directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (ci-après la "directive 2009/136/CE").

Or, selon l'article 4, paragraphe 1, alinéa 2, de la directive 2009/136/CE,

"Lorsque les États membres adoptent [les dispositions assurant la transposition de la directive], celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. [...]".

(*) Par courriel du 21 décembre 2009.

¹ Voir notamment l'article 19 de l'avant-projet de loi qui tend à transposer l'article 30 de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive "service universel") (ci-après la directive "service universel").

ADVIES VAN DE RAAD VAN STATE
NR. 47.626/4
VAN 27 JANUARI 2010

De Raad van State, afdeling Wetgeving, vierde kamer, op 18 december 2009 door de Minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen verzocht hem, binnen een termijn van dertig dagen verlengd tot 31 januari 2010 (*), van advies te dienen over een voorontwerp van wet "houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie", heeft het volgende advies gegeven:

Aangezien de adviesaanvraag ingediend is op basis van artikel 84, § 1, eerste lid, 1^o, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, zoals het is vervangen bij de wet van 2 april 2003, beperkt de afdeling Wetgeving overeenkomstig artikel 84, § 3, van de voornoemde gecoördineerde wetten haar onderzoek tot de rechtsgrond van het voorontwerp, de bevoegdheid van de steller van de handeling en de te vervullen voorafgaande vormvereisten.

Wat deze drie punten betreft, geeft het voorontwerp aanleiding tot de volgende opmerkingen.

Algemene opmerkingen

Sommige bepalingen van het onderzochte voorontwerp van wet¹ sluiten aan bij en vinden steun in recente Europees-rechtelijke bepalingen, meer in het bijzonder richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 tot wijziging van richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronischecommunicatienetwerken en -diensten, richtlijn 2002/58/EG betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (hierna "richtlijn 2009/136/EG" genoemd).

Artikel 4, lid 1, tweede alinea, van richtlijn 2009/136/EG bepaalt evenwel:

"Wanneer de lidstaten [de] bepalingen aannemen [welke voorzien in de omzetting van de richtlijn], wordt in de bepalingen zelf of bij de officiële bekendmaking daarvan naar deze richtlijn verwezen. [...]".

(*) Bij e-mail van 21 december 2010.

¹ Zie inzonderheid artikel 19 van het voorontwerp van wet, dat strekt tot de omzetting van artikel 30 van richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten (Universeledienstrichtlijn) (hierna de "universeledienstrichtlijn" genoemd).

Par conséquent, il convient d'insérer un article 2 nouveau dans l'avant-projet à l'examen, mentionnant que celui-ci a notamment pour objet d'assurer la transposition partielle de cette directive et de faire mention de cette transposition dans l'exposé des motifs ².

Observations particulières

Dispositif

Article 15

Dans la phrase liminaire de la disposition à l'examen, il convient de remplacer les mots "alinéa 2, du texte néerlandais" par les mots "alinéa 2, troisième phrase, du texte néerlandais".

Article 17

De l'accord de la déléguée du ministre, les quatrième et cinquième phrases de l'article 107, § 5, alinéa 5, en projet, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après la "loi du 13 juin 2005") seront remplacées, non pas par la disposition en projet, mais par un texte rédigé comme suit:

"Le montant total des contributions des opérateurs au fonds ne peut dépasser le montant des coûts approuvés. Le Roi fixe par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres les règles pour le remboursement d'une éventuelle surcompensation".

Article 20

La disposition en projet envisage d'imposer des obligations nouvelles aux opérateurs dans un but de protection du consommateur.

La question se pose de savoir si une telle obligation est compatible avec le cadre juridique européen en matière de communications électroniques, spécialement les directives

² Voir *Principes de technique législative - Guide de rédaction des textes législatifs et réglementaires*, www.raadvst-conséat.be, onglet "Technique législative", recommandations n°s 191 à 195.

Bijgevolg moet in het onderzochte voorontwerp een nieuw artikel 2 worden ingevoegd waarin wordt vermeld dat het voorontwerp onder meer ertoe strekt te voorzien in de gedeeltelijke omzetting van deze richtlijn, en moet van deze omzetting gewag worden gemaakt in de memorie van toelichting ².

Bijzondere opmerkingen

Dispositief

Artikel 15

In de inleidende zin van de onderzochte bepaling vervangen de woorden "tweede lid, van dezelfde wet" door de woorden "tweede lid, derde zin, van dezelfde wet".

Artikel 17

De gemachtigde van de minister is het ermee eens dat de vierde en de vijfde zin van het ontworpen artikel 107, § 5, vijfde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "de wet van 13 juni 2005" genoemd) niet worden vervangen door de ontworpen bepaling, maar door de volgende tekst:

"Het totale bedrag van de bijdragen van de operatoren aan het fonds mag niet hoger zijn dan het bedrag van de goedgekeurde kosten. De Koning legt bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad de regels vast voor de terugbetaling van een eventuele overcompensatie".

Artikel 20

De ontworpen bepaling strekt ertoe om met het oog op de consumentenbescherming nieuwe verplichtingen op te leggen aan de operatoren.

De vraag rijst of een zodanige verplichting bestaanbaar is met het Europese juridische kader inzake elektronische communicatie, inzonderheid met de Europese richtlijnen

² Zie *Beginselen van de wetgevingstechniek - Handleiding voor het opstellen van wetgevende en reglementaire teksten*, www.raadvstconséat.be, tab Wetgevingstechniek, aanbevelingen nrs. 191 tot 195.

européennes adoptées dans la foulée de l'article 95 CE ³, devenu l'article 114 TFUE.

S'agissant plus spécialement de protection du consommateur, il y a lieu d'avoir égard non seulement à l'article 95 CE devenu 114 précité, mais également à l'article 153 CE, devenu l'article 169 TFUE.

Or, il ressort de la combinaison de ces deux dispositions que, lorsque des mesures prévues en vue de protéger les consommateurs s'intègrent dans des dispositions adoptées dans le cadre de l'article 114 TFUE, les États membres ne sont pas en principe autorisés à adopter eux-mêmes, dans un but de protection des consommateurs, des mesures plus contraignantes que celles prévues au niveau européen.

Il ne pourrait en aller autrement qu'à la condition que la mesure adoptée au niveau européen prévoie expressément qu'elle fixe des obligations minimales ou bien à la condition que la mesure européenne laisse une grande marge d'appréciation aux États membres.

En l'espèce, en matière de communications électroniques, force est de constater que tel n'est pas le cas.

Ainsi, d'une part, la seule disposition de la directive "service universel" qui retient l'attention à cet égard est l'article 1^{er}, paragraphe 4, nouveau qui dispose:

"Les dispositions de la présente directive en ce qui concerne les droits des utilisateurs finals s'appliquent sans préjudice de la réglementation communautaire relative à la protection des consommateurs, en particulier les directives 93/13/CEE et 97/7/CE, ni de la réglementation nationale conforme à la législation communautaire".

D'autre part, l'article 6, paragraphe 1, de la directive "autorisation", tel que remplacé par la directive 2009/140/CE, prévoit que "l'autorisation générale s'appliquant à la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques peu[...] être soumis[e] uniquement aux conditions énumérées à l'annexe [...]". Cette annexe, telle que modifiée par la directive 2009/140/CE, mentionne expressément en son alinéa 1^{er} qu'en sa partie A, elle "contient la liste exhaustive des conditions

aangenen in aansluiting op artikel 95 EG ³, dat artikel 114 VWEU is geworden.

Meer in het bijzonder wat de consumentenbescherming betreft, moet niet alleen rekening worden gehouden met het voornoemde artikel 95 EG, dat artikel 114 VWEU is geworden, maar tevens met artikel 153 EG, dat artikel 169 VWEU is geworden.

Uit de gezamenlijke lezing van deze twee bepalingen volgt evenwel dat wanneer maatregelen strekkende tot de consumentenbescherming passen bij bepalingen aangenomen in het kader van artikel 114 VWEU, de lidstaten zelf in beginsel geen maatregelen strekkende tot de consumentenbescherming mogen aannemen die dwingender zijn dan die welke op het Europese niveau zijn getroffen.

Van deze regel kan alleen worden afgeweken indien de op het Europese niveau getroffen maatregel uitdrukkelijk bepaalt dat hij minimale verplichtingen oplegt of indien de Europese maatregel een ruime beoordelingsmarge toekent aan de lidstaten.

In het onderhavige geval moet worden vastgesteld dat zulks niet het geval is op het stuk van de elektronische communicatie.

Zo is enerzijds de enige bepaling van de "universele-dienstrichtlijn" waarmee in dit verband rekening moet worden gehouden het nieuwe artikel 1, lid 4, luidende:

"De bepalingen in deze richtlijn betreffende de rechten van eindgebruikers gelden onverminderd de communautaire voorschriften inzake consumentenbescherming, met name de richtlijnen 93/13/EEG en 97/7/EG, en de nationale voorschriften die met het gemeenschapsrecht in overeenstemming zijn".

Anderzijds bepaalt artikel 6, lid 1, van de "machtigingsrichtlijn", zoals het is vervangen bij richtlijn 2009/140/EG, dat "de algemene machtiging voor het aanbieden van elektronische-communicatienetwerken en -diensten [...] alleen aan de in de bijlage genoemde voorwaarden [kan] worden onderworpen". De eerste alinea van deze bijlage, zoals deze laatste is gewijzigd bij richtlijn 2009/140/EG, vermeldt uitdrukkelijk dat deel A van deze bijlage "de volledige lijst van voorwaarden [bevat]

³ Voir la directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive "accès"), (ci-après la directive "accès"), la directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (directive "autorisation"), (ci-après la directive "autorisation"), la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive "cadre"), (ci-après la directive "cadre"), la directive "service universel", la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive "vie privée et communications électroniques"), (ci-après la directive "vie privée").

³ Zie richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de toegang tot en interconnectie van elektronische-communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten (Toegangsrichtlijn), (hierna de "toegangsrichtlijn" genoemd), richtlijn 2002/20/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 betreffende de machtiging voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten (Machtigingsrichtlijn), (hierna de "machtigingsrichtlijn" genoemd), richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten (Kaderrichtlijn), (hierna de "kaderrichtlijn" genoemd), en richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie), (hierna de "privacyrichtlijn" genoemd).

pouvant être attachées aux autorisations générales [...] visées à l'article 6, paragraphe 1, et à l'article 11, paragraphe 1, point a), dans les limites autorisées par les articles 5, 6, 7, 8 et 9 de la directive 2002/21/CE (directive "cadre"). S'agissant de la protection des consommateurs, le point 8 de la même annexe mentionne uniquement les "règles et conditions relatives à la protection du consommateur spécifiques au secteur des communications électroniques, conformément à la directive 2002/22/CE (directive "service universel"), et [les] conditions d'accessibilité pour les utilisateurs handicapés, conformément à l'article 7 de cette directive".

Par ailleurs, la section de législation n'aperçoit pas dans quelle disposition de droit européen cet article pourrait trouver un appui.

À défaut d'une tel fondement en droit communautaire, elle sera omise.

Article 21

1. L'article 21 de l'avant-projet entend notamment étendre les missions incombant au service d'assistance par téléphone, définies à l'article 116 de la loi du 13 juin 2005.

1.1. Lors de son adoption, l'article 116 de la loi du 13 juin 2005 a eu pour objet d'assurer la transposition de la directive "service universel", essentiellement l'article 25 de cette directive⁴, intitulé "Services d'assistance par opérateur/opératrice et services de renseignements téléphoniques", dont le paragraphe 3 était libellé comme suit:

"Les États membres veillent à ce que tout utilisateur final raccordé au réseau téléphonique public puisse avoir accès aux services d'assistance par opérateur/opératrice et aux services de renseignements téléphoniques [...]".

Cet article 25 a été remplacé par la directive 2009/136/CE⁵.

⁴ Ceci ressort non seulement de la disposition concernée elle-même, mais également du tableau de correspondance entre d'une part, les dispositions des directives formant le "paquet communications électroniques" et d'autre part, les dispositions de l'avant-projet de loi destiné à les transposer, tel que ce tableau de correspondance a été communiqué à la section de législation du Conseil d'État par l'auteur de l'avant-projet devenu la loi du 13 juin 2005 relatives aux communications électroniques, au cours de l'instruction de la demande d'avis portant sur ledit avant-projet. Ce tableau de correspondance mentionne également que la disposition avait pour objet de transposer l'article 11 de la directive "service universel" ainsi que l'article 6 de la directive "concurrence".

⁵ La directive 2009/136/CE a été publiée au Journal officiel de l'Union européenne le 18 décembre 2009. Elle est entrée en vigueur le 19 décembre 2009, conformément à son article 5 qui fixe la date de son entrée en vigueur au jour suivant celui de sa publication au Journal officiel. Conformément à son article 4, paragraphe 1, cette directive doit être transposée au plus tard pour le 25 mai 2011. Toutefois, comme la section de législation l'a souvent rappelé, même si le délai de transposition d'une directive n'est pas encore venu à expiration et même si les États membres destinataires ne sont pas tenus d'adopter les mesures

die kunnen worden verbonden aan algemene machtigingen [...] als bedoeld in artikel 6, lid 1, en artikel 11, lid 1, onder a), van deze richtlijn, binnen de grenzen zoals aangegeven in de artikelen 5, 6, 7, 8 en 9 van richtlijn 2002/21/EG (kader-richtlijn)". Punt 8 van diezelfde bijlage vermeldt in verband met de consumentenbescherming uitsluitend de "voor de sector elektronische communicatie specifieke voorschriften inzake consumentenbescherming, met inbegrip van voorwaarden overeenkomstig richtlijn 2002/22/EG (universeledienst-richtlijn), en [de] voorwaarden inzake toegankelijkheid voor gebruikers met een handicap overeenkomstig artikel 7 van die richtlijn".

Voorts ziet de afdeling Wetgeving niet in op welke Europeesrechtelijke bepaling dit artikel zou kunnen steunen.

Dit artikel moet vervallen, daar het geen zodanige gemeenschapsrechtelijke grondslag heeft.

Artikel 21

1. Artikel 21 van het voorontwerp strekt onder meer ertoe de taken uit te breiden die overeenkomstig artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 worden opgelegd aan de telefonische hulpdienst.

1.1. Toen artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 is aangenomen, beoogde het te voorzien in de omzetting van de "universeledienstrichtlijn", inzonderheid van artikel 25 van deze richtlijn⁴, met als titel "Telefonische assistentie en inlichtingendiensten", waarvan lid 3 als volgt luidde:

"De lidstaten zorgen ervoor dat alle eindgebruikers die op het openbare telefoonnetwerk zijn aangesloten, toegang kunnen hebben tot telefonische assistentiediensten en inlichtingendiensten [...]".

Dit artikel 25 is vervangen bij richtlijn 2009/136/EG⁵.

⁴ Dit blijkt niet alleen uit de desbetreffende bepaling zelf, maar ook uit de tabel die het verband weergeeft tussen enerzijds de bepalingen van de richtlijnen die het "pakket elektronische communicatie" vormen, en anderzijds de bepalingen van het voorontwerp van wet dat in de omzetting ervan moet voorzien, zoals die transponeringstabel aan de afdeling Wetgeving van de Raad van State meegedeeld is door de steller van het voorontwerp dat geworden is de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, in de loop van het onderzoek van de aanvraag om een advies over dat voorontwerp. Deze transponeringstabel vermeldt tevens dat de bepaling ertoe strekte artikel 11 van de "universeledienstrichtlijn" en artikel 6 van de "mededingingsrichtlijn" om te zetten.

⁵ Richtlijn 2009/136/EG is op 18 december 2009 bekendgemaakt in het Publicatieblad van de Europese Unie. Ze is in werking getreden op 19 december 2009, overeenkomstig artikel 5 ervan, naar luid waarvan ze in werking treedt op de dag volgende op die van haar bekendmaking in het Publicatieblad. Deze richtlijn moet overeenkomstig artikel 4, lid 1, ervan uiterlijk op 25 mei 2011 zijn omgezet. De afdeling Wetgeving heeft evenwel meermaals erop gewezen dat, ook al is de termijn voor omzetting van die richtlijn dus nog niet verstreken en ook al zijn de lidstaten-adressaten niet verplicht om de passende maatregelen te nemen voordat

Le nouvel article 25 de la directive “service universel” est intitulé “Services de renseignements téléphoniques”. Il ne concerne plus les services d’assistance par opérateur/opératrice. Par ailleurs, aucune autre disposition de la directive “service universel” ne vise les “services d’assistance”. En d’autres termes, aucune disposition de cette directive n’envisage plus l’imposition d’obligations aux opérateurs en ce qui concerne ces services.

À cet égard, le considérant 37 de la directive 2009/136/CE mentionne:

“Les services d’assistance par opérateur/opératrice couvrent toute une gamme de services destinés aux utilisateurs finals. La fourniture de ces services devrait être réglée dans le cadre de négociations commerciales entre les fournisseurs de réseaux de communications publics et les prestataires des services d’assistance par opérateur/opératrice, comme c’est le cas pour n’importe quel autre service d’assistance à la clientèle, et il n’est pas nécessaire de continuer à imposer leur fourniture. Il convient par conséquent d’abroger l’obligation correspondante”.

Il résulte de ce qui précède que, dans la mesure où elle accroît les missions qui incombent aux services d’assistance des opérateurs, la disposition à l’examen impose à ces services des obligations nouvelles, qui vont au-delà de ce qui est autorisé par l’article 25 de la directive “service universel”, tel qu’il a été remplacé par la directive 2009/136/CE.

Or, comme exposé précédemment à l’observation relative à l’article 20, la directive “service universel” a été adoptée dans le cadre de l’article 95 CE, devenu l’article 114 TFUE.

Dès lors, les États membres ne sont pas, en principe, autorisés à adopter eux-mêmes, dans un but de protection des consommateurs, des mesures plus contraignantes que celles prévues au niveau européen.

Comme mentionné également ci-avant, il ne pourrait en aller autrement qu’à la condition que la mesure adoptée au niveau européen - en l’espèce, la directive “service universel” - prévoit expressément qu’elle fixe des obligations minimales ou bien à la condition qu’elle laisse une grande marge d’appréciation aux États membres.

En l’espèce, l’article 25 nouveau de la directive “service universel” ne prévoit nullement que les États membres sont autorisés à imposer des obligations allant au-delà du prescrit de cette disposition; en outre, compte tenu de la différence entre l’article 25 ancien et l’article 25 nouveau de cette direc-

adéquates avant son expiration, il n’en reste pas moins qu’il leur incombe de s’abstenir de prendre, pendant le délai de transposition, des dispositions de nature à compromettre sérieusement la réalisation du résultat prescrit par cette directive (voir en ce sens, avis 39.718/AG, donné les 7 et 21 février 2006, sur un avant-projet devenu la loi du 15 septembre 2006 modifiant la loi du 15 décembre 1980 sur l’accès au territoire, le séjour, l’établissement et l’éloignement des étrangers (Doc. parl., Chambre, DOC 51 2478/001, p. 176 [observation 3.1]).

Het nieuwe artikel 25 van de “universeledienstrichtlijn” draagt als titel “Telefooninlichtingenendiensten”. Het betreft niet meer de telefonische assistentiediensten. Bovendien betreft geen enkele andere bepaling van de “universeledienstrichtlijn” de “assistentiediensten”. Met andere woorden, geen enkele bepaling van deze richtlijn legt de operatoren nog langer verplichtingen op met betrekking tot die diensten.

Overweging 37 van richtlijn 2009/136/EG vermeldt in dit verband het volgende:

“Telefonischeassistentiediensten hebben betrekking op een groot aantal verschillende diensten voor eindgebruikers. Welke diensten in dat verband worden aangeboden wordt bepaald via onderhandelingen tussen de aanbieders van openbare communicatienetwerken en telefonischeassistentiediensten, zoals het geval is voor alle gebruikersondersteuningsdiensten, en het is niet nodig de levering van dergelijke diensten verplicht te stellen. De desbetreffende bepaling moet dus worden geschrapt.”

Uit het vorenstaande volgt dat de onderzochte bepaling, in zoverre ze de taken uitbreidt die aan de hulpdiensten van de operatoren worden opgelegd, aan die diensten nieuwe verplichtingen oplegt die verder reiken dan wat wordt toegestaan in artikel 25 van de “universeledienstrichtlijn”, zoals het is vervangen bij richtlijn 2009/136/EG.

Zoals hierboven is uiteengezet in de opmerking betreffende artikel 20, is de “universeledienstrichtlijn” echter aangenomen in het kader van artikel 95 EG, dat artikel 114 VWEU is geworden.

Bijgevolg is het de lidstaten zelf in beginsel niet toegestaan om met het oog op de consumentenbescherming maatregelen aan te nemen die dwingender zijn dan die welke op het Europese niveau zijn getroffen.

Zoals hierboven eveneens is gesteld, kan van deze regel alleen worden afgeweken indien de op het Europese niveau getroffen maatregel - *in casu* de “universeledienstrichtlijn” - uitdrukkelijk bepaalt dat ze minimale verplichtingen oplegt of indien ze een ruime beoordelingsmarge toekent aan de lidstaten.

In het onderhavige geval bepaalt het nieuwe artikel 25 van de “universeledienstrichtlijn” geenszins dat het de lidstaten toegestaan is verplichtingen op te leggen die verder reiken dan wat deze bepaling voorschrijft; gelet op het verschil tussen het oude en het nieuwe artikel 25 van deze richtlijn, alsook

die omzettingstermijn verstreken is, zulks niet wegneemt dat die lidstaten binnen de omzettingstermijn geen bepalingen mogen uitvaardigen die het bereiken van het met de richtlijn beoogde resultaat ernstig in gevaar kunnen brengen (zie in die zin advies 39.718/AV, op 7 en 21 februari 2006 verstrekt omtrent een voorontwerp dat geworden is de wet van 15 september 2006 tot wijziging van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen (Parl. St. Kamer, nr. 51 2478/001, 176 [opmerking 3.1]).

tive, et eu égard au considérant 37 de la directive 2009/136/CE, cette possibilité apparaît d'autant moins envisageable.

En conclusion, il n'apparaît pas a priori que les États membres seraient autorisés à adopter des mesures imposant aux opérateurs des obligations dépassant celles prévues par l'article 25 de la directive "service universel", spécialement en ce qui concerne les "services d'assistance".

1.2. Interrogée plus spécialement sur les articles 95 et 153 CE, devenus les articles 114 et 169 TFUE, la déléguée du ministre a donné l'explication suivante:

"[L'article 25 de la directive "Service Universel"] porte me semble-t-il sur le "Service de renseignement téléphonique" (par exemple le 1307 en Belgique), ce qui est d'ailleurs plus clair depuis la directive 2009/136 qui modifie le titre de l'article en ce sens.

Par contre, l'article 21 de l'avant-projet de loi qui est soumis à votre avis porte sur la qualité du service à la clientèle des opérateurs qui est un élément de la qualité de service dont les règles se trouvent dans le nouvel article 22, plus particulièrement au paragraphe 3. Comme il découle de l'annexe III, les mesures de qualité de service peuvent porter notamment sur des éléments aussi variés que les temps de réponses ou le nombre de plaintes. La lecture des rapports du service de médiation pour les télécommunications montrent que le service est fortement dégradé.

[...] Année après année, les rapports annuels du service de médiation pour les télécommunications épinglent comme première cause des 23.000 plaintes annuelles, la défaillance des services à la clientèle des opérateurs. Malgré ces constats, la situation ne s'améliore pas. Les plaintes sont très nombreuses par rapport au temps d'attente au service à la clientèle téléphonique de certains opérateurs, dès lors, le client doit pouvoir choisir de ne pas attendre plus longtemps et d'être rappelé dans les 24 heures. Un client qui envoie une plainte écrite à un opérateur doit pouvoir recevoir une réponse. Ce n'est souvent pas le cas comme le constatent les médiateurs. Ceci n'est pas admissible. Par ailleurs, certains tarifs des opérateurs vers des numéros spéciaux ou internationaux ou sur des frais de désactivation ne se trouvent pas sur leur site et ne sont pas connus des services à la clientèle téléphonique. Le niveau d'information des consommateurs est insuffisant et il est nécessaire et proportionné que des informations minimales soient mises à la disposition de la clientèle".

À la lumière de cette réponse, la question se pose de savoir si ces exigences nouvelles peuvent se rattacher à l'article 22 nouveau de la directive "service universel".

S'agissant de l'alinéa 3 en projet de l'article 116 de la loi du 13 juin 2005, la disposition tend à imposer aux services d'assistance par téléphone des opérateurs outre les obligations existantes celle d'assurer "au minimum le traitement de toute demande relative à la durée du contrat, aux modalités de résiliation du contrat et aux tarifs de tous les services ou indemnités qui peuvent être appliqués par l'opérateur, qui est formulée par un utilisateur final relative à l'exécution de son

op het bepaalde in overweging 37 van richtlijn 2009/136/EG, is die mogelijkheid des te minder aannemelijk.

De slotsom is dan ook dat a priori niet blijkt dat het de lidstaten toegestaan zou zijn maatregelen aan te nemen die aan de operatoren verplichtingen opleggen welke verder reiken dan wat artikel 25 van de "universeledienstrichtlijn" voorschrijft, inzonderheid wat de "assistentiediensten" betreft.

1.2. De gemachtigde van de minister heeft, toen haar om nadere uitleg is verzocht in het kader van de artikelen 95 en 153 EG, die de artikelen 114 en 169 VWEU zijn geworden, de volgende toelichting verstrekt:

"[L'article 25 de la directive "Service Universel"] porte me semble-t-il sur le "Service de renseignement téléphonique" (par exemple le 1307 en Belgique), ce qui est d'ailleurs plus clair depuis la directive 2009/136 qui modifie le titre de l'article en ce sens.

Par contre, l'article 21 de l'avant-projet de loi qui est soumis à votre avis porte sur la qualité du service à la clientèle des opérateurs qui est un élément de la qualité de service dont les règles se trouvent dans le nouvel article 22, plus particulièrement au paragraphe 3. Comme il découle de l'annexe III, les mesures de qualité de service peuvent porter notamment sur des éléments aussi variés que les temps de réponses ou le nombre de plaintes. La lecture des rapports du service de médiation pour les télécommunications montrent que le service est fortement dégradé.

[...] Année après année, les rapports annuels du service de médiation pour les télécommunications épinglent comme première cause des 23.000 plaintes annuelles, la défaillance des services à la clientèle des opérateurs. Malgré ces constats, la situation ne s'améliore pas. Les plaintes sont très nombreuses par rapport au temps d'attente au service à la clientèle téléphonique de certains opérateurs, dès lors, le client doit pouvoir choisir de ne pas attendre plus longtemps et d'être rappelé dans les 24 heures. Un client qui envoie une plainte écrite à un opérateur doit pouvoir recevoir une réponse. Ce n'est souvent pas le cas comme le constatent les médiateurs. Ceci n'est pas admissible. Par ailleurs, certains tarifs des opérateurs vers des numéros spéciaux ou internationaux ou sur des frais de désactivation ne se trouvent pas sur leur site et ne sont pas connus des services à la clientèle téléphonique. Le niveau d'information des consommateurs est insuffisant et il est nécessaire et proportionné que des informations minimales soient mises à la disposition de la clientèle".

In het licht van dit antwoord is het de vraag of die nieuwe vereisten kunnen aansluiten bij het nieuwe artikel 22 van de "universeledienstrichtlijn".

Wat het ontworpen derde lid van artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 betreft, deze bepaling strekt ertoe de telefonische hulpdiensten van de operatoren, naast de bestaande verplichtingen, de verplichting op te leggen om "ten minste elk verzoek [te behandelen] aangaande de contractduur, de opzegmogelijkheden van het contract en de tarieven of schadeloosstellingen die door de operator toegepast kunnen worden, vanwege een eindgebruiker in verband met de

contrat portant sur la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques”.

Une telle disposition est étrangère à la qualité du service qui fait l'objet de l'article 22 nouveau de la directive “service universel”. Elle a trait en réalité à la transparence et à la publication des informations relatives au contrat des utilisateurs finals qui fait l'objet de l'article 21 nouveau de la même directive.

En effet, l'article 21, paragraphe 1, prévoit que les autorités réglementaires nationales peuvent arrêter des exigences supplémentaires concernant la forme sous laquelle les informations relatives aux éléments du contrat entre l'opérateur et le consommateur doivent être rendues publiques. Ces exigences doivent toutefois respecter le principe de proportionnalité prévu par l'article 6, paragraphe 1, nouveau de la directive “autorisation”.

L'auteur de l'avant-projet s'assurera que la mesure envisagée est bien conforme à ce principe.

L'alinéa 4 en projet de l'article 116 de la loi du 13 juin 2005, en tant qu'il vise à imposer à l'opérateur des délais de réponse aux “demandes des utilisateurs finals relatives à la levée des dérangements et aux difficultés d'obtenir une communication”⁶, peut être considéré comme une mesure relative à la qualité du service et donc se fonder sur l'article 22, paragraphe 3, invoqué par la déléguée du ministre.

Cependant avant d'imposer une telle obligation, ce paragraphe 3 prévoit en son alinéa 2 que les mesures qui sont adoptées par “les autorités réglementaires nationales” au titre de l'article 22, paragraphe 3, alinéa 1^{er}, doivent faire l'objet d'une communication préalable en temps utile à la Commission, communication qui comprend un résumé des raisons sur lesquelles se fondent l'intervention de ces autorités, les exigences envisagées et la démarche proposée. Ces informations sont aussi mises à disposition de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques. La Commission se doit ensuite d'examiner ces informations, et peut émettre des commentaires ou des recommandations “en particulier pour garantir que les exigences envisagées ne font pas obstacle au fonctionnement du marché intérieur”. Les autorités réglementaires nationales doivent ensuite, quant à elles, tenir “le plus grand compte des commentaires ou recommandations de la Commission”.

Les alinéas 3 et 4 en projet doivent par conséquent être réexaminés à la lumière de cette observation.

2. L'article 116, alinéa 5, en projet, dispose comme suit:

uitvoering van zijn contract met betrekking tot de levering van netwerken of diensten voor elektronische communicatie”.

Zulk een bepaling heeft niets uitstaande met de kwaliteit van de dienst waarover het gaat in het nieuwe artikel 22 van de universeledienstrichtlijn. Ze heeft eigenlijk betrekking op de transparantie en de bekendmaking van informatie betreffende het contract van de eindgebruikers, wat aan bod komt in het nieuwe artikel 21 van dezelfde richtlijn.

Artikel 21, lid 1, bepaalt immers dat de nationale regelgevende instanties voorschriften kunnen vaststellen aangaande de vorm waarin de informatie betreffende onderdelen van het contract tussen de operator en de consument bekend moet worden gemaakt. Die voorschriften moeten evenwel het evenredigheidsbeginsel vervat in het nieuwe artikel 6, lid 1, van de machtigingsrichtlijn in acht nemen.

De steller van het voorontwerp moet erover waken dat de geplande maatregel wel in overeenstemming is met dat beginsel.

Het ontworpen vierde lid van artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 kan, voorzover het ertoe strekt aan de operator termijnen op te leggen waarbinnen hij moet antwoorden op “de vragen van de eindgebruikers over de opheffing van de storingen en over de moeilijkheden om een verbinding te krijgen”⁶, beschouwd worden als een maatregel betreffende de kwaliteit van de dienst en dus steunen op artikel 22, lid 3, aangevoerd door de gemachtigde van de minister.

In de tweede alinea van dat lid 3 wordt evenwel bepaald dat, voordat zulk een verplichting wordt opgelegd, de maatregelen die krachtens artikel 22, lid 3, eerste alinea, door de “nationale regelgevende instanties” genomen worden, geruime tijd vooraf meegedeeld moeten worden aan de Commissie, en die mededeling een samenvatting moet bevatten van de redenen voor het optreden van die instanties, de geplande eisen en de voorgestelde aanpak. Die informatie wordt ook aan het Orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie ter beschikking gesteld. De Commissie moet vervolgens die informatie onderzoeken, en kan opmerkingen of aanbevelingen formuleren “met name om ervoor te zorgen dat de beoogde eisen geen negatieve invloed hebben op de werking van de interne markt”. De nationale regelgevende instanties moeten vervolgens hunnerzijds “maximaal rekening [houden] met de opmerkingen en aanbevelingen van de Commissie”.

Het ontworpen derde en vierde lid moeten bijgevolg opnieuw onderzocht worden in het licht van die opmerking.

2. Het ontworpen artikel 116, vijfde lid, bepaalt het volgende:

⁶ Voir l'article 116 de la même loi, alinéa 2, en vigueur.

⁶ Zie het geldende artikel 116 van dezelfde wet, tweede lid.

“En outre, toute question ou plainte écrite de la part d'un client doit recevoir de l'opérateur concerné une réponse écrite, détaillée et complète dans les 15 jours ouvrables à dater de l'envoi de la question ou de la plainte”.

2.1. En tant qu'elle concerne les plaintes écrites des clients, il n'est pas exclu que la disposition à l'examen puisse trouver un appui dans l'article 34 de la directive “service universel”.

2.2. Par contre, dans la mesure où elle concerne les simples “questions écrites”, la section de législation se demande quelle disposition de droit européen pourrait fonder la disposition à l'examen.

Plus spécialement, il ne semble pas qu'elle puisse se revendiquer de l'article 22, paragraphe 3 nouveau de la directive “service universel”, dès lors qu'elle n'a pas pour objectif spécifique de prévenir la dégradation du service et l'obstruction ou le ralentissement du trafic.

En revanche, elle pourrait se fonder sur l'article 21 nouveau de la même directive pour autant que ces “questions écrites” entrent dans son champ d'application.

2.3. En tout état de cause, la disposition à l'examen ne pourra être admise qu'à la condition qu'elle prévoie que le délai de quinze jours ouvrables court à dater de la réception de la plainte ou de question et non à dater de leur envoi.

2.4. L'article 116, alinéa 5, en projet sera revu à la lumière de ces observations.

Article 23

Aux 6° et 7°, le secrétariat de la Commission est chargé de “préparer le dossier”. Le verbe “préparer” revêt un caractère trop vague et général. Il conviendrait de mieux préciser les missions exactes et les pouvoirs éventuels conférés au secrétariat dans le cadre de la “préparation du dossier”.

Article 25

1. L'article 134/1, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, première phrase, en projet, dispose comme suit:

“En cas d'urgence, le Président de la Commission d'éthique pour les télécommunications peut, lorsqu'il a connaissance d'un fait, qui constitue à première vue une infraction grave au Code d'éthique pour les télécommunications et qui peut causer un préjudice grave et difficilement réparable ou qui cause un préjudice ou menace de préjudicier un groupe important d'utilisateurs finals, adopter toutes les mesures provisoires appropriées”.

Cette disposition appelle les observations suivantes.

“Bovendien moet de betrokken operator elke schriftelijke vraag of klacht vanwege een klant beantwoorden met een schriftelijk, gedetailleerd en volledig antwoord binnen 15 werkdagen vanaf de datum van verzending van de vraag of de klacht”.

2.1. Voor zover ze betrekking heeft op schriftelijke klachten van klanten, is het niet uitgesloten dat de voorliggende bepaling steun kan vinden in artikel 34 van de universeleliedienstrichtlijn.

2.2. Voor zover ze betrekking heeft op gewone “schriftelijke vragen” vraagt de afdeling Wetgeving zich af op welke Europeesrechtelijke bepaling de voorliggende bepaling kan steunen.

Meer bepaald lijkt ze niet te kunnen steunen op het nieuwe artikel 22, lid 3, van de universeleliedienstrichtlijn, aangezien ze niet specifiek tot doel heeft een achteruitgang van de dienstverlening of een belemmering of vertraging van het verkeer te voorkomen.

Ze zou daarentegen kunnen steunen op het nieuwe artikel 21 van dezelfde richtlijn, voor zover die “schriftelijke vragen” onder de werkingssfeer daarvan vallen.

2.3. Hoe dan ook, de voorliggende bepaling kan slechts worden aanvaard indien ze bepaalt dat de termijn van vijftien werkdagen ingaat vanaf de datum van ontvangst van de klacht of de vraag en niet vanaf de datum van verzending daarvan.

2.4. Het ontworpen artikel 116, vijfde lid, moet worden herzien in het licht van die opmerkingen.

Artikel 23

In de onderdelen 6° en 7° wordt het secretariaat van de Commissie ermee belast “het dossier in gereedheid te brengen”. De woorden “in gereedheid brengen” zijn te vaag en te algemeen. De precieze taken en de eventuele bevoegdheden die in het kader van het “in gereedheid brengen van het dossier” aan het secretariaat worden toevertrouwd, moeten nauwkeuriger omschreven worden.

Artikel 25

1. Het ontworpen artikel 134/1, § 1, eerste lid, eerste zin, bepaalt het volgende:

“In dringende gevallen kan de Voorzitter van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, wanneer hij kennis krijgt van een feit, dat op het eerste zicht een ernstige inbreuk op de Ethische Code voor de telecommunicatie vormt en dat een moeilijk te herstellen, ernstig nadeel kan berokkenen of schade of nadeel veroorzaakt of dreigt te veroorzaken aan een grote groep van eindgebruikers, onmiddellijk alle passende voorlopige maatregelen nemen”.

Deze bepaling geeft aanleiding tot de volgende opmerkingen.

1.1. Il convient de préciser les mesures provisoires que le Président de la Commission est habilité à imposer.

La disposition à l'examen ne peut, comme elle le fait ensuite, se borner à énumérer quelques mesures à titre exemplatif.

1.2. La disposition à l'examen manque de clarté, en ce qui concerne notamment les conditions auxquelles l'adoption des mesures provisoires concernées est subordonnée, spécialement, la condition de préjudice.

La section de législation n'aperçoit pas en effet la différence qu'il y a lieu de faire entre le fait "qui peut causer un préjudice" et le fait "qui cause un préjudice ou menace de préjudicier".

2. L'article 134/1, § 2, alinéa 2, en projet, est de nature à générer des difficultés d'application en ce qu'elle vise l'hypothèse où la personne concernée "n'est pas joignable". Mieux vaudrait écrire, à l'instar de la version néerlandaise, que la personne "ne peut pas être atteinte".

Dans la version néerlandaise, il convient d'écrire "*niet bereikt kan worden*" au lieu de "*niet kan bereikt worden*".

Articles 27 et 28

L'article 27 de l'avant-projet de loi a pour objet d'abroger les définitions que donne l'article 1^{er} de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 des notions d'"appel défaillant au niveau national", d'"appel défaillant au niveau international", de "taux de dérangement des appels", de "délai d'établissement d'une liaison au niveau national" et de "délai d'établissement d'une liaison au niveau international".

Pour sa part, l'article 28 de l'avant-projet de loi entend abroger les articles 9 à 12 de la même annexe, dispositions qui:

— d'une part, fixent les exigences en terme de taux maxima de dérangement aux niveaux national et international, ainsi que les exigences en matière de délais maxima d'établissement des liaisons pour les appels nationaux et internationaux;

— d'autre part, règlent les méthodes de mesure à mettre en oeuvre par le prestataire concerné afin d'évaluer la qualité des services prestés au regard des exigences mentionnées ci-avant, et d'établir les informations que le prestataire est tenu de communiquer à ce propos.

Le commentaire des articles expose en substance et chiffres à l'appui, que les taux et délais prévus aux articles 9 à 12 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 sont parfaitement respectés et que les résultats atteints sont à tel point satisfaisants qu'il n'est plus justifiable d'imposer aux prestataires concernés la charge des prises de mesure et de contrôle.

1.1. De voorlopige maatregelen die de voorzitter van commissie mag opleggen moeten nader omschreven worden.

De voorliggende bepaling mag zich vervolgens niet, zoals ze doet, beperken tot het opsommen van enkele maatregelen bij wijze van voorbeeld.

1.2. De voorliggende bepaling is te vaag, onder meer wat betreft de voorwaarden verbonden aan het nemen van de betreffende voorlopige maatregelen, inzonderheid de voorwaarde van het nadeel/de schade.

Het is de afdeling Wetgeving immers niet duidelijk welk onderscheid gemaakt moet worden tussen het feit "dat een ... nadeel kan berokkenen" en het feit "dat schade of nadeel veroorzaakt of dreigt te veroorzaken".

2. De Franse versie van het ontworpen artikel 134/1, § 2, tweede lid, kan problemen opleveren bij de toepassing doordat daarin het geval wordt genoemd dat de betrokken persoon "n'est pas joignable". Het zou beter zijn in het Frans, naar het voorbeeld van de Nederlandse tekst, te schrijven dat de persoon "ne peut pas être atteinte".

In de Nederlandse versie schrijve men: "niet bereikt kan worden" in plaats van "niet kan bereikt worden".

Artikelen 27 en 28

Artikel 27 van het voorontwerp van wet strekt tot opheffing van de definities die in artikel 1 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 gegeven worden van de begrippen "mislukte oproep op nationaal niveau", "mislukte oproep op internationaal niveau", "storingspercentage van de oproepen", "duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau" en "duur om een verbinding tot stand te brengen op internationaal niveau".

Zijnerzijds strekt artikel 28 van het voorontwerp van wet ertoe de artikelen 9 tot 12 van dezelfde bijlage op te heffen, bepalingen die:

— enerzijds de vereisten vaststellen inzake het maximale storingspercentage op nationaal en op internationaal niveau, en de vereisten inzake de maximale duur om verbindingen voor nationale en internationale oproepen tot stand te brengen;

— anderzijds de meetmethodes vaststellen die door de betrokken aanbieder gehanteerd moeten worden om de kwaliteit van de geleverde diensten te beoordelen in het licht van de bovengenoemde vereisten, en de informatie vast te stellen die de aanbieder daarover moet verstrekken.

In de bespreking van de artikelen wordt, gestaafd met cijfers, in hoofdzaak uiteengezet dat de percentages en termijnen voorgeschreven bij de artikelen 9 tot 12 van de bijlage van de wet van 13 juni 2005 perfect worden nageleefd en dat de waarden die worden behaald dermate bevredigend zijn dat het niet langer gerechtvaardigd is de last van de metingen en de controle ervan aan de betrokken aanbieders op te leggen.

Sur ce point, le commentaire des articles s'appuie plus spécialement sur l'annexe III de la directive "service universel", notamment la note de bas de page 2 de cette annexe, de laquelle il résulte que les États membres peuvent décider de ne pas demander la mise à jour des informations relatives aux résultats des indicateurs "taux de défaillance des appels" et "durée d'établissement de la communication" s'il peut être prouvé que les résultats dans ces deux domaines sont satisfaisants.

L'attention de l'auteur de l'avant-projet est toutefois attirée sur ce que les articles 9 à 12 dont l'abrogation est envisagée ne se limitent pas à régler la mise à jour et la communication des informations relatives aux indicateurs concernés. Ils fixent en outre des exigences qualitatives pour ces indicateurs, ce que l'auteur de l'avant-projet paraît perdre de vue.

Il en résulte qu'en supprimant purement et simplement les exigences qualitatives imposées par les articles 9 à 12 précités, les abrogations envisagées dépassent l'objectif poursuivi par l'auteur de l'avant-projet tel qu'exposé dans le commentaire des articles.

L'auteur de l'avant-projet veillera à assurer la cohérence entre le texte de l'avant-projet et celui du commentaire des articles.

Article 29

1. En substance, la disposition à l'examen habilite le Roi à fixer le transfert, les modalités de transfert et l'intégration d'agents affectés à un cadre de complément de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications et utilisés à l'Institut, vers le cadre organique de cet Institut.

Le principe de la suppression des barrières entre le cadre complémentaire et le cadre organique de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications résulte directement de l'article 29 de l'avant-projet de loi.

L'adoption de cette disposition requiert une négociation préalable avec les organisations syndicales, conformément à l'article 2, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o, et § 2, de la loi du 19 décembre 1974 organisant les relations entre les autorités publiques et les syndicats des agents relevant de ces autorités.

L'auteur de l'avant-projet veillera à l'accomplissement de la formalité requise.

2. La disposition à l'examen consent une habilitation au Roi à la date du 1^{er} février 2007.

Par conséquent, si l'avant-projet de loi ne confère pas en tant que tel un effet rétroactif à son article 29, il n'en reste pas moins que les termes même de cette disposition lui en attribuent un.

Op dat punt steunt de bespreking van de artikelen meer in het bijzonder op bijlage III van de universeledienstrichtlijn, inzonderheid op voetnoot 2 van die bijlage, waaruit blijkt dat de lidstaten kunnen besluiten niet te eisen dat actuele informatie betreffende de prestaties voor de parameters 'het percentage mislukte oproepen' en 'benodigde tijd voor het ontvangen van de kiestoon' wordt bijgehouden, indien bewijzen beschikbaar zijn dat de prestaties op deze beide gebieden bevredigend zijn.

De steller van het voorontwerp wordt er evenwel attent op gemaakt dat in de artikelen 9 tot 12, waarvan de opheffing wordt gepland, niet alleen het bijhouden en het meedelen van de informatie betreffende de parameters in kwestie worden geregeld. Die artikelen bepalen bovendien kwaliteitsvereisten voor die parameters, wat de steller van het voorontwerp uit het oog lijkt te verliezen.

Daaruit volgt dat de geplande opheffingen, waarbij de kwaliteitsvereisten opgelegd bij de voormelde artikelen 9 tot 12 gewoon geschrapt worden, verder reiken dan het doel dat de steller van het voorontwerp nastreeft, zoals het in de artikelsgewijze bespreking is uiteengezet.

De steller van het voorontwerp moet erop toezien dat de tekst van het voorontwerp en die van de artikelsgewijze bespreking op elkaar aansluiten.

Artikel 29

1. In essentie wordt de Koning bij de voorliggende bepaling gemachtigd, voor personeelsleden aangewezen voor een aanvullende formatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie en ingezet bij het Instituut, de overdracht naar, de nadere regels betreffende de overdracht naar en de integratie in de personeelsformatie van dat Instituut te bepalen.

Het beginsel van de opheffing van de belemmeringen tussen de aanvullende formatie en de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie vloeit rechtstreeks voort uit artikel 29 van het voorontwerp van wet.

Overeenkomstig artikel 2, § 1, eerste lid, 2^o, en § 2, van de wet van 19 december 1974 tot regeling van de betrekkingen tussen de overheid en de vakbonden van haar personeel zijn voor de aanneming van die bepaling voorafgaande onderhandelingen met de vakbonden vereist.

De steller van het voorontwerp moet erop toezien dat aan het vereiste vormvereiste wordt voldaan.

2. Bij de voorliggende bepaling wordt aan de Koning een machtiging verleend vanaf 1 februari 2007.

Gevolg: hoewel het voorontwerp van wet niet als zodanig terugwerkende kracht aan artikel 29 ervan verleent, wordt niettemin door de bewoordingen zelf van die bepaling terugwerkende kracht aan dat artikel verleent.

À cet égard, comme la Cour constitutionnelle⁷ et la section de législation du Conseil d'État l'ont déjà souligné à plusieurs reprises, la non-rétroactivité des lois et décrets est une garantie ayant pour but de prévenir l'insécurité juridique et cette garantie exige que le contenu du droit soit prévisible et accessible, de sorte que chacun puisse prévoir, à un degré raisonnable, les conséquences d'un acte déterminé au moment où cet acte se réalise. Toujours selon la Cour constitutionnelle, la rétroactivité des lois et décrets peut uniquement être justifiée lorsqu'elle est indispensable pour réaliser un objectif d'intérêt général, comme le bon fonctionnement ou la continuité du service public. S'il s'avère en outre que la rétroactivité a pour effet d'influencer dans un sens déterminé l'issue de procédures judiciaires ou d'empêcher les juridictions de se prononcer sur une question de droit précisée, la nature du principe en cause exige que des circonstances exceptionnelles justifient cette intervention du législateur ou du législateur décrétoal qui porte atteinte, au détriment d'une catégorie de citoyens, aux garanties juridictionnelles offertes à tous.

En l'espèce, il ne semble pas que l'avant-projet ait une influence sur des procédures en cours.

L'auteur de l'avant-projet doit pouvoir démontrer que la rétroactivité est indispensable à la réalisation d'un objectif d'intérêt général. Par ailleurs, il convient d'avoir égard au fait que la mesure envisagée aura des incidences tant sur les agents qui feront l'objet du transfert prévu que, plus indirectement certes, sur la situation des agents qui composent actuellement le cadre organique propre de l'Institut.

Il en résulte que l'auteur de l'avant-projet doit être en mesure d'établir les motifs exacts en fait, admissibles en droit, adéquats et pertinents, susceptibles de justifier la nécessité de la rétroactivité envisagée au regard de l'intérêt général et la circonstance que cette rétroactivité ne porte pas une atteinte disproportionnée aux situations régulièrement acquises tant des agents à transférer que des agents qui composent le cadre organique propre actuel de l'Institut.

Interrogée à propos de la date du 1^{er} février 2007, mentionnée ci-avant, la déléguée du ministre a précisé ce qui suit:

“Cette modification législative s'inscrit dans la volonté exprimée par le Conseil des ministres en sa séance du 21 septembre 2006 de régler définitivement la situation des agents de l'ancien service (fédéral) des redevances radio-télévision (exercé par Belgacom) transférés dans un cadre de complément de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications à la suite de la privatisation de Belgacom. La situation de ces agents, rattachés à l'Institut notamment sur le plan budgétaire, mais qui, pour la plupart, exercent

⁷ Voir par ex. Cour d'arbitrage, n° 30/2004, 3 mars 2004, B.5; Cour d'arbitrage, n° 193/2004, 24 novembre 2004, B.8.4; Cour d'arbitrage, n° 20/2006, 1^{er} février 2006, B.13.2; Cour d'arbitrage, n° 39/2006, 8 mars 2006, B.5.1; Cour d'arbitrage, n° 55/2006, 19 avril 2006, B.6.

Zoals het Grondwettelijk Hof⁷ en de afdeling Wetgeving van de Raad van State al herhaaldelijk hebben onderstreept, is de niet-retroactiviteit van wetten en decreten in dat verband een waarborg ter voorkoming van rechtsonzekerheid en vereist die waarborg dat de inhoud van het recht voorzienbaar en toegankelijk is, zodat iedereen in redelijke mate de gevolgen van een bepaalde handeling kan voorzien, op het tijdstip dat die handeling wordt verricht. Voorts stelt het Grondwettelijk Hof dat de terugwerkende kracht van wetten en decreten enkel kan worden verantwoord wanneer zij onontbeerlijk is voor de verwezenlijking van een doelstelling van algemeen belang, zoals de goede werking of de continuïteit van de openbare dienst. Indien bovendien blijkt dat de terugwerkende kracht tot gevolg heeft dat de afloop van gerechtelijke procedures in een welbepaalde zin wordt beïnvloed of dat rechtscolleges verhinderd worden zich uit te spreken over een rechtsvraag, vergt de aard van het in het geding zijnde beginsel dat uitzonderlijke omstandigheden een verantwoording bieden voor dat optreden van de wet- of decreetgever dat, ten nadele van een categorie van burgers, inbreuk maakt op de jurisdictionele waarborgen die aan allen worden geboden.

In het onderhavige geval laat het zich niet aanzien dat het voorontwerp invloed heeft op lopende procedures.

De steller van het voorontwerp moet kunnen aantonen dat de terugwerkende kracht onontbeerlijk is voor het bereiken van een doel van algemeen belang. Bovendien moet er rekening mee gehouden worden dat de beoogde maatregel invloed zal hebben, zowel op de personeelsleden die onder de geplande overdracht vallen als, weliswaar indirecter, op de situatie van de personeelsleden die thans de eigenlijke formatie van het Instituut vormen.

Daaruit volgt dat de steller van het voorontwerp de motieven moet kunnen geven die in feite juist zijn, in rechte aanvaardbaar, deugdelijk en relevant die kunnen verantwoorden dat de geplande terugwerkende kracht noodzakelijk is in het licht van het algemeen belang en dat die terugwerkende kracht niet op onevenredige wijze afbreuk doet aan de wettig verkregen rechten, zowel van de over te dragen personeelsleden als van de personeelsleden die de huidige eigen formatie van het Instituut vormen.

Op een vraag omtrent de voormelde datum van 1 februari 2007 heeft de gemachtigde van de minister het volgende gepreciseerd:

“Cette modification législative s'inscrit dans la volonté exprimée par le Conseil des ministres en sa séance du 21 septembre 2006 de régler définitivement la situation des agents de l'ancien service (fédéral) des redevances radio-télévision (exercé par Belgacom) transférés dans un cadre de complément de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications à la suite de la privatisation de Belgacom. La situation de ces agents, rattachés à l'Institut notamment sur le plan budgétaire, mais qui, pour la plupart, exercent

⁷ Zie bijv. Arbitragehof, nr. 30/2004, 3 maart 2004, B.5; Arbitragehof, nr. 193/2004, 24 november 2004, B.8.4; Arbitragehof, nr. 20/2006, 1 februari 2006, B.13.2; Arbitragehof, nr. 39/2006, 8 maart 2006, B.5.1; Arbitragehof, nr. 55/2006, 19 april 2006, B.6.

actuellement des tâches pour le compte d'autres instances fédérales, voire communautaires, a déjà été critiquée par la Cour des comptes comme contraire au principe de spécialité budgétaire.

La présente disposition en projet constitue la première étape du processus de régularisation, en commençant par les cinq agents transférés au cadre de complément de l'IBPT mais qui, contrairement aux autres, travaillent au sein de l'Institut et y exercent des tâches dévolues à celui-ci.

La rétroactivité envisagée vise donc, d'une part, à faire coïncider la situation juridique de ces agents avec leur situation de fait et, d'autre part, à mettre partiellement fin à l'anomalie dénoncée par la Cour des comptes, et ceci, dès que possible, c'est-à-dire dès que la nécessaire modification du cadre organique du personnel de l'IBPT le permet, à savoir au 1^{er} février 2007".

Cette justification doit être complétée par des éléments de nature à établir que la rétroactivité envisagée ne porte pas une atteinte disproportionnée aux situations régulièrement acquises, tant des agents à transférer que des agents qui composent le cadre organique propre actuel de l'Institut.

À défaut de pouvoir être justifiée à cet égard également, la rétroactivité envisagée devra être supprimée.

Observation finale

Outre les observations déjà formulées, l'avant-projet sera soigneusement revu pour se conformer aux principes de la technique législative⁸ en particulier en ce qui concerne:

- a) la numérotation des articles (articles 2 et 13)⁹;
- b) la rédaction des phrases liminaires (articles 4, 7 et 22)¹⁰;
- c) le groupement des dispositions modificatives du même article (articles 15, 16, 17, 23 et 24)¹¹;
- d) l'ajout d'un alinéa nouveau (article 23, 5^o)¹².

⁸ Voir *Principes de technique législative - Guide de rédaction des textes législatifs et réglementaires*, www.raadvst-conséat.be, onglet "Technique législative".

⁹ *Ibid.*, recommandations n^{os} 46 et 52.

¹⁰ *Ibid.*, recommandations n^{os} 112 et 113.

¹¹ *Ibid.*, recommandation n^o 118.

¹² *Ibid.*, recommandations n^{os} 105 et 116.

actuellement des tâches pour le compte d'autres instances fédérales, voire communautaires, a déjà été critiquée par la Cour des comptes comme contraire au principe de spécialité budgétaire.

La présente disposition en projet constitue la première étape du processus de régularisation, en commençant par les cinq agents transférés au cadre de complément de l'IBPT mais qui, contrairement aux autres, travaillent au sein de l'Institut et y exercent des tâches dévolues à celui-ci.

La rétroactivité envisagée vise donc, d'une part, à faire coïncider la situation juridique de ces agents avec leur situation de fait et, d'autre part, à mettre partiellement fin à l'anomalie dénoncée par la Cour des comptes, et ceci, dès que possible, c'est-à-dire dès que la nécessaire modification du cadre organique du personnel de l'IBPT le permet, à savoir au 1^{er} février 2007".

Die verantwoording moet worden aangevuld met gegevens die kunnen aantonen dat de geplande terugwerkende kracht niet op onevenredige wijze afbreuk doet aan de wettig verkregen rechten, zowel van de over te dragen personeelsleden als van de personeelsleden die de huidige eigen formatie van het Instituut vormen.

De geplande terugwerkende kracht moet ook in dat opzicht verantwoord kunnen worden, anders moet ze vervallen.

Slotopmerking

Afgezien van de reeds gemaakte opmerkingen, moet het voorontwerp grondig worden herzien om in overeenstemming te worden gebracht met de beginselen van de wetgevingstechniek⁸, inzonderheid inzake:

- a) de nummering van de artikelen (artikelen 2 en 13)⁹;
- b) de redactie van de inleidende zinnen (artikelen 4, 7 en 22)¹⁰;
- c) het groeperen van de bepalingen die eenzelfde artikel wijzigen (artikelen 15, 16, 17, 23 en 24)¹¹;
- d) het toevoegen van een nieuw lid (artikel 23, 5^o)¹².

⁸ Zie *Beginselen van de Wetgevingstechniek - Handleiding voor het opstellen van wetgevende en reglementaire teksten*, www.raadvst-conséat.be, tab "Wetgevingstechniek".

⁹ *Ibid.*, aanbevelingen 46 en 52.

¹⁰ *Ibid.*, aanbevelingen 112 en 113.

¹¹ *Ibid.*, aanbeveling 118.

¹² *Ibid.*, aanbevelingen 105 en 116.

La chambre était composée de

Messieurs

P. Liénardy, président de chambre,

J. Jaumotte,
L. Detroux, conseillers d'État,

C. Gigot, greffier.

Le rapport a été présenté par Mme A. Vagman, auditeur.

Le greffier,

C. GIGOT

Le président,

P. LIÉNARDY

De kamer was samengesteld uit

de Heren

P. Liénardy, kamervoorzitter,

J. Jaumotte,
L. Detroux, staatsraden,

C. Gigot, griffier.

Het verslag werd uitgebracht door Mevr. A. Vagman, auditeur.

De overeenstemming tussen de Franse en de Nederlandse tekst werd nagezien onder toezicht van de H. P. Liénardy.

De griffier,

C. GIGOT

De voorzitter,

P. LIÉNARDY

PROJET DE LOI

ALBERT II, ROI DES BELGES,

a tous, présents et à venir,

SALUT.

sur la proposition du Ministre du Climat et de l'Énergie et du Ministre pour l'Entreprise et la Simplification,

NOUS AVONS ARRÊTÉ ET ARRÊTONS:

Le Ministre du Climat et de l'Énergie et le Ministre pour l'Entreprise et la Simplification sont chargés de présenter en notre nom aux Chambres législatives et de déposer à la Chambre des représentants le projet de loi dont la teneur suit:

Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

CHAPITRE 1^{ER}

Modifications de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges

Art. 2

Dans l'article 4 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, les mots "relatives aux activités de l'Institut" sont chaque fois remplacés par les mots "relatives au dernier rapport annuel publié de l'Institut visé à l'article 34".

Art. 3

Dans l'article 9 de la même loi, les mots "relatives aux activités de l'Institut" sont remplacés par les mots "relatives au dernier rapport annuel publié de l'Institut visé à l'article 34".

WETSONTWERP

ALBERT II, KONING DER BELGEN,

aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,

ONZE GROET.

Op de voordracht van de Minister van Klimaat en Energie en van de Minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen,

HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ:

De Minister van Klimaat en Energie en de Minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen zijn ermee belast het ontwerp van wet waarvan de tekst hierna volgt, in onze naam, aan de Wetgevende Kamers voor te leggen en bij de Kamer van Volksvertegenwoordigers in te dienen:

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

HOOFDSTUK 1

Wijzigingen aan de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector

Art. 2

In artikel 4 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, worden de woorden "voor wat betreft de activiteiten van het Instituut" vervangen door de woorden "wat betreft het laatst gepubliceerde jaarverslag van het Instituut bedoeld in artikel 34".

Art. 3

In artikel 9 van dezelfde wet, worden de woorden "voor wat betreft de activiteiten van het Instituut" vervangen door de woorden "wat betreft het laatst gepubliceerde jaarverslag van het Instituut bedoeld in artikel 34".

Art. 4

Dans l'article 14, § 2, 6°, de la même loi, remplacé par la loi du 20 juillet 2005 et complété par les lois du 16 mars 2007 et du 18 mai 2009, dans le texte néerlandais, les mots "mag, mits de redenen" sont remplacés par les mots "mag het Instituut, mits de redenen".

Art. 5

Dans l'article 17, § 2, de la même loi, modifié par les lois du 18 mai 2009 et du 30 décembre 2009, un alinéa rédigé comme suit est inséré entre les alinéas 1^{er} et 2:

"Si un membre doit être remplacé avant le terme de son mandat, son remplaçant termine le mandat en cours."

Art. 6

L'article 22, alinéa 2, de la même loi est complété par le 9° rédigé comme suit:

"9° les règles en matière de quorum pour prendre des décisions."

Art. 7

L'article 26, alinéa 1^{er}, de la même loi, modifié par la loi du 20 juillet 2006, est complété par la phrase suivante:

"Le président peut également diriger un ou plusieurs services."

Art. 8

L'article 34 de la même loi est remplacé par ce qui suit:

"Art. 34. Le Conseil élabore, dans les douze semaines de son entrée en fonction, et tous les trois ans, un projet de plan stratégique triennal qu'il soumet à consultation publique de deux semaines. L'ensemble des membres composant le Conseil présente le plan stratégique finalisé à la Chambre des représentants.

Le Conseil prépare alors un plan d'activité annuel qui s'inscrit dans le plan stratégique. Ce plan annuel est soumis à consultation publique de deux semaines avant d'être publié sur le site de l'Institut.

Art. 4

In artikel 14, § 2, 6°, van dezelfde wet, vervangen bij de wet van 20 juli 2005 en aangevuld door de wetten van 16 maart 2007 en van 18 mei 2009, worden de woorden "mag, mits de redenen" vervangen door de woorden "mag het Instituut, mits de redenen".

Art. 5

In artikel 17, § 2, van dezelfde wet, gewijzigd bij de wetten van 18 mei 2009 en 30 december 2009, wordt tussen het eerste en het tweede lid een lid ingevoegd, luidende:

"Indien een lid dient te worden vervangen voor het einde van zijn mandaat, voltooit de vervanger het mandaat dat aan de gang is."

Art. 6

Artikel 22, tweede lid, van dezelfde wet wordt aangevuld met de bepaling onder 9°, luidende:

"9° de regels inzake quorum om beslissingen te nemen."

Art. 7

Artikel 26, eerste lid, van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 20 juli 2006, wordt aangevuld met de volgende zin:

"De voorzitter mag eveneens aan het hoofd staan van een of meer diensten."

Art. 8

Artikel 34 van dezelfde wet wordt vervangen als volgt:

"Art. 34. De Raad stelt binnen twaalf weken na zijn indiensttreding, en om de drie jaar, een strategisch drie-jarenplan op dat hij gedurende twee weken ter openbare raadpleging voorlegt. Alle leden die de Raad uitmaken, stellen het afgewerkte strategische plan voor aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De Raad stelt vervolgens een jaarlijks werkplan op dat in het strategisch plan past. Dat jaarlijkse plan wordt vóór de publicatie op de website van het Instituut gedurende twee weken voorgelegd ter openbare raadpleging.

Le Conseil transmet un rapport annuel sur ses activités et l'évolution des marchés des services postaux et des télécommunications au gouvernement. Ce rapport annuel contient, entre autres, un rapport financier et les comptes annuels des fonds pour les services universels en matière de services postaux et de télécommunications. Ce rapport est mis à la disposition du public.

L'ensemble des membres composant le Conseil est entendu chaque année par la Chambre des représentants dans le mois qui suit la publication du rapport annuel d'activités.”.

CHAPITRE 2

Modifications de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

Art. 9

Le présent chapitre transpose partiellement la directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et des services de communications électroniques, la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le règlement (CE) n°2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (J.O.C.E. 18 décembre 2009, L 337/11).

Art. 10

Dans l'article 33, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, modifié par les lois du 25 avril 2007, 18 mai 2009 et du 30 décembre 2009, les mots “Si l'Institut impose une interdiction ou une limitation jusqu'à la mise sur le marché,” sont remplacés par les mots “Si l'Institut interdit ou restreint la mise sur le marché,”.

Art. 11

Dans l'article 56, § 1^{er}, 3^o, de la même loi, modifié par la loi du 18 mai 2009, dans le texte néerlandais, les mots “Belgisch niet-geografische nummers” sont remplacés par les mots “Belgische niet-geografische nummers”.

De Raad bezorgt de regering een jaarverslag over zijn activiteiten en de evolutie van de markt van de postdiensten en de telecommunicatiemarkt. Dat jaarverslag bevat, onder andere, een financieel verslag en de jaarrekeningen van de fondsen voor de respectieve universele dienstverlening inzake post- en telecommunicatiediensten. Dat verslag wordt aan het publiek ter beschikking gesteld.

Alle leden die de Raad uitmaken worden elk jaar gehoord door de Kamer van volksvertegenwoordigers in de maand die volgt op de publicatie van het jaarlijkse werkverslag.”.

HOOFDSTUK 2

Wijzigingen aan de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

Art. 9

Dit hoofdstuk voorziet in de gedeeltelijke omzetting van Richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/58/EG betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (P.B. 18 december 2009, L 337/11).

Art. 10

In artikel 33, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, gewijzigd bij de wetten van 25 april 2007, 18 mei 2009 en 30 december 2009, worden in de Franse tekst de woorden “Si l'Institut impose une interdiction ou une limitation jusqu'à la mise sur le marché,” vervangen door de woorden “Si l'Institut interdit ou restreint la mise sur le marché,”.

Art. 11

In artikel 56, § 1, 3^o, van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 18 mei 2009, worden de woorden “Belgisch niet-geografische nummers” vervangen door de woorden “Belgische niet-geografische nummers”.

Art. 12

A l'article 60, de la même loi, modifié par la loi du 18 mai 2009, les modifications suivantes sont apportées:

1° dans le paragraphe 1^{er}, les modifications suivantes sont apportées:

— dans l'alinéa deux, dans le texte néerlandais, les mots "welk model en boekhoudkundige methode" sont remplacés par les mots "welk boekhoudkundig model en welke boekhoudkundige methode";

— dans l'alinéa quatre, les mots "de la décision mentionnée à l'alinéa précédent" sont remplacés par les mots "des décisions mentionnées aux alinéas précédents".

— dans l'alinéa quatre, les mots "du système" sont remplacés par les mots "de l'obligation de séparation comptable et de ses modalités".

2° dans le paragraphe 2, alinéa 2, les mots "L'Institut peut publier ces informations." sont remplacés par les mots "L'Institut peut publier ces informations et peut obliger l'opérateur à qui il a imposé une obligation de séparation comptable à publier également ces informations."

Art. 13

Dans l'article 107 de la même loi, modifié par les lois du 20 juillet 2005, 20 juillet 2006, 25 avril 2007 et du 18 mai 2009, les modifications suivantes sont apportées:

1° dans le texte néerlandais, dans le paragraphe 2, les modifications suivantes sont apportées:

— dans les alinéas 3 et 5, les mots "De ontvangen identificatie" sont chaque fois remplacés par les mots "De identificatie";

— dans l'alinéa 4, les mots "ETSI standaarden" sont remplacés par le mot "ETSI-standaarden";

2° dans le texte néerlandais, dans le paragraphe 4, les modifications suivantes sont apportées:

— dans l'alinéa 1^{er}, les mots "te worden, aangeleverd" sont remplacés par les mots "te worden aangeleverd";

Art. 12

In artikel 60, van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 18 mei 2009, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in paragraaf 1 worden de volgende wijzigingen aangebracht:

— in het tweede lid, worden de woorden "welk model en boekhoudkundige methode" vervangen door de woorden "welk boekhoudkundig model en welke boekhoudkundige methode";

— in het vierde lid worden de woorden "van het in de vorige alinea vermelde besluit" vervangen door de woorden "van de in de vorige alinea's vermelde besluiten".

— in het vierde lid, worden de woorden "van het systeem" vervangen door de woorden "van de verplichting tot het voeren van gescheiden boekhoudingen en van de bijbehorende nadere regels".

2° in paragraaf 2, tweede lid, worden de woorden "Het Instituut kan dergelijke informatie publiceren." vervangen door de woorden "Het Instituut mag dergelijke informatie publiceren en kan de operator aan wie het een verplichting tot het voeren van gescheiden boekhoudingen heeft opgelegd, verplichten om dergelijke informatie eveneens te publiceren."

Art. 13

In artikel 107 van dezelfde wet, gewijzigd bij de wetten van 20 juli 2005, 20 juli 2006, 25 april 2007 en 18 mei 2009, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in paragraaf 2 worden de volgende wijzigingen aangebracht:

— in het derde en vijfde lid worden de woorden "De ontvangen identificatie" telkens vervangen door de woorden "De identificatie";

— in het vierde lid worden de woorden "ETSI standaarden" vervangen door het woord "ETSI-standaarden".

2° in paragraaf 4 worden de volgende wijzigingen aangebracht:

— in het eerste lid worden de woorden "te worden, aangeleverd" vervangen door de woorden "te worden aangeleverd";

— dans l’alinéa 3, le mot “lokalisatiegegevens” est remplacé par le mot “locatiegegevens”;

3° dans le paragraphe 5, les modifications suivantes sont apportées:

— dans le texte néerlandais, dans l’alinéa 2, troisième phrase, les mots “de bijdrage” sont remplacés par les mots “de bijdrage in kwestie”;

— dans l’alinéa 4, les mots “leur contribution fixée à l’alinéa précédent” sont remplacés par les mots “leur contribution fixée aux deux alinéas précédents”;

— dans l’alinéa 5, les mots “Le montant total des contributions des opérateurs au fonds ne peut jamais dépasser le montant des coûts approuvés. Le Roi fixe, par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, des règles afin d’éviter la surcompensation et, le cas échéant, le remboursement de celle-ci.” sont remplacés par les mots “Le montant total des contributions des opérateurs au fonds ne peut dépasser le montant des coûts approuvés. Le Roi fixe par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres les règles pour le remboursement d’une éventuelle surcompensation.”.

Art. 14

Dans l’article 110 de la même loi, modifié par les lois du 27 décembre 2005 et du 18 mai 2009, les modifications suivantes sont apportées:

1° le paragraphe 1^{er} est complété par la phrase suivante:

“Cette facture est délivrée aux abonnés au moins une fois tous les trois mois sans qu’un surcoût puisse être demandé à l’abonné.”;

2° le paragraphe 4 est complété par un alinéa rédigé comme suit:

“En outre, l’opérateur fait figurer sur la première page de chaque facture le texte suivant, encadré séparément et en caractères gras: “Pour connaître le plan tarifaire correspondant le mieux à votre profil d’utilisation, consultez le site des autorités publiques www.meilleurtarif.be.””.

— in het derde lid wordt het woord “lokalisatiegegevens” vervangen door het woord “locatiegegevens”;

3° in paragraaf 5 worden de volgende wijzigingen aangebracht:

— in het tweede lid, derde zin, worden de woorden “de bijdrage” vervangen door de woorden “de bijdrage in kwestie”;

— in het vierde lid worden de woorden “hun bijdrage bepaald in het vorige lid” vervangen door de woorden “hun bijdrage bepaald in de twee voorgaande leden”;

— in het vijfde lid worden de woorden “Het totale bedrag van de bijdragen van de operatoren aan het fonds mag nooit hoger zijn dan de goedgekeurde kosten. De Koning legt, bij een koninklijk besluit vastgelegd na overleg in Ministerraad, een regeling vast om overcompensatie te vermijden en desgevallend terug te betalen.” vervangen door de woorden “Het totale bedrag van de bijdragen van de operatoren aan het fonds mag niet hoger zijn dan het bedrag van de goedgekeurde kosten. De Koning legt bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad de regels vast voor de terugbetaling van een eventuele overcompensatie.”.

Art. 14

In artikel 110 van dezelfde wet, gewijzigd bij de wetten van 27 december 2005 en 18 mei 2009, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° paragraaf 1 wordt aangevuld met de volgende zin:

“Deze factuur wordt ten minste een keer om de drie maanden aan de abonnees verstrekt zonder dat de abonnee daarvoor een extra betaling kan worden gevraagd.”;

2° paragraaf 4 wordt aangevuld met een lid, luidende:

“Bovendien vermeldt de operator op de eerste bladzijde van elke factuur de volgende tekst in een afzonderlijk kader en in het vet: “Raadpleeg de site van de overheid www.bestetarief.be om het tariefplan te vinden dat het best met uw gebruikspatroon overeenstemt.””.

Art. 15

Dans l'article 116 de la même loi, les modifications suivantes sont apportées:

1° l'alinéa 1^{er} est remplacé par ce qui suit:

“Lorsque les opérateurs mettent à la disposition des utilisateurs finals un service d'assistance par téléphone, le service d'assistance est accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique.”;

2° l'alinéa 2 est abrogé;

3° l'article est complété par deux alinéas rédigés comme suit:

“Lorsque le temps d'attente en vue d'obtenir une communication avec le service d'assistance dépasse le délai fixé par le Roi par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, après avis de l'Institut, l'utilisateur final se voit offrir par l'opérateur la possibilité de donner ses coordonnées téléphoniques. Dans ce cas, le service d'assistance téléphonique rappelle l'utilisateur final concerné dans le délai fixé par le Roi suivant le moment où l'utilisateur final lui a communiqué ses coordonnées, de préférence à l'heure indiquée par celui-ci.

En outre, toute demande d'information écrite relative à la durée du contrat, aux modalités de résiliation du contrat et aux tarifs de tous les services ou indemnités qui peuvent être appliqués par l'opérateur ou toute plainte écrite qui est formulée par un utilisateur final relative à l'exécution de son contrat portant sur la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques doit recevoir de l'opérateur concerné une réponse écrite détaillée et complète dans le délai fixé par le Roi par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, après avis de l'Institut.”.

Art. 16

Dans l'article 119 les modifications suivantes sont apportées:

1° le paragraphe 1^{er} est complété par un alinéa rédigé comme suit:

Art. 15

In artikel 116 van dezelfde wet, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° het eerste lid wordt vervangen als volgt:

“Wanneer de operatoren de eindgebruikers een hulpdienst per telefoon ter beschikking stellen is de hulpdienst bereikbaar via een geografisch nummer of via een niet- geografisch nummer op voorwaarde dat de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een geografisch nummer.”;

2° het tweede lid wordt opgeheven;

3° het artikel wordt aangevuld met twee leden, luidende:

“Wanneer de wachttijd om met de hulpdienst verbinding te krijgen de termijn overschrijdt die door de Koning, bij een koninklijk besluit vastgelegd na overleg in Ministerraad, wordt vastgesteld, na advies van het Instituut, wordt door de operator aan de eindgebruiker de mogelijkheid geboden om zijn telefonische gegevens mee te delen. In dat geval belt de telefonische hulpdienst de betreffende eindgebruiker terug binnen de door de Koning vastgestelde termijn na het ogenblik waarop de eindgebruiker zijn gegevens aan de dienst heeft meegegeeld, bij voorkeur op het door hem opgegeven tijdstip.

Bovendien moet de betrokken operator elk schriftelijk verzoek om informatie met betrekking tot de contractduur, de opzegmogelijkheden van het contract en de tarieven of schadeloosstellingen die door de operator toegepast kunnen worden, of elke schriftelijke klacht vanwege een eindgebruiker in verband met de uitvoering van zijn contract met betrekking tot de levering van netwerken of diensten voor elektronische communicatie beantwoorden met een schriftelijk, gedetailleerd en volledig antwoord binnen de termijn die door de Koning, bij een koninklijk besluit vastgelegd na overleg in Ministerraad, wordt vastgesteld, na advies van het Instituut.”.

Art. 16

In artikel 119 worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° paragraaf 1 wordt aangevuld met een lid luidende als volgt:

“Le taux d’intérêt porté en compte pour d’éventuels intérêts de retard ne peut pas dépasser le taux d’intérêt légal.”;

2° le paragraphe 2 est complété par un alinéa rédigé comme suit:

“La désactivation ou placement en service minimum pour défaut de paiement est réalisée gratuitement. Le montant éventuellement dû pour la réactivation du service suite à une interruption pour défaut de paiement ne peut excéder trente euros TVA comprise.”

Art. 17

A l’article 134 de la même loi, modifié par la loi du 18 mai 2009, les modifications suivantes sont apportées:

1° dans le paragraphe 1^{er}, les modifications suivantes sont apportées:

— dans l’alinéa 1^{er}, les mots “la composition et la durée du” sont remplacés par les mots “la composition de la Commission d’éthique pour les télécommunications, les conditions liées au”;

— l’alinéa 2 est complété par les phrases suivantes:

“Les membres de la Commission d’éthique pour les télécommunications sont soumis au secret professionnel. Cette obligation reste d’application après la fin du mandat de membre de la Commission d’éthique pour les télécommunications.”;

— dans l’alinéa 3, les mots “la constatation” sont remplacés par les mots “du dossier de constatation”;

— l’alinéa 4 est complété par la phrase suivante:

“Le secrétariat reçoit les plaintes adressées à la Commission d’éthique pour les télécommunications et instruit les dossiers. Il peut également ouvrir d’initiative une instruction.”;

— le paragraphe est complété par un alinéa rédigé comme suit:

“La Commission d’éthique pour les télécommunications peut être répartie en chambres de trois membres, qui statuent sur les plaintes. La répartition en chambres est déterminée dans un règlement d’ordre intérieur, qui est établi par la Commission d’éthique pour les

“De rentevoet die wordt aangerekend voor eventuele verwijlinteressen, mag niet hoger liggen dan de wettelijke rentevoet.”;

2° paragraaf 2 wordt aangevuld met een lid luidend als volgt:

“De deactivering of de instelling van de minimumdienst wegens wanbetaling gebeurt gratis. Het eventuele verschuldigde bedrag voor de reactivering van de dienst na een onderbreking wegens wanbetaling mag niet meer bedragen dan dertig euro inclusief btw.”.

Art. 17

In artikel 134 van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 18 mei 2009, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in paragraaf 1 worden de volgende wijzigingen aangebracht:

— in het eerste lid worden de woorden “de samenstelling en de duur van” vervangen door de woorden “de samenstelling van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, de voorwaarden verbonden aan”;

— het tweede lid wordt aangevuld met de volgende zinnen:

“De leden van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie zijn onderworpen aan het beroepsgeheim. Deze verplichting blijft van toepassing na het verstrijken van het mandaat van het lid van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.”;

— in het derde lid worden de woorden “de vaststelling” vervangen door de woorden “het dossier tot vaststelling”;

— het vierde lid wordt aangevuld met de volgende zin:

“Het secretariaat ontvangt de klachten gericht aan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie en neemt de dossiers in vooronderzoek. Het kan eveneens op eigen initiatief een onderzoek starten.”;

— de paragraaf wordt aangevuld met een lid luidende:

“De Ethische Commissie voor de telecommunicatie kan ingedeeld worden in kamers van drie leden, die uitspraak doen over klachten. De indeling in kamers wordt vastgelegd in een huishoudelijk reglement, dat opgesteld wordt door de Ethische Commissie voor de

télécommunications et est publié sur le site Internet de la Commission d'éthique pour les télécommunications.”;

2° dans le paragraphe 2, les modifications suivantes sont apportées:

— l'alinéa 2 est complété par la phrase suivante:

“Les conditions du Code d'éthique pour les télécommunications s'appliquent sans préjudice de l'application des dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information.”;

— l'alinéa 4 est remplacé par ce qui suit:

“La Commission d'éthique pour les télécommunications ou l'une de ses chambres se prononce sur le respect du Code d'éthique pour les télécommunications suite à une plainte de l'intéressé ou de sa propre initiative et après avoir pris connaissance du rapport du secrétariat sur le dossier et de la réplique du contrevenant présumé au rapport. Le secrétariat peut regrouper en un dossier des plaintes similaires concernant un seul et même prestataire d'un service payant via un réseau de communications électroniques. Le secrétariat peut, conformément aux instructions, données par la Commission d'éthique pour les télécommunications et publiées sur le site Internet de la Commission d'éthique pour les télécommunications, également transmettre pour médiation une plainte au Service de médiation pour les télécommunications ou pour médiation ou complément d'enquête à la Direction générale Contrôle et Médiation du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie. La transmission d'une plainte pour médiation ne porte pas atteinte à la compétence de la Commission d'éthique pour les télécommunications de constater et sanctionner, conformément au § 3, vis-à-vis du prestataire du service payant via un réseau de communications électroniques, une infraction au Code d'éthique pour les télécommunications.”;

— un alinéa rédigé comme suit est inséré entre les alinéas 4 et 5:

“Le Service de médiation pour les télécommunications et la Direction générale Contrôle et Médiation du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie informent, selon les modalités déterminées dans un protocole de collaboration, la Commission d'éthique pour les télécommunications du résultat de la médiation ou du complément d'enquête

telecommunicatie en gepubliceerd wordt op de website van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.”;

2° in paragraaf 2 worden de volgende wijzigingen aangebracht:

— het tweede lid wordt aangevuld met de volgende zin:

“De voorwaarden van de Ethische Code voor de telecommunicatie gelden onverminderd de toepassing van de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming en van de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij.”;

— het vierde lid wordt vervangen als volgt:

“De Ethische Commissie voor de telecommunicatie of één van zijn kamers spreekt zich uit over de naleving van de Ethische Code voor de telecommunicatie na een klacht van de belanghebbende of op eigen initiatief en nadat het kennis genomen heeft van het verslag van het secretariaat over het dossier en de repliek van de vermoedelijke overtreder op het verslag. Het secretariaat kan gelijkaardige klachten betreffende eenzelfde aanbieder van een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk bundelen in één dossier. Het secretariaat kan, overeenkomstig de instructies, gegeven door de Ethische Commissie voor de telecommunicatie en gepubliceerd op de website van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, een klacht ook voor bemiddeling doorsturen naar de Ombudsdienst voor telecommunicatie of voor bemiddeling of verder onderzoek aan de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. Het doorsturen van een klacht voor bemiddeling doet geen afbreuk aan de bevoegdheid van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie om ten aanzien van de aanbieder van de betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk een inbreuk op de Ethische Code voor de telecommunicatie vast te stellen en te bestraffen, overeenkomstig § 3.”;

— een lid wordt ingevoegd tussen het vierde en het vijfde lid, luidende:

“De Ombudsdienst voor telecommunicatie en de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie brengen, volgens de nadere bepalingen vastgelegd in een samenwerkingsprotocol, de Ethische Commissie voor de telecommunicatie op de hoogte van het resultaat van de bemiddeling of het

concernant toute plainte transmise. Lorsque le secrétariat est informé du résultat de la médiation ou du complément d'enquête, il peut classer la plainte sans suite. Le secrétariat fournit à la Commission d'éthique pour les télécommunications selon les modalités définies dans le règlement d'ordre intérieur une information sur les plaintes classées sans suite. La Commission d'éthique pour les télécommunications peut évoquer les décisions de classement sans suite du secrétariat et demander au secrétariat d'encore soumettre le dossier lors d'une séance de la Commission d'éthique ou d'une de ses chambres .”;

3° dans le paragraphe 3, les modifications suivantes sont apportées:

— dans l’alinéa 1^{er}, le nombre “12 500” est remplacé par le nombre “125 000”;

— dans l’alinéa 1^{er}, le mot “ou” est remplacé par les mots “et/ou”;

— dans l’alinéa 1^{er}, le nombre “30” est remplacé par le nombre “90”;

— l’alinéa 2 est remplacé par ce qui suit:

“En cas d’infraction grave ou répétée, la Commission d’éthique pour les télécommunications ou l’une de ses chambres peut imposer une ou plusieurs des mesures suivantes:

1° une amende administrative à hauteur de 250 à 250 000 euros;

2° une suspension des services concernés jusqu’à un an;

3° la suppression du service concerné;

4° l’interdiction d’offrir de nouveaux services.”;

— dans l’alinéa 3, les mots “ou une de ses chambres” sont insérés entre les mots “la Commission d’éthique pour les télécommunications” et les mots “tient compte de”;

— dans l’alinéa 4, les mots “ou une de ses chambres” sont insérés entre les mots “la Commission d’éthique pour les télécommunications” et les mots “une sanction effective” et les mots “la partie lésée” sont chaque fois remplacés par les mots “la ou les personnes lésées”.

verdere onderzoek betreffende elke overgezonden klacht. Wanneer het secretariaat op de hoogte wordt gebracht van het resultaat van de bemiddeling of het verdere onderzoek, kan het de klacht zonder gevolg klasseren. Het secretariaat bezorgt de Ethische Commissie voor de telecommunicatie volgens de nadere regels vastgelegd in het huishoudelijk reglement informatie over de zonder gevolg geklasseerde klachten. De Ethische Commissie voor de telecommunicatie kan de besluiten van het secretariaat tot klassering zonder gevolg evoceren en aan het secretariaat vragen het dossier alsnog op een zitting van de Ethische Commissie of van één van zijn kamers te brengen.”;

3° in paragraaf 3 worden de volgende wijzigingen aangebracht:

— in het eerste lid wordt het getal “12 500” vervangen door het getal “125 000”;

— in het eerste lid wordt het woord “of” vervangen door de woorden “en/of”;

— in het eerste lid wordt het getal “30” vervangen door het getal “90”;

— het tweede lid wordt vervangen als volgt:

“In geval van een zware of herhaalde inbreuk kan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie of één van zijn kamers één of meer van de volgende maatregelen opleggen:

1° een administratieve geldboete ten belope van 250 tot 250 000 euro;

2° een schorsing van de betrokken dienst tot één jaar;

3° de schrapping van de betrokken dienst;

4° het verbod om nieuwe diensten aan te bieden.”;

— in het derde lid worden de woorden “of één van zijn kamers” ingevoegd tussen de woorden “de Ethische Commissie voor de telecommunicatie” en de woorden “rekening met”;

— in het vierde lid worden de woorden “of één van zijn kamers” ingevoegd tussen de woorden “de Ethische Commissie voor de telecommunicatie” en de woorden “een effectieve sanctie” en worden de woorden “de benadeelde” telkens vervangen door de woorden “de benadeelde of benadeelden”.

Art. 18

Dans la même loi, il est inséré un article 134/1, rédigé comme suit:

“Art. 134/1. § 1^{er}. En cas d’urgence, le Président de la Commission d’éthique pour les télécommunications peut, lorsqu’il a connaissance d’un fait, qui constitue à première vue une infraction grave au Code d’éthique pour les télécommunications et qui peut causer un préjudice grave et difficilement réparable ou qui cause un préjudice ou menace de préjudicier un groupe important d’utilisateurs finals, adopter toutes les mesures provisoires appropriées. Le Président peut entre autres imposer à la personne qui fournit un service payant via un réseau de communications électroniques la suspension de ce service, jusqu’à ce que la Commission d’éthique pour les télécommunications se soit prononcée définitivement sur le respect du Code d’éthique pour les télécommunications ou jusqu’à ce que la personne qui offre le service en question ait adapté son service de la manière déterminée par le Président.

§ 2. La personne concernée est informée avant l’imposition de la mesure visée au paragraphe 1^{er} et est invitée à suspendre immédiatement et volontairement le service ou à l’adapter.

Si la personne qui offre un service payant via un réseau de communications électroniques ne peut pas être atteinte ou ne donne pas suite à l’invitation du Président, le Président peut imposer aux opérateurs qui fournissent l’accès au service concerné de bloquer l’accès aux numéros en question et, le cas échéant, ordonner de ne pas verser l’indemnité d’interconnexion ou d’autres indemnités à la personne qui offre le service payant en question via un réseau de communications électroniques ou de cantonner ces indemnités auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations, jusqu’à ce que la Commission d’éthique pour les télécommunications se soit définitivement prononcée sur le respect du Code d’éthique pour les télécommunications et l’utilisation des indemnités prélevées ou cantonnées.”

Art. 19

Dans l’article 163, alinéa 2, de la même loi, remplacé par la loi du 20 juillet 2006, les mots “jusqu’au 1^{er} janvier de l’année” sont remplacés par les mots “jusqu’à la fin du neuvième mois”.

Art. 18

In dezelfde wet wordt een artikel 134/1 ingevoegd, luidende:

“Art. 134/1. § 1. In dringende gevallen kan de voorzitter van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, wanneer hij kennis krijgt van een feit dat op het eerste gezicht een ernstige inbreuk op de Ethische Code voor de telecommunicatie vormt en dat een moeilijk te herstellen, ernstig nadeel of schade veroorzaakt of dreigt te veroorzaken aan een grote groep van eindgebruikers, alle nodige voorlopige maatregelen nemen. De voorzitter kan onder andere onmiddellijk aan de persoon die een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt opleggen om deze dienst op te schorten, totdat de Ethische Commissie voor de telecommunicatie een definitieve uitspraak heeft gedaan over de naleving van de Ethische Code voor de telecommunicatie of totdat de persoon die de betrokken dienst aanbiedt zijn dienst heeft aangepast op de wijze vastgelegd door de voorzitter.

§ 2. De betrokken persoon wordt voorafgaand aan het opleggen van de in paragraaf 1 bedoelde maatregel op de hoogte gebracht van het feit en uitgenodigd om de dienst onmiddellijk en vrijwillig op te schorten of aan te passen.

Indien de persoon die een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt niet bereikt kan worden of geen gevolg geeft aan de uitnodiging van de voorzitter, kan de voorzitter de operatoren die toegang verlenen tot de betrokken dienst opleggen om de toegang tot de betrokken nummers te blokkeren en, in voorkomend geval, bevelen om de interconnectie- of andere vergoedingen niet uit te keren aan de persoon die de betrokken betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt of deze vergoedingen te kantonneren bij de Deposito- en Consignatiekas, totdat de Ethische Commissie voor de telecommunicatie een definitieve uitspraak heeft gedaan over de naleving van de Ethische Code voor de telecommunicatie en de bestemming van de ingehouden of gekantonneerde vergoedingen.”

Art. 19

In artikel 163, tweede lid, van dezelfde wet, vervangen bij de wet van 20 juli 2006, worden de woorden “tot op 1 januari van het jaar dat volgt op” vervangen door de woorden “tot het einde van de negende maand na”.

Art. 20

Dans l'article 1^{er} de l'annexe à la même loi, modifié par la loi du 25 avril 2007, les 8^o à 12^o sont abrogés.

Art. 21

Les articles 9 à 12 de l'annexe à la même loi sont abrogés.

CHAPITRE 3

Transfert au cadre organique de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications de certains membres du personnel de l'ancien Service Redevances Radio-Télévision nommés à titre définitif

Art. 22

Le Roi fixe le transfert, les modalités de transfert et l'intégration à partir du 1^{er} février 2007 des agents statutaires visés à l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant les mesures relatives au transfert de certains agents de Belgacom à l'autorité fédérale en application de l'article 3, § 1^{er}, 6^o, de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne, affectés aujourd'hui à un cadre de complément de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications et utilisés à l'Institut, vers le cadre organique de cet Institut.

Donné à Bruxelles, le 3 février 2011

ALBERT

PAR LE ROI:

Le ministre du Climat et de l'Energie,

Paul MAGNETTE

Le ministre pour l'Entreprise et la Simplification,

Vincent VAN QUICKENBORNE

Art. 20

In artikel 1 van de bijlage bij dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 25 april 2007, worden de bepalingen onder 8^o tot 12^o opgeheven.

Art. 21

De artikelen 9 tot 12 van de bijlage bij dezelfde wet worden opgeheven.

HOOFDSTUK 3

Overdracht naar de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie van sommige vastbenoemde personeelsleden van de voormalige Dienst Kijk- en Luistergeld

Art. 22

De Koning bepaalt de overplaatsing, de overdrachtsmodaliteiten en de integratie vanaf 1 februari 2007 van de vastbenoemde ambtenaren bedoeld in het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen betreffende de overdracht van sommige personeelsleden van Belgacom aan de federale overheid in toepassing van art. 3, § 1, 6^o van de wet van 26 juli 1996 betreffende het realiseren van de budgettaire voorwaarden van de deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie, op heden geplaatst op een bijkomend kader van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie en ingezet bij het Instituut, naar de personeelsformatie van dit Instituut.

Gegeven te Brussel, 3 februari 2011

ALBERT

VAN KONINGSWEGE:

De minister van Klimaat en Energie,

Paul MAGNETTE

De minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen,

Vincent VAN QUICKENBORNE

ANNEXE

BIJLAGE

TEXTE DE BASE

CHAPITRE 1^{ER}

Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges

Art. 4 [...]

Le Comité consultatif pour les télécommunications publie un rapport annuel transmis à la Chambre des représentants rendant compte de ses activités et contenant des recommandations relatives aux activités de l'Institut.

Art. 9 [...]

Le Comité consultatif pour les services postaux publie un rapport annuel envoyé à la Chambre des représentants rendant compte de ses activités et contenant des recommandations relatives à l'activité de l'Institut.

Art. 14

§ 2

6° [...]

Art. 17 [...]

§ 2. Le Roi nomme, sur proposition du ministre, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, le président et les autres membres du Conseil.

TEXTE DE BASE ADAPTE AU PROJET

CHAPITRE 1^{ER}

Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges

Art. 4 [...]

Le Comité consultatif pour les télécommunications publie un rapport annuel transmis à la Chambre des représentants rendant compte de ses activités et contenant des recommandations **relatives au dernier rapport annuel publié de l'Institut visé à l'article 34.**

Art. 9 [...]

Le Comité consultatif pour les services postaux publie un rapport annuel envoyé à la Chambre des représentants rendant compte de ses activités et contenant des recommandations **relatives au dernier rapport annuel publié de l'Institut visé à l'article 34.**

Art. 14

§ 2

6° [...]

Art. 17 [...]

§ 2. Le Roi nomme, sur proposition du ministre, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, le président et les autres membres du Conseil.

Si un membre doit être remplacé avant le terme de son mandat, son remplaçant termine le mandat en cours.

BASISTEKST

Wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector

Art. 4 [...]

Het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie publiceert een aan de Kamer van volksvertegenwoordigers over te zenden jaarverslag over zijn activiteiten waarin eveneens aanbevelingen gegeven worden voor wat betreft de activiteiten van het Instituut.

Art. 9 [...]

Het Raadgevend Comité voor de postdiensten publiceert een aan de Kamer van volksvertegenwoordigers over te zenden jaarverslag over zijn activiteiten waarin eveneens aanbevelingen gegeven worden voor wat betreft de activiteiten van het Instituut.

Art. 14 [...]

§ 2. In het kader van zijn bevoegdheden:

6° mag, mits de redenen voor de nietigverklaring worden geëerbiedigd en de omvang van het toepassingsgebied niet wordt gewijzigd, overgaan tot de vervanging van een door een rechterlijke autoriteit vernietigd besluit wanneer, wegens die nietigverklaring, één of meer doelstellingen beoogd in de artikelen 6 tot 8 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie niet langer worden gehaald.

Art. 17 [...]

§ 2. De Koning benoemt de voorzitter en de overige leden van de Raad bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad op voorstel van de minister.

BASISTEKST AANGEPAST AAN HET ONTWERP

Wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector

Art. 4 [...]

Het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie publiceert een aan de Kamer van volksvertegenwoordigers over te zenden jaarverslag over zijn activiteiten waarin eveneens aanbevelingen gegeven worden **wat betreft het laatst gepubliceerde jaarverslag van het Instituut bedoeld in artikel 34.**

Art. 9 [...]

Het Raadgevend Comité voor de postdiensten publiceert een aan de Kamer van volksvertegenwoordigers over te zenden jaarverslag over zijn activiteiten waarin eveneens aanbevelingen gegeven worden **wat betreft het laatst gepubliceerde jaarverslag van het Instituut bedoeld in artikel 34.**

Art. 14 [...]

§ 2. In het kader van zijn bevoegdheden:

6° **mag het Instituut, mits de redenen** voor de nietigverklaring worden geëerbiedigd en de omvang van het toepassingsgebied niet wordt gewijzigd, overgaan tot de vervanging van een door een rechterlijke autoriteit vernietigd besluit wanneer, wegens die nietigverklaring, één of meer doelstellingen beoogd in de artikelen 6 tot 8 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie niet langer worden gehaald.

Art. 17 [...]

§ 2. De Koning benoemt de voorzitter en de overige leden van de Raad bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad op voorstel van de minister.

Indien een lid dient te worden vervangen voor het einde van zijn mandaat, voltooit de vervanger het mandaat dat aan de gang is.

Art. 22

Le règlement d'ordre intérieur du Conseil est établi par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres sur avis de l'Institut.

Ce règlement d'ordre intérieur comprend au moins les éléments suivants:

[...]

Art. 26

Chaque membre ordinaire du Conseil dirige au moins un des services de l'Institut.

Art. 34

Le Conseil soumet un rapport annuel sur ses activités et l'évolution des marchés des services postaux et des télécommunications au ministre. Ce rapport annuel contient, entre autres, un rapport financier et les comptes annuels des fonds pour les services universels en matière de services postaux et de télécommunications. Ce rapport est mis à la disposition du public.

L'Institut élabore un plan de gestion semestriel dans lequel il détaille la planification de ses activités, ses objectifs ainsi que les moyens qu'il compte mettre en œuvre pour les atteindre. Le rapport mentionné à l'alinéa 1^{er} indique la manière avec laquelle l'Institut a rempli les objectifs formulés dans ce plan.

L'Institut transmet à la Chambre des représentants le 15 mars et le 15 octobre de chaque année un rapport quant à ses activités.

Art. 22

Le règlement d'ordre intérieur du Conseil est établi par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres sur avis de l'Institut.

Ce règlement d'ordre intérieur comprend au moins les éléments suivants:

[...]

9° les règles en matière de quorum pour prendre des décisions.

Art. 26

Chaque membre ordinaire du Conseil dirige au moins un des services de l'Institut. **Le président peut également diriger un ou plusieurs services.**

Art. 34

Le Conseil élabore, dans les douze semaines de son entrée en fonction, et tous les trois ans, un projet de plan stratégique triennal qu'il soumet à consultation publique de deux semaines. L'ensemble des membres composant le Conseil présente le plan stratégique finalisé à la Chambre des représentants.

Le Conseil prépare alors un plan d'activité annuel qui s'inscrit dans le plan stratégique. Ce plan annuel est soumis à consultation publique de deux semaines avant d'être publié sur le site de l'Institut.

Le Conseil transmet un rapport annuel sur ses activités et l'évolution des marchés des services postaux et des télécommunications au gouvernement. Ce rapport annuel contient, entre autres, un rapport financier et les comptes annuels des fonds pour les services universels en matière de services postaux et de télécommunications. Ce rapport est mis à la disposition du public.

L'ensemble des membres composant le Conseil est entendu chaque année par la Chambre des représentants dans le mois qui suit la publication du rapport annuel d'activités.

Art. 22

De Koning stelt bij een in Ministerraad overlegd besluit, op advies van het Instituut, het huishoudelijk reglement van de Raad vast.

Dit huishoudelijk reglement bevat minstens de volgende elementen:

Art. 26

Elk gewoon lid van de Raad staat aan het hoofd van ten minste één van de diensten van het Instituut.

Art. 34

De Raad legt de minister een jaarverslag voor over zijn activiteiten en de evolutie van de markt van de postdiensten en de telecommunicatiemarkt. Dat jaarverslag bevat, onder andere, een financieel verslag en de jaarrekeningen van de fondsen voor de respectieve universele dienstverlening inzake post- en telecommunicatiediensten. Dat verslag wordt aan het publiek ter beschikking gesteld.

Het Instituut stelt halfjaarlijks een beheersplan op waarin de planning van zijn activiteiten, zijn doelstellingen en de middelen die het van plan is in te zetten om die te behalen, worden uiteengezet. In het in het eerste lid vermelde verslag wordt de manier aangegeven waarop het Instituut de doelstellingen heeft behaald die in dit plan werden vermeld.

Het Instituut zendt elk jaar op 15 maart en op 15 oktober een activiteitenverslag over aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Art. 22

De Koning stelt bij een in Ministerraad overlegd besluit, op advies van het Instituut, het huishoudelijk reglement van de Raad vast.

Dit huishoudelijk reglement bevat minstens de volgende elementen:

[...]

9° de regels inzake quorum om beslissingen te nemen

Art. 26

Elk gewoon lid van de Raad staat aan het hoofd van ten minste één van de diensten van het Instituut. **De voorzitter mag eveneens aan het hoofd staan van één of meer diensten.**

Art. 34

De Raad stelt binnen twaalf weken na zijn indiensttreding, en om de drie jaar, een strategisch driejaarsplan op dat hij gedurende twee weken ter openbare raadpleging voorlegt. Alle leden die de Raad uitmaken, stellen het afgewerkte strategische plan voor aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De Raad stelt vervolgens een jaarlijks werkplan op dat in het strategisch plan past. Dat jaarlijkse plan wordt vóór de publicatie op de website van het Instituut gedurende twee weken voorgelegd ter openbare raadpleging.

De Raad bezorgt de regering een jaarverslag over zijn activiteiten en de evolutie van de markt van de postdiensten en de telecommunicatiemarkt. Dat jaarverslag bevat, onder andere, een financieel verslag en de jaarrekeningen van de fondsen voor de respectieve universele dienstverlening inzake post- en telecommunicatiediensten. Dat verslag wordt aan het publiek ter beschikking gesteld.

Alle leden die de Raad uitmaken worden elk jaar gehoord door de Kamer van volksvertegenwoordigers in de maand die volgt op de publicatie van het jaarlijkse werkverslag.

CHAPITRE 2

Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

Art. 33

§ 1^{er}. Il est interdit de détenir, de commercialiser, d'importer, d'avoir acquis en propriété) ou d'utiliser les équipements suivants:

1° les équipements dont l'utilisation est inconciliable avec une ou plusieurs des dispositions suivantes:

- a) les articles 41 et 124;
- b) les articles 259*bis* et 314*bis* du Code pénal;
- c) l'article 1^{er}, § 6, de la loi du 21 juin 1985 relative aux conditions techniques auxquelles doivent répondre tout véhicule de transport par terre, ses éléments ainsi que les accessoires de sécurité;

2° des équipements hertziens, y compris des types d'équipements hertziens, qui provoquent des brouillages préjudiciables.

Si l'Institut peut raisonnablement considérer que certains équipements hertziens peuvent provoquer des brouillages préjudiciables sur des services existants ou prévus, il prend toutes les mesures nécessaires pour éviter ces brouillages préjudiciables, y compris une interdiction ou un retrait des équipements hertziens concernés du marché.

Si l'Institut impose une interdiction ou une limitation jusqu'à la mise sur le marché, il en informe immédiatement la Commission européenne.

Art. 56. [...]

Art. 60

§ 1^{er}. L'Institut peut, conformément à l'article 55, §§ 3 et 4/1, imposer des obligations de séparation

CHAPITRE 2

Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

Art. 33

§ 1^{er}. Il est interdit de détenir, de commercialiser, d'importer, d'avoir acquis en propriété) ou d'utiliser les équipements suivants:

1° les équipements dont l'utilisation est inconciliable avec une ou plusieurs des dispositions suivantes:

- a) les articles 41 et 124;
- b) les articles 259*bis* et 314*bis* du Code pénal;
- c) l'article 1^{er}, § 6, de la loi du 21 juin 1985 relative aux conditions techniques auxquelles doivent répondre tout véhicule de transport par terre, ses éléments ainsi que les accessoires de sécurité;

2° des équipements hertziens, y compris des types d'équipements hertziens, qui provoquent des brouillages préjudiciables.

Si l'Institut peut raisonnablement considérer que certains équipements hertziens peuvent provoquer des brouillages préjudiciables sur des services existants ou prévus, il prend toutes les mesures nécessaires pour éviter ces brouillages préjudiciables, y compris une interdiction ou un retrait des équipements hertziens concernés du marché.

Si l'Institut interdit ou restreint la mise sur le marché, il en informe immédiatement la Commission européenne.

Art. 56. [...]

Art. 60

§ 1^{er}. L'Institut peut, conformément à l'article 55, §§ 3 et 4/1, imposer des obligations de séparation

**Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische
communicatie**

Art. 33

Art. 56. § 1. Onverminderd de noodzaak:

[...]

3° de voorschriften te doen naleven inzake toegang van eindgebruikers uit andere lidstaten tot Belgisch niet-geografische nummers, nummeroverdraagbaarheid, alsook op het stuk van de Europese toegangs-codes de oproepen te behandelen bestemd voor de Europese telefoonnummeringsruimte;

Art. 60

§ 1. Het Instituut kan, overeenkomstig artikel 55, §§ 3 en 4/1, het voeren van gescheiden boekhoudingen

**Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische
communicatie**

Art. 56. § 1. Onverminderd de noodzaak:

[...]

3° de voorschriften te doen naleven inzake toegang van eindgebruikers uit andere lidstaten tot **Belgische niet-geografische nummers**, nummeroverdraagbaarheid, alsook op het stuk van de Europese toegangs-codes de oproepen te behandelen bestemd voor de Europese telefoonnummeringsruimte;

Art. 60

§ 1. Het Instituut kan, overeenkomstig artikel 55, §§ 3 en 4/1, het voeren van gescheiden boekhoudingen

comptable en ce qui concerne toute activité dans le domaine de l'accès pour laquelle l'opérateur dispose d'une puissance significative sur le marché.

L'Institut spécifie le modèle et la méthodologie comptables à utiliser par l'opérateur visé à l'alinéa premier.

L'Institut peut entre autres obliger un opérateur intégré verticalement à rendre ses prix de gros et ses prix de transferts internes transparents entre autres pour garantir le respect de l'obligation de non-discrimination prévue à l'article 58, ou, en cas de nécessité, pour empêcher des subventions croisées abusives.

Un réviseur d'entreprises agréé désigné par l'opérateur vérifie, aux frais de l'opérateur, le respect de la décision mentionnée à l'alinéa précédent. L'Institut publie chaque année une déclaration relative au respect du système suite au rapport du réviseur d'entreprises.

§ 2. Lorsque l'Institut le juge nécessaire, il peut demander, de manière motivée, de présenter tous les documents comptables, y compris les données concernant les recettes provenant de tiers. L'Institut fixe le délai dans lequel les documents doivent être fournis.

L'Institut peut publier ces informations dans la mesure où elles contribuent à l'instauration d'un marché ouvert et concurrentiel, dans le respect des règles de confidentialité des données d'entreprise.

Art. 107 [...]

comptable en ce qui concerne toute activité dans le domaine de l'accès pour laquelle l'opérateur dispose d'une puissance significative sur le marché.

Institut spécifie le modèle et la méthodologie comptables à utiliser par l'opérateur visé à l'alinéa premier.

L'Institut peut entre autres obliger un opérateur intégré verticalement à rendre ses prix de gros et ses prix de transferts internes transparents entre autres pour garantir le respect de l'obligation de non-discrimination prévue à l'article 58, ou, en cas de nécessité, pour empêcher des subventions croisées abusives.

Un réviseur d'entreprises agréé désigné par l'opérateur vérifie, aux frais de l'opérateur, le respect **des décisions mentionnées aux alinéas précédents**. L'Institut publie chaque année une déclaration relative au respect **de l'obligation de séparation comptable et de ses modalités** suite au rapport du réviseur d'entreprises.

§ 2. Lorsque l'Institut le juge nécessaire, il peut demander, de manière motivée, de présenter tous les documents comptables, y compris les données concernant les recettes provenant de tiers. L'Institut fixe le délai dans lequel les documents doivent être fournis.

L'Institut peut publier ces informations et peut obliger l'opérateur à qui il a imposé une obligation de séparation comptable à publier également ces informations dans la mesure où elles contribuent à l'instauration d'un marché ouvert et concurrentiel, dans le respect des règles de confidentialité des données d'entreprise.

Art. 107 [...]

voorschrijven met betrekking tot alle activiteiten die met toegang verband houden en waarvoor de operator over een sterke machtspositie beschikt.

Het Instituut bepaalt welk model en boekhoudkundige methode door de in het eerste lid bedoelde operator gehanteerd moet worden.

Het Instituut kan onder meer van een verticaal geïntegreerde onderneming eisen dat deze opening van zaken geeft over haar interne groothandelsprijzen en verrekenprijzen, onder andere om ervoor te zorgen dat van de niet-discriminatievoorschriften als bedoeld in artikel 58 nageleefd worden of om, zo nodig, onrechtmatige kruissubsidiëring te voorkomen.

Een erkende bedrijfsrevisor, aangeduid door de operator, ziet op kosten van de operator toe op de naleving van het in de vorige alinea vermelde besluit. Volgend op het rapport van die bedrijfsrevisor, publiceert het Instituut ieder jaar een verklaring betreffende de inachtneming van het systeem.

§ 2. Wanneer het Instituut dit nodig acht, kan het, op gemotiveerde wijze, alle boekhoudkundige documenten, met inbegrip van gegevens over van derden ontvangen inkomsten, doen overleggen. Het Instituut bepaalt de termijn binnen dewelke de documenten moeten worden verstrekt.

Het Instituut kan dergelijke informatie publiceren wanneer zij bijdraagt tot een open en concurrentiële markt, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.

Art. 107

§ 2. [...]

De ontvangen identificatie van de oproeper kan, door de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden of de organisatie die vanwege de overheid is belast met de exploitatie van de beheerscentrales van deze nooddiensten en aan de hand van administratieve en technische maatregelen die worden goedgekeurd door de minister, op advies van het Instituut en de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, worden aangewend om kwaadwillige oproepen of het misbruik van de noodnummers te bestrijden. Deze maatregelen mogen echter niet tot gevolg hebben dat de toegang

voorschrijven met betrekking tot alle activiteiten die met toegang verband houden en waarvoor de operator over een sterke machtspositie beschikt.

Het Instituut bepaalt **welk boekhoudkundig model en welke boekhoudkundige methode** door de in het eerste lid bedoelde operator gehanteerd moet worden.

Het Instituut kan onder meer van een verticaal geïntegreerde onderneming eisen dat deze opening van zaken geeft over haar interne groothandelsprijzen en verrekenprijzen, onder andere om ervoor te zorgen dat van de niet-discriminatievoorschriften als bedoeld in artikel 58 nageleefd worden of om, zo nodig, onrechtmatige kruissubsidiëring te voorkomen.

Een erkende bedrijfsrevisor, aangeduid door de operator, ziet op kosten van de operator toe op de naleving **van de in de vorige alinea's vermelde besluiten**. Volgend op het rapport van die bedrijfsrevisor, publiceert het Instituut ieder jaar een verklaring betreffende de inachtneming **van de verplichting tot het voeren van gescheiden boekhoudingen en van de bijbehorende nadere regels**.

§ 2. Wanneer het Instituut dit nodig acht, kan het, op gemotiveerde wijze, alle boekhoudkundige documenten, met inbegrip van gegevens over van derden ontvangen inkomsten, doen overleggen. Het Instituut bepaalt de termijn binnen dewelke de documenten moeten worden verstrekt.

Het Instituut mag dergelijke informatie publiceren en kan de operator aan wie het een verplichting tot het voeren van gescheiden boekhoudingen heeft opgelegd, verplichten om dergelijke informatie eveneens te publiceren wanneer zij bijdraagt tot een open en concurrentiële markt, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.

§ 2.

De identificatie van de oproeper kan, door de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden of de organisatie die vanwege de overheid is belast met de exploitatie van de beheerscentrales van deze nooddiensten en aan de hand van administratieve en technische maatregelen die worden goedgekeurd door de minister, op advies van het Instituut en de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, worden aangewend om kwaadwillige oproepen of het misbruik van de noodnummers te bestrijden. Deze maatregelen mogen echter niet tot gevolg hebben dat de toegang



tot het noodnummer van de desbetreffende nooddienst vanaf een welbepaalde aansluiting onmogelijk is tijdens een ononderbroken periode die langer is dan vierentwintig uur.

De beheerscentrales van de nooddiensten die op afstand hulp bieden krijgen, teneinde noodoproepen te kunnen behandelen en kwaadwillige oproepen te kunnen bestrijden, van de betrokken operatoren gratis de voor de operatoren in hun netwerk beschikbare identificatie van de oproepende lijn, zelfs indien de gebruiker stappen ondernomen heeft om de verzending van de identificatie te verhinderen. Het formaat van de identificatie van de oproepende lijn dat geleverd wordt, dient in overeenstemming te zijn met de toepasselijke ETSI standaarden en wordt gedefinieerd door het Instituut in overleg met de nooddiensten en de operatoren.

De ontvangen identificatie van de oproepende lijn kan door de nooddiensten die op afstand hulp bieden en aan de hand van administratieve en technische maatregelen die worden goedgekeurd door de minister, op advies van het Instituut en de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, worden aangewend om kwaadwillige oproepen te bestrijden. Deze maatregelen mogen echter niet tot gevolg hebben dat de toegang tot het noodnummer van de desbetreffende nooddienst vanaf een welbepaalde aansluiting onmogelijk is tijdens een ononderbroken periode die langer is dan vierentwintig uur.

[..]

§ 4. Wanneer operatoren nieuwe technieken of technologieën implementeren in hun netwerken, waardoor technische aanpassingen vereist zijn aan de beheerscentrales van de nooddiensten om de gegevens die door de operatoren dienen te worden, aangeleverd in overeenstemming met de in de tweede paragraaf bepaalde verplichting, te kunnen verwerken, worden de kosten voor deze aanpassingen gedragen door de operatoren. De kosten die de operatoren dienen te dragen betreffen naast de kosten voor aanpassingen binnen hun eigen netwerk, enkel de investerings-, exploitatie- en onderhoudskosten die rechtstreeks toegewezen kunnen worden aan de uitbouw van centrale interfaces in de beheerscentrales van de nooddiensten die aangewend worden bij het nakomen van de in de tweede paragraaf bepaalde verplichting.

De investerings-, exploitatie- en onderhoudskosten met betrekking tot de databank met de identificatiegegevens van de abonnees van de vaste telefoondienst en de toegangslijnen die gebruikt worden om deze databank te consulteren zijn inbegrepen in de kosten waarvan sprake in het vorige lid.

tot het noodnummer van de desbetreffende nooddienst vanaf een welbepaalde aansluiting onmogelijk is tijdens een ononderbroken periode die langer is dan vierentwintig uur.

De beheerscentrales van de nooddiensten die op afstand hulp bieden krijgen, teneinde noodoproepen te kunnen behandelen en kwaadwillige oproepen te kunnen bestrijden, van de betrokken operatoren gratis de voor de operatoren in hun netwerk beschikbare identificatie van de oproepende lijn, zelfs indien de gebruiker stappen ondernomen heeft om de verzending van de identificatie te verhinderen. Het formaat van de identificatie van de oproepende lijn dat geleverd wordt, dient in overeenstemming te zijn met de toepasselijke ETSI standaarden en wordt gedefinieerd door het Instituut in overleg met de nooddiensten en de operatoren.

De identificatie van de oproepende lijn kan door de nooddiensten die op afstand hulp bieden en aan de hand van administratieve en technische maatregelen die worden goedgekeurd door de minister, op advies van het Instituut en de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, worden aangewend om kwaadwillige oproepen te bestrijden. Deze maatregelen mogen echter niet tot gevolg hebben dat de toegang tot het noodnummer van de desbetreffende nooddienst vanaf een welbepaalde aansluiting onmogelijk is tijdens een ononderbroken periode die langer is dan vierentwintig uur.

[..]

§ 4. Wanneer operatoren nieuwe technieken of technologieën implementeren in hun netwerken, waardoor technische aanpassingen vereist zijn aan de beheerscentrales van de nooddiensten om de gegevens die door de operatoren dienen **te worden aangeleverd** in overeenstemming met de in de tweede paragraaf bepaalde verplichting, te kunnen verwerken, worden de kosten voor deze aanpassingen gedragen door de operatoren. De kosten die de operatoren dienen te dragen betreffen naast de kosten voor aanpassingen binnen hun eigen netwerk, enkel de investerings-, exploitatie- en onderhoudskosten die rechtstreeks toegewezen kunnen worden aan de uitbouw van centrale interfaces in de beheerscentrales van de nooddiensten die aangewend worden bij het nakomen van de in de tweede paragraaf bepaalde verplichting.

De investerings-, exploitatie- en onderhoudskosten met betrekking tot de databank met de identificatiegegevens van de abonnees van de vaste telefoondienst en de toegangslijnen die gebruikt worden om deze databank te consulteren zijn inbegrepen in de kosten waarvan sprake in het vorige lid.

§ 5. Un fonds pour les services d'urgence est créé en vue de gérer et rembourser les coûts visés au § 4 pour les services d'urgence. Ce fonds est doté de la personnalité juridique et est géré par l'Institut.

Les coûts pour l'adaptation des centrales de gestion et des systèmes nécessaires liés à l'exécution de leurs missions qui résultent de l'introduction d'une nouvelle technique ou technologie sont répartis entre les opérateurs fixes concernés proportionnellement au nombre de points de terminaison du réseau par lesquels des services ont été offerts par chacun de ces opérateurs en date du 1^{er} septembre de l'année précédente, et les opérateurs mobiles concernés proportionnellement au nombre d'utilisateurs actifs auxquels ces mêmes services ont été offerts à la même date. L'on entend par point de terminaison du réseau pour l'application de cet alinéa le point physique par lequel un utilisateur final obtient l'accès à un réseau de communications électroniques public; dans le cas de réseaux utilisant la commutation et l'acheminement, le point de terminaison du réseau est déterminé par une adresse réseau spécifique. La première année où les opérateurs concernés doivent apporter une contribution pour une nouvelle technique ou technologie donnée, la contribution en question est répartie entre les opérateurs fixes concernés proportionnellement au nombre de points de terminaison du réseau par lesquels de services ont été offerts par chacun de ces opérateurs en date du 1^{er} septembre de la même année, et les opérateurs mobiles concernés proportionnellement au nombre d'utilisateurs actifs auxquels ces mêmes services ont été offerts à la même date.

Les opérateurs qui sont tenus de contribuer, répercutent leur participation dans les coûts sur les opérateurs qui observent en tout ou en partie via l'opérateur en question leurs obligations légales en matière de collaboration avec les services d'urgence.

§ 5. Un fonds pour les services d'urgence est créé en vue de gérer et rembourser les coûts visés au § 4 pour les services d'urgence. Ce fonds est doté de la personnalité juridique et est géré par l'Institut.

Les coûts pour l'adaptation des centrales de gestion et des systèmes nécessaires liés à l'exécution de leurs missions qui résultent de l'introduction d'une nouvelle technique ou technologie sont répartis entre les opérateurs fixes concernés proportionnellement au nombre de points de terminaison du réseau par lesquels des services ont été offerts par chacun de ces opérateurs en date du 1^{er} septembre de l'année précédente, et les opérateurs mobiles concernés proportionnellement au nombre d'utilisateurs actifs auxquels ces mêmes services ont été offerts à la même date. L'on entend par point de terminaison du réseau pour l'application de cet alinéa le point physique par lequel un utilisateur final obtient l'accès à un réseau de communications électroniques public; dans le cas de réseaux utilisant la commutation et l'acheminement, le point de terminaison du réseau est déterminé par une adresse réseau spécifique. La première année où les opérateurs concernés doivent apporter une contribution pour une nouvelle technique ou technologie donnée, la contribution en question est répartie entre les opérateurs fixes concernés proportionnellement au nombre de points de terminaison du réseau par lesquels de services ont été offerts par chacun de ces opérateurs en date du 1^{er} septembre de la même année, et les opérateurs mobiles concernés proportionnellement au nombre d'utilisateurs actifs auxquels ces mêmes services ont été offerts à la même date.

Les opérateurs qui sont tenus de contribuer, répercutent leur participation dans les coûts sur les opérateurs qui observent en tout ou en partie via l'opérateur en question leurs obligations légales en matière de collaboration avec les services d'urgence.

Indien een operator eigen commerciële diensten aanbiedt voor het aanleveren van lokalisatiegegevens aan abonnees dan is de nauwkeurigheid van de locatiegegevens die deel uitmaken van de identificatie van de oproeper bij een noodoproep en welke geleverd dienen te worden aan de nooddiensten die ter plaatse hulp leveren in overeenstemming met de tweede paragraaf en de snelheid waarmee deze overgemaakt worden aan de betrokken nooddienst ten minste gelijk aan de beste kwaliteit die door die operator commercieel wordt aangeboden.

[..]

§ 5. Er wordt een fonds voor de nooddiensten opgericht, bestemd om de kosten zoals bepaald in § 4 voor de nooddiensten, te beheren en te vergoeden. Aan dit fonds wordt rechtspersoonlijkheid toegekend en het wordt beheerd door het Instituut.

De kosten voor de aanpassing van de beheerscentrales en de systemen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun opdracht naar aanleiding van de invoering van een nieuwe techniek of technologie, worden verdeeld over de betrokken vaste operatoren pro rata het aantal netwerkaansluitpunten en over de betrokken mobiele operatoren pro rata het aantal actieve gebruikers waarlangs door elk van deze operatoren op 1 september van het voorgaande jaar diensten werden aangeboden. Onder netwerkaansluitpunt wordt voor de toepassing van dit lid verstaan het fysieke punt waarop een eindgebruiker de toegang tot een openbaar elektronisch communicatienetwerk wordt geboden; in het geval van netwerken met schakelings- of routeringsfuncties wordt het netwerkaansluitpunt bepaald door middel van een specifiek netwerkadres. Voor het eerste jaar dat voor een bepaalde nieuwe techniek of technologie bijgedragen moet worden door de betrokken operatoren, wordt de bijdrage verdeeld over de betrokken vaste operatoren pro rata het aantal netwerkaansluitpunten en over de betrokken mobiele operatoren pro rata het aantal actieve gebruikers waarlangs door elk van deze operatoren op 1 september van datzelfde jaar diensten werden aangeboden.

De operatoren die gehouden zijn om bij te dragen, verhalen hun aandeel in de kosten op de operatoren die geheel of gedeeltelijk via de desbetreffende operator hun wettelijke verplichtingen betreffende samenwerking met de nooddiensten nakomen.

Indien een operator eigen commerciële diensten aanbiedt voor het aanleveren van **locatiegegevens** aan abonnees dan is de nauwkeurigheid van de locatiegegevens die deel uitmaken van de identificatie van de oproeper bij een noodoproep en welke geleverd dienen te worden aan de nooddiensten die ter plaatse hulp leveren in overeenstemming met de tweede paragraaf en de snelheid waarmee deze overgemaakt worden aan de betrokken nooddienst ten minste gelijk aan de beste kwaliteit die door die operator commercieel wordt aangeboden.

[..]

§ 5. Er wordt een fonds voor de nooddiensten opgericht, bestemd om de kosten zoals bepaald in § 4 voor de nooddiensten, te beheren en te vergoeden. Aan dit fonds wordt rechtspersoonlijkheid toegekend en het wordt beheerd door het Instituut.

De kosten voor de aanpassing van de beheerscentrales en de systemen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun opdracht naar aanleiding van de invoering van een nieuwe techniek of technologie, worden verdeeld over de betrokken vaste operatoren pro rata het aantal netwerkaansluitpunten en over de betrokken mobiele operatoren pro rata het aantal actieve gebruikers waarlangs door elk van deze operatoren op 1 september van het voorgaande jaar diensten werden aangeboden. Onder netwerkaansluitpunt wordt voor de toepassing van dit lid verstaan het fysieke punt waarop een eindgebruiker de toegang tot een openbaar elektronisch communicatienetwerk wordt geboden; in het geval van netwerken met schakelings- of routeringsfuncties wordt het netwerkaansluitpunt bepaald door middel van een specifiek netwerkadres. Voor het eerste jaar dat voor een bepaalde nieuwe techniek of technologie bijgedragen moet worden door de betrokken operatoren, wordt **de bijdrage in kwestie** verdeeld over de betrokken vaste operatoren pro rata het aantal netwerkaansluitpunten en over de betrokken mobiele operatoren pro rata het aantal actieve gebruikers waarlangs door elk van deze operatoren op 1 september van datzelfde jaar diensten werden aangeboden.

De operatoren die gehouden zijn om bij te dragen, verhalen hun aandeel in de kosten op de operatoren die geheel of gedeeltelijk via de desbetreffende operator hun wettelijke verplichtingen betreffende samenwerking met de nooddiensten nakomen.

Les frais de gestion du fonds des services d'urgence sont supportés par les opérateurs qui contribuent au fonds, proportionnellement à leur contribution fixée à l'alinéa précédent.

Le Roi fixe par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, sur proposition des Ministre en charge des services d'urgence offrant de l'aide sur place et du Ministre en charge des communications électroniques, après avis de l'Institut, les modalités de fonctionnement de ce fonds. Le Roi détermine préalablement par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres de manière objective et transparente les paramètres sur base desquels les coûts sont déterminés. Le calcul et le montant des coûts sont vérifiés et approuvés par l'Institut sur base des principes établis par le Roi. Le montant total des contributions des opérateurs au fonds ne peut jamais dépasser le montant des coûts approuvés. Le Roi fixe par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres des règles afin d'éviter la surcompensation et, le cas échéant, le remboursement de celle-ci.

Art. 110. § 1^{er}. Les opérateurs adressent gratuitement aux abonnés avec un maximum de cinq numéros une facture détaillée de base dont le niveau de détail est fixé par le ministre après avis de l'Institut.

[...]

§ 4. Au moins une fois par an, l'opérateur indique, sur la facture de son abonné, avec un maximum de 5 numéros le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son profil de consommation.

Art. 116. Les opérateurs mettent à la disposition des utilisateurs finals un service d'assistance par téléphone. Le service d'assistance est accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique.

Les frais de gestion du fonds des services d'urgence sont supportés par les opérateurs qui contribuent au fonds, proportionnellement à **leur contribution fixée aux deux alinéas précédent.**

Le Roi fixe par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, sur proposition des Ministre en charge des services d'urgence offrant de l'aide sur place et du Ministre en charge des communications électroniques, après avis de l'Institut, les modalités de fonctionnement de ce fonds. Le Roi détermine préalablement par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres de manière objective et transparente les paramètres sur base desquels les coûts sont déterminés. Le calcul et le montant des coûts sont vérifiés et approuvés par l'Institut sur base des principes établis par le Roi. **Le montant total des contributions des opérateurs au fonds ne peut dépasser le montant des coûts approuvés. Le Roi fixe par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres les règles pour le remboursement d'une éventuelle surcompensation.**

Art. 110. § 1^{er}. Les opérateurs adressent gratuitement aux abonnés avec un maximum de cinq numéros une facture détaillée de base dont le niveau de détail est fixé par le ministre après avis de l'Institut. **Cette facture est délivrée aux abonnés au moins une fois tous les trois mois sans qu'un surcoût puisse être demandé à l'abonné.**

[...]

§ 4. Au moins une fois par an, l'opérateur indique, sur la facture de son abonné, avec un maximum de 5 numéros le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son profil de consommation.

En outre, l'opérateur fait figurer sur la première page de chaque facture le texte suivant, encadré séparément et en caractères gras: "Pour connaître le plan tarifaire correspondant le mieux à votre profil d'utilisation, consultez le site des autorités publiques www.meilleurtarif.be."

Art. 116. Lorsque les opérateurs mettent à la disposition des utilisateurs finals un service d'assistance par téléphone, le service d'assistance est accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique.

De beheerskosten van het fonds voor de nooddiensten worden gedragen door de operatoren die bijdragen aan het fonds, pro rata hun bijdrage bepaald in het vorige lid.

De Koning bepaalt bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, op voorstel van de Minister bevoegd voor de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden en de Minister bevoegd voor de elektronische communicatie, na advies van het Instituut, de nadere regels van de werking van dit fonds. De Koning bepaalt vooraf bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, op objectieve en doorzichtige wijze de parameters op basis waarvan de kosten worden berekend. De berekening en het bedrag van de kosten worden geverifieerd en goedgekeurd door het Instituut volgens de principes vastgelegd door de Koning. Het totale bedrag van de bijdragen van de operatoren aan het fonds mag nooit hoger zijn dan de goedgekeurde kosten. De Koning legt bij een regeling vast om overcompensatie te vermijden en desgevallend terug te betalen.

Art. 110. § 1. De operatoren verstrekken de abonnees met een maximum van vijf nummers gratis een gespecificeerde basisfactuur waarvan het niveau van specificatie door de minister wordt vastgesteld na advies van het Instituut.

[...]

§ 4. Ten minste één keer per jaar meldt de operator op de factuur aan zijn abonnee met maximum 5 nummers welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon.

Art. 116. De operatoren stellen de eindgebruikers een hulpdienst per telefoon ter beschikking. De hulpdienst is bereikbaar via een geografisch nummer of via een niet-geografisch nummer op voorwaarde dat de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een geografisch nummer.

De beheerskosten van het fonds voor de nooddiensten worden gedragen door de operatoren die bijdragen aan het fonds, pro rata **hun bijdrage bepaald in de twee voorgaande leden.**

De Koning bepaalt bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, op voorstel van de Minister bevoegd voor de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden en de Minister bevoegd voor de elektronische communicatie, na advies van het Instituut, de nadere regels van de werking van dit fonds. De Koning bepaalt vooraf bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, op objectieve en doorzichtige wijze de parameters op basis waarvan de kosten worden berekend. De berekening en het bedrag van de kosten worden geverifieerd en goedgekeurd door het Instituut volgens de principes vastgelegd door de Koning. **Het totale bedrag van de bijdragen van de operatoren aan het fonds mag niet hoger zijn dan het bedrag van de goedgekeurde kosten. De Koning legt bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad de regels vast voor de terugbetaling van een eventuele overcompensatie.**

Art. 110. § 1. De operatoren verstrekken de abonnees met een maximum van vijf nummers gratis een gespecificeerde basisfactuur waarvan het niveau van specificatie door de minister wordt vastgesteld na advies van het Instituut. **Deze factuur wordt ten minste een keer om de drie maanden aan de abonnees verstrekt zonder dat de abonnee daarvoor een extra betaling kan worden gevraagd.**

[...]

§ 4. Ten minste één keer per jaar meldt de operator op de factuur aan zijn abonnee met maximum 5 nummers welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon.

Bovendien vermeldt de operator op de eerste bladzijde van elke factuur de volgende tekst in een afzonderlijk kader en in het vet: "Raadpleeg de site van de overheid www.bestetarief.be om het tariefplan te vinden dat het best met uw gebruikspatroon overeenstemt.

Art. 116. Wanneer de operatoren de eindgebruikers een hulpdienst per telefoon ter beschikking stellen is de hulpdienst bereikbaar via een geografisch nummer of via een niet-geografisch nummer op voorwaarde dat de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een geografisch nummer.

Le service d'assistance par téléphone visé à l'alinéa 1^{er} enregistre les demandes des utilisateurs finals relatives à la levée des dérangements et aux difficultés d'obtenir une communication. Il transmet ces demandes aux services compétents dans les délais les plus brefs.

Art. 119. § 1^{er}. Sans préjudice de l'application de l'article 70, § 1^{er}, 2^o, d), le ministre fixe, après avis de l'Institut, la liste des mesures que peuvent prendre les opérateurs en cas de facture impayée. La liste des mesures figure dans le contrat visé à l'article 108.

§ 2. Ces mesures garantissent que l'abonné reçoit un avertissement préalable d'une interruption de service ou d'une déconnexion résultant de ce défaut de paiement.

Sauf en cas de fraude ou de défaut de paiement persistant concernant lesquels il n'y a pas de contestation et pour autant que cela soit techniquement possible, ces mesures veillent à limiter l'interruption au service concerné.

Ces mesures prévoient qu'avant l'interruption complète du service, l'opérateur fournit gratuitement un service réduit dans le cadre duquel l'utilisateur final a la possibilité d'être appelé, à l'exclusion des appels payables à l'arrivée, et d'appeler lui-même les services d'urgence.

Lorsque le temps d'attente en vue d'obtenir une communication avec le service d'assistance dépasse le délai fixé par le Roi, après avis de l'Institut, l'utilisateur final se voit offrir par l'opérateur la possibilité de donner ses coordonnées téléphoniques. Dans ce cas, le service d'assistance téléphonique rappelle l'utilisateur final concerné dans le délai fixé par le Roi suivant le moment où l'utilisateur final lui a communiqué ses coordonnées, de préférence à l'heure indiquée par celui-ci.

En outre, toute demande d'information écrite relative à la durée du contrat, aux modalités de résiliation du contrat et aux tarifs de tous les services ou indemnités qui peuvent être appliqués par l'opérateur ou toute plainte écrite qui est formulée par un utilisateur final relative à l'exécution de son contrat portant sur la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques doit recevoir de l'opérateur concerné une réponse écrite détaillée et complète dans le délai fixé par le Roi, après avis de l'Institut.

Art. 119. § 1^{er}. Sans préjudice de l'application de l'article 70, § 1^{er}, 2^o, d), le ministre fixe, après avis de l'Institut, la liste des mesures que peuvent prendre les opérateurs en cas de facture impayée. La liste des mesures figure dans le contrat visé à l'article 108.

Le taux d'intérêt porté en compte pour d'éventuels intérêts de retard ne peut pas dépasser le taux d'intérêt légal.

§ 2. Ces mesures garantissent que l'abonné reçoit un avertissement préalable d'une interruption de service ou d'une déconnexion résultant de ce défaut de paiement.

Sauf en cas de fraude ou de défaut de paiement persistant concernant lesquels il n'y a pas de contestation et pour autant que cela soit techniquement possible, ces mesures veillent à limiter l'interruption au service concerné.

Ces mesures prévoient qu'avant l'interruption complète du service, l'opérateur fournit gratuitement un service réduit dans le cadre duquel l'utilisateur final a la possibilité d'être appelé, à l'exclusion des appels payables à l'arrivée, et d'appeler lui-même les services d'urgence.

De in het eerste lid bedoelde telefonische hulpdienst registreert de vragen van de eindgebruikers over de opheffing van de storingen en over de moeilijkheden om een verbinding te krijgen. Hij stuurt die vragen zo snel mogelijk door naar de bevoegde diensten.

Art. 119. § 1. Onverminderd de toepassing van artikel 70, § 1, 2°, d), stelt de minister na advies van het Instituut, de lijst op van de maatregelen die de operatoren kunnen nemen in geval van een onbetaalde rekening. De lijst van de maatregelen wordt vermeld in het in artikel 108 bedoelde contract.

§ 2. Bij deze maatregelen wordt de abonnee vooraf gewaarschuwd over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening of verbreking van de aansluiting als gevolg van die wanbetaling.

Behalve in geval van fraude of aanhoudend niet betaalde rekeningen waarover geen betwisting bestaat, blijft bij deze maatregelen een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voorzover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst.

Deze maatregelen bepalen dat vóór de volledige verbreking van de aansluiting de operator gratis een beperkte dienst verstrekt waarbij de eindgebruiker over de mogelijkheid beschikt om te worden opgebeld, met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene, en zelf de nooddiensten op te bellen.

Wanneer de wachttijd om met de hulpdienst verbinding te krijgen de termijn overschrijdt die door de Koning wordt vastgesteld, na advies van het Instituut, wordt door de operator aan de eindgebruiker de mogelijkheid geboden om zijn telefonische gegevens mee te delen. In dat geval belt de telefonische hulpdienst de betreffende eindgebruiker terug binnen de door de Koning vastgestelde termijn na het ogenblik waarop de eindgebruiker zijn gegevens aan de dienst heeft meegedeeld, bij voorkeur op het door hem opgegeven tijdstip.

Bovendien moet de betrokken operator elk schriftelijk verzoek om informatie met betrekking tot de contractsduur, de opzegmogelijkheden van het contract en de tarieven of schadeloosstellingen die door de operator toegepast kunnen worden, of elke schriftelijke klacht vanwege een eindgebruiker in verband met de uitvoering van zijn contract met betrekking tot de levering van netwerken of diensten voor elektronische communicatie beantwoorden met een schriftelijk, gedetailleerd en volledig antwoord binnen de termijn die door de Koning wordt vastgesteld, na advies van het Instituut.

Art. 119. § 1. Onverminderd de toepassing van artikel 70, § 1, 2°, d), stelt de minister na advies van het Instituut, de lijst op van de maatregelen die de operatoren kunnen nemen in geval van een onbetaalde rekening. De lijst van de maatregelen wordt vermeld in het in artikel 108 bedoelde contract.

De rentevoet die wordt aangerekend voor eventuele verwijlinteressen, mag niet hoger liggen dan de wettelijke rentevoet.

§ 2. Bij deze maatregelen wordt de abonnee vooraf gewaarschuwd over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening of verbreking van de aansluiting als gevolg van die wanbetaling.

Behalve in geval van fraude of aanhoudend niet betaalde rekeningen waarover geen betwisting bestaat, blijft bij deze maatregelen een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voorzover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst.

Deze maatregelen bepalen dat vóór de volledige verbreking van de aansluiting de operator gratis een beperkte dienst verstrekt waarbij de eindgebruiker over de mogelijkheid beschikt om te worden opgebeld, met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene, en zelf de nooddiensten op te bellen.

Art. 134. § 1^{er}. Il est créé une Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques, ci-après dénommée " la Commission d'éthique pour les télécommunications ". Le Roi fixe, après avis de l'Institut, la composition et la durée du mandat des membres de la Commission d'éthique pour les télécommunications ainsi que la procédure et les règles pratiques relatives au fonctionnement de la Commission d'éthique pour les télécommunications.

La Commission d'éthique pour les télécommunications est composée au moins de deux représentants des intérêts familiaux, un représentant du ministre de l'Economie, un représentant du ministre de la Protection de la Consommation, un représentant du ministre de la Justice, un représentant du ministre et un président, désigné par le ministre. Les membres sont nommés pour une période de cinq ans.

Les règles de procédure prévoient au moins la notification d'une plainte ou la constatation d'une infraction au Code d'éthique pour les télécommunications au contrevenant présumé, une période raisonnable au cours de laquelle celui-ci peut préparer sa défense et le droit d'adopter un point de vue écrit et oral concernant l'infraction présumée.

L'Institut assure le secrétariat de la Commission d'éthique pour les télécommunications.

La désactivation ou placement en service minimum pour défaut de paiement est réalisée gratuitement. Le montant éventuellement dû pour la réactivation du service suite à une interruption pour défaut de paiement ne peut excéder trente euros TVA comprise.

Art. 134. § 1^{er}. Il est créé une Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques, ci-après dénommée " la Commission d'éthique pour les télécommunications ". Le Roi fixe, après avis de l'Institut, **la composition de la Commission d'éthique pour les télécommunications, les conditions liées au** mandat des membres de la Commission d'éthique pour les télécommunications ainsi que la procédure et les règles pratiques relatives au fonctionnement de la Commission d'éthique pour les télécommunications.

La Commission d'éthique pour les télécommunications est composée au moins de deux représentants des intérêts familiaux, un représentant du ministre de l'Economie, un représentant du ministre de la Protection de la Consommation, un représentant du ministre de la Justice, un représentant du ministre et un président, désigné par le ministre. Les membres sont nommés pour une période de cinq ans.

Les membres de la Commission d'éthique pour les télécommunications sont soumis au secret professionnel. Cette obligation reste d'application après la fin du mandat de membre de la Commission d'éthique pour les télécommunications.

Les règles de procédure prévoient au moins la notification d'une plainte ou la **du dossier de constatation** d'une infraction au Code d'éthique pour les télécommunications au contrevenant présumé, une période raisonnable au cours de laquelle celui-ci peut préparer sa défense et le droit d'adopter un point de vue écrit et oral concernant l'infraction présumée.

L'Institut assure le secrétariat de la Commission d'éthique pour les télécommunications.

Le secrétariat reçoit les plaintes adressées à la Commission d'éthique pour les télécommunications et instruit les dossiers. Il peut également ouvrir d'initiative une instruction.

La Commission d'éthique pour les télécommunications peut être répartie en chambres de trois membres, qui statuent sur les plaintes. La répartition en chambres est déterminée dans un règlement

Art. 134. § 1. Er wordt een Ethische Commissie voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische communicatienetwerken opgericht, hierna " de Ethische Commissie voor de telecommunicatie " genoemd. De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de samenstelling en de duur van het mandaat van de leden van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, alsmede de procedure en de praktische regels in verband met de werking van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie bestaat minstens uit twee vertegenwoordigers van de gezinsbelangen, één vertegenwoordiger van de minister van Economie, één vertegenwoordiger van de minister van Consumentenzaken, één vertegenwoordiger van de minister van Justitie, één vertegenwoordiger van de minister en een voorzitter, aangewezen door de minister. De leden worden benoemd voor een periode van vijf jaar.

De procedureregels voorzien minstens in de kennisgeving van de klacht of de vaststelling van een inbreuk op de Ethische Code voor de telecommunicatie aan de vermoedelijke overtreder, een redelijke periode waarbinnen deze zijn verdediging kan voorbereiden en het recht om schriftelijk en mondeling standpunt in te nemen ten aanzien van de beweerde inbreuk.

Het Instituut neemt het secretariaat van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie waar.

De deactivering of de instelling van de minimumdienst wegens wanbetaling gebeurt gratis. Het eventuele verschuldigde bedrag voor de reactivering van de dienst na een onderbreking wegens wanbetaling mag niet meer bedragen dan dertig euro inclusief btw.

Art. 134. § 1. Er wordt een Ethische Commissie voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische communicatienetwerken opgericht, hierna " de Ethische Commissie voor de telecommunicatie " genoemd. De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, **de samenstelling van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, de voorwaarden verbonden aan het mandaat van de leden van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, alsmede de procedure en de praktische regels in verband met de werking van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.**

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie bestaat minstens uit twee vertegenwoordigers van de gezinsbelangen, één vertegenwoordiger van de minister van Economie, één vertegenwoordiger van de minister van Consumentenzaken, één vertegenwoordiger van de minister van Justitie, één vertegenwoordiger van de minister en een voorzitter, aangewezen door de minister. De leden worden benoemd voor een periode van vijf jaar.

De leden van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie zijn onderworpen aan het beroepsgeheim. Deze verplichting blijft van toepassing na het verstrijken van het mandaat van het lid van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.

De procedureregels voorzien minstens in de kennisgeving van de klacht of **het dossier tot vaststelling** van een inbreuk op de Ethische Code voor de telecommunicatie aan de vermoedelijke overtreder, een redelijke periode waarbinnen deze zijn verdediging kan voorbereiden en het recht om schriftelijk en mondeling standpunt in te nemen ten aanzien van de beweerde inbreuk.

Het Instituut neemt het secretariaat van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie waar.

Het secretariaat ontvangt de klachten gericht aan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie en neemt de dossiers in vooronderzoek. Het kan eveneens op eigen initiatief een onderzoek starten.

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie kan ingedeeld worden in kamers van drie leden, die uitspraak doen over klachten. De indeling in kamers wordt vastgelegd in een huishoudelijk reglement,

§ 2. Sur la proposition de la Commission d'éthique pour les télécommunications, le Roi fixe un Code d'éthique pour les télécommunications.

Le Code d'éthique pour les télécommunications désigne les séries de numéros pour lesquelles il est autorisé de facturer, en plus du prix de la communication, également une indemnité pour le contenu et décrit les conditions auxquelles des services payants peuvent être offerts aux utilisateurs finals via des réseaux de communications électroniques. Le Code d'éthique pour les télécommunications fixe également les modalités selon lesquelles les opérateurs collaborent à l'enquête relative à une infraction présumée commise par une personne qui fournit un service payant via un réseau de communications électroniques et à l'exécution des décisions de la Commission d'éthique pour les télécommunications.

Les personnes qui offrent des services payants via des réseaux de communications électroniques et les opérateurs, pour ce qui concerne la collaboration visée à l'alinéa deux, sont tenus de respecter les dispositions du Code d'éthique pour les télécommunications.

La Commission d'éthique pour les télécommunications se prononce sur le respect du Code d'éthique pour les télécommunications suite à une plainte des intéressés, directement ou après l'intervention du service de médiation pour les télécommunications.

d'ordre intérieur, qui est établi par la Commission d'éthique pour les télécommunications et est publié sur le site Internet de la Commission d'éthique pour les télécommunications.

§ 2. Sur la proposition de la Commission d'éthique pour les télécommunications, le Roi fixe un Code d'éthique pour les télécommunications.

Le Code d'éthique pour les télécommunications désigne les séries de numéros pour lesquelles il est autorisé de facturer, en plus du prix de la communication, également une indemnité pour le contenu et décrit les conditions auxquelles des services payants peuvent être offerts aux utilisateurs finals via des réseaux de communications électroniques. Le Code d'éthique pour les télécommunications fixe également les modalités selon lesquelles les opérateurs collaborent à l'enquête relative à une infraction présumée commise par une personne qui fournit un service payant via un réseau de communications électroniques et à l'exécution des décisions de la Commission d'éthique pour les télécommunications.

Les conditions du Code d'éthique pour les télécommunications s'appliquent sans préjudice de l'application des dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

Les personnes qui offrent des services payants via des réseaux de communications électroniques et les opérateurs, pour ce qui concerne la collaboration visée à l'alinéa deux, sont tenus de respecter les dispositions du Code d'éthique pour les télécommunications.

La Commission d'éthique pour les télécommunications ou l'une de ses chambres se prononce sur le respect du Code d'éthique pour les télécommunications suite à une plainte de l'intéressé ou de sa propre initiative et après avoir pris connaissance du rapport du secrétariat sur le dossier et de la réplique du contrevenant présumé au rapport. Le secrétariat peut regrouper en un dossier des plaintes similaires concernant un seul et même prestataire d'un service payant via un réseau de communications électroniques. Le secrétariat peut, conformément aux instructions, données par la Commission d'éthique pour les télécommunications et publiées sur le site Internet de la Commission d'éthique pour les télécommunications, également transmettre pour médiation une plainte au Service de médiation pour les télécommunications ou pour médiation ou complément d'enquête à la Direction générale Contrôle

§ 2. Op voorstel van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie stelt de Koning een Ethische Code voor de telecommunicatie vast.

De Ethische Code voor de telecommunicatie duidt de nummerreeksen aan waarvoor het is toegestaan om van de oproeper naast de prijs voor de communicatie ook een betaling voor de inhoud te vragen en omschrijft de voorwaarden waaronder betalende diensten via elektronische communicatienetwerken aan de eindgebruikers kunnen worden aangeboden. De Ethische Code voor de telecommunicatie stelt eveneens de nadere regels vast volgens dewelke de operatoren hun medewerking verlenen aan het onderzoek van een vermoedelijke inbreuk door een persoon die een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt en aan de uitvoering van de beslissingen van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.

De personen die betalende diensten via elektronische communicatienetwerken aanbieden en de operatoren, wat betreft de medewerking bedoeld in het tweede lid, zijn verplicht de bepalingen van de Ethische Code voor de telecommunicatie in acht te nemen.

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie spreekt zich uit over de naleving van de Ethische Code voor de telecommunicatie na een klacht van de belanghebbende, rechtstreeks of na de tussenkomst van de ombudsdienst voor telecommunicatie.

dat opgesteld wordt door de Ethische Commissie voor de telecommunicatie en gepubliceerd wordt op de website van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.

§ 2. Op voorstel van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie stelt de Koning een Ethische Code voor de telecommunicatie vast.

De Ethische Code voor de telecommunicatie duidt de nummerreeksen aan waarvoor het is toegestaan om van de oproeper naast de prijs voor de communicatie ook een betaling voor de inhoud te vragen en omschrijft de voorwaarden waaronder betalende diensten via elektronische communicatienetwerken aan de eindgebruikers kunnen worden aangeboden. De Ethische Code voor de telecommunicatie stelt eveneens de nadere regels vast volgens dewelke de operatoren hun medewerking verlenen aan het onderzoek van een vermoedelijke inbreuk door een persoon die een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt en aan de uitvoering van de beslissingen van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.

De voorwaarden van de Ethische Code voor de telecommunicatie gelden onverminderd de toepassing van de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming en van de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij.

De personen die betalende diensten via elektronische communicatienetwerken aanbieden en de operatoren, wat betreft de medewerking bedoeld in het tweede lid, zijn verplicht de bepalingen van de Ethische Code voor de telecommunicatie in acht te nemen.

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie of één van zijn kamers spreekt zich uit over de naleving van de Ethische Code voor de telecommunicatie na een klacht van de belanghebbende of op eigen initiatief en nadat het kennis genomen heeft van het verslag van het secretariaat over het dossier en de repliek van de vermoedelijke overtreder op het verslag. Het secretariaat kan gelijkaardige klachten betreffende eenzelfde aanbieder van een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk bundelen in één dossier. Het secretariaat kan, overeenkomstig de instructies, gegeven door de Ethische Commissie voor de telecommunicatie en gepubliceerd op de website van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, een klacht ook voor bemiddeling doorsturen naar de Ombudsdienst voor telecommunicatie of voor bemiddeling of verder onderzoek aan de Algemene Directie Controle en Bemiddeling

et Médiation du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie. La transmission d'une plainte pour médiation ne porte pas atteinte à la compétence de la Commission d'éthique pour les télécommunications de constater et sanctionner, conformément au § 3, vis-à-vis du prestataire du service payant via un réseau de communications électroniques, une infraction au Code d'éthique pour les télécommunications.

Le Service de médiation pour les télécommunications et la Direction générale Contrôle et Médiation du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie informent, selon les modalités déterminées dans un protocole de collaboration, la Commission d'éthique pour les télécommunications du résultat de la médiation ou du complément d'enquête concernant toute plainte transmise. Lorsque le secrétariat est informé du résultat de la médiation ou du complément d'enquête, il peut classer la plainte sans suite. Le secrétariat fournit à la Commission d'éthique pour les télécommunications selon les modalités définies dans le règlement d'ordre intérieur une information sur les plaintes classées sans suite. La Commission d'éthique pour les télécommunications peut évoquer les décisions de classement sans suite du secrétariat et demander au secrétariat d'encore soumettre le dossier lors d'une séance de la Commission d'éthique ou d'une de ses chambres.

Les décisions de la Commission d'éthique pour les télécommunications sont motivées et publiées.

§ 3. Les infractions au Code d'éthique pour les télécommunications sont sanctionnées d'une amende administrative d'un montant de 125 à 12 500 EUR ou d'une suspension des activités de 1 à 30 jours.

En cas d'infraction grave ou répétée, la Commission d'éthique pour les télécommunications peut ordonner la radiation des services concernés, ainsi que l'interdiction d'entamer de nouveaux services.

Les décisions de la Commission d'éthique pour les télécommunications sont motivées et publiées.

§ 3. Les infractions au Code d'éthique pour les télécommunications sont sanctionnées d'une amende administrative d'un montant de 125 à **125.000** EUR **et/ou** d'une suspension des activités de 1 à **90** jours.

En cas d'infraction grave ou répétée, la Commission d'éthique pour les télécommunications ou l'une de ses chambres peut imposer une ou plusieurs des mesures suivantes:

1° une amende administrative à hauteur de 250 à 250.000 euros;

2° une suspension des services concernés jusqu'à un an;

3° la suppression du service concerné;

4° l'interdiction d'offrir de nouveaux services.

De beslissingen van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie zijn gemotiveerd en worden openbaar gemaakt.

§ 3. De inbreuken op de Ethische Code voor de telecommunicatie worden bestraft met een administratieve geldboete ten belope van 125 tot 12 500 EUR of een schorsing van de activiteiten van 1 tot 30 dagen.

In geval van een zware of herhaalde inbreuk kan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie de schrapping van de betrokken diensten bevelen, alsmede het verbod om nieuwe diensten te beginnen.

van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. Het doorsturen van een klacht voor bemiddeling doet geen afbreuk aan de bevoegdheid van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie om ten aanzien van de aanbieder van de betalende dienst via een elektronische communicatienetwerk een inbreuk op de Ethische Code voor de telecommunicatie vast te stellen en te bestraffen, overeenkomstig § 3.

De Ombudsdienst voor telecommunicatie en de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie brengen, volgens de nadere bepalingen vastgelegd in een samenwerkingsprotocol, de Ethische Commissie voor de telecommunicatie op de hoogte van het resultaat van de bemiddeling of het verdere onderzoek betreffende elke overgezonden klacht. Wanneer het secretariaat op de hoogte wordt gebracht van het resultaat van de bemiddeling of het verdere onderzoek, kan het de klacht zonder gevolg klasseren. Het secretariaat bezorgt de Ethische Commissie voor de telecommunicatie volgens de nadere regels vastgelegd in het huishoudelijk reglement informatie over de zonder gevolg geklasseerde klachten. De Ethische Commissie voor de telecommunicatie kan de besluiten van het secretariaat tot klassering zonder gevolg evoceren en aan het secretariaat vragen het dossier alsnog op een zitting van de Ethische Commissie of van één van zijn kamers te brengen.

De beslissingen van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie zijn gemotiveerd en worden openbaar gemaakt.

§ 3. De inbreuken op de Ethische Code voor de telecommunicatie worden bestraft met een administratieve geldboete ten belope van 125 tot **125 000** EUR **en/of** een schorsing van de activiteiten van 1 tot **90** dagen.

In geval van een zware of herhaalde inbreuk kan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie of één van zijn kamers één of meer van de volgende maatregelen opleggen:

1° een administratieve geldboete ten belope van 250 tot 250 000 euro;

2° een schorsing van de betrokken dienst tot één jaar;

3° de schrapping van de betrokken dienst;

4° het verbod om nieuwe diensten aan te bieden.

Pour prononcer les sanctions, la Commission d'éthique pour les télécommunications tient compte de la gravité de l'infraction ainsi que du caractère délibéré ou non de celle-ci.

Lorsque la Commission d'éthique pour les télécommunications prononce une sanction effective, le contrevenant paie à la partie lésée, par l'intermédiaire des opérateurs concernés et dans les trente jours qui suivent la notification du verdict, le montant obtenu de la personne lésée suite à l'infraction constatée.

Pour prononcer les sanctions, la Commission d'éthique pour les télécommunications **ou une de ses chambres** tient compte de la gravité de l'infraction ainsi que du caractère délibéré ou non de celle-ci.

Lorsque la Commission d'éthique pour les télécommunications **ou une de ses chambres** prononce une sanction effective, le contrevenant paie à **la ou les personnes lésées**, par l'intermédiaire des opérateurs concernés et dans les trente jours qui suivent la notification du verdict, le montant obtenu de **la ou les personnes lésées** suite à l'infraction constatée.

Art. 134/1. § 1^{er}. En cas d'urgence, le Président de la Commission d'éthique pour les télécommunications peut, lorsqu'il a connaissance d'un fait, qui constitue à première vue une infraction grave au Code d'éthique pour les télécommunications et qui peut causer un préjudice grave et difficilement réparable ou qui cause un préjudice ou menace de préjudicier un groupe important d'utilisateurs finals, adopter toutes les mesures provisoires appropriées. Le Président peut entre autres imposer à la personne qui fournit un service payant via un réseau de communications électroniques la suspension de ce service, jusqu'à ce que la Commission d'éthique pour les télécommunications se soit prononcée définitivement sur le respect du Code d'éthique pour les télécommunications ou jusqu'à ce que la personne qui offre le service en question ait adapté son service de la manière déterminée par le Président.

§ 2. La personne concernée est informée avant l'imposition de la mesure visée au paragraphe 1^{er} et est invitée à suspendre immédiatement et volontairement le service ou à l'adapter.

Si la personne qui offre un service payant via un réseau de communications électroniques ne peut pas être atteinte ou ne donne pas suite à l'invitation du Président, le Président peut imposer aux opérateurs qui fournissent l'accès au service concerné de bloquer l'accès aux numéros en question et, le cas échéant, ordonner de ne pas verser l'indemnité d'interconnexion ou d'autres indemnités à la personne qui offre le service payant en question via un réseau de communications électroniques ou de cantonner ces indemnités auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations, jusqu'à ce que la Commission d'éthique pour les télécommunications se soit définitivement prononcée sur le respect du Code d'éthique pour les télécommunications et l'utilisation des indemnités prélevées ou cantonnées.

Bij het uitspreken van de sancties houdt de Ethische Commissie voor de telecommunicatie rekening met de ernst van de inbreuk alsook met het al dan niet opzettelijke karakter ervan.

Wanneer de Ethische Commissie voor de telecommunicatie een effectieve sanctie uitspreekt, betaalt de overtreder aan de benadeelde, via de betrokken operatoren en binnen dertig dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van de uitspraak, het bedrag dat van de benadeelde verkregen werd ten gevolge van de vastgestelde inbreuk.

Bij het uitspreken van de sancties houdt de Ethische Commissie voor de telecommunicatie **of één van zijn kamers** rekening met de ernst van de inbreuk alsook met het al dan niet opzettelijke karakter ervan.

Wanneer de Ethische Commissie voor de telecommunicatie **of één van zijn kamers** een effectieve sanctie uitspreekt, betaalt de overtreder aan **de benadeelde of benadeelden**, via de betrokken operatoren en binnen dertig dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van de uitspraak, het bedrag dat van **de benadeelde of benadeelden** verkregen werd ten gevolge van de vastgestelde inbreuk.

Art. 134/1. § 1. In dringende gevallen kan de voorzitter van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, wanneer hij kennis krijgt van een feit dat op het eerste gezicht een ernstige inbreuk op de Ethische Code voor de telecommunicatie vormt en dat een moeilijk te herstellen, ernstig nadeel of schade veroorzaakt of dreigt te veroorzaken aan een grote groep van eindgebruikers, alle nodige voorlopige maatregelen nemen. De voorzitter kan onder andere onmiddellijk aan de persoon die een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt opleggen om deze dienst op te schorten, totdat de Ethische Commissie voor de telecommunicatie een definitieve uitspraak heeft gedaan over de naleving van de Ethische Code voor de telecommunicatie of totdat de persoon die de betrokken dienst aanbiedt zijn dienst heeft aangepast op de wijze vastgelegd door de voorzitter.

§ 2. De betrokken persoon wordt voorafgaand aan het opleggen van de in paragraaf 1 bedoelde maatregel op de hoogte gebracht van het feit en uitgenodigd om de dienst onmiddellijk en vrijwillig op te schorten of aan te passen.

Indien de persoon die een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt niet bereikt kan worden of geen gevolg geeft aan de uitnodiging van de voorzitter, kan de voorzitter de operatoren die toegang verlenen tot de betrokken dienst opleggen om de toegang tot de betrokken nummers te blokkeren en, in voorkomend geval, bevelen om de interconnectie- of andere vergoedingen niet uit te keren aan de persoon die de betrokken betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt of deze vergoedingen te kantonneren bij de Deposito- en Consignatiekas, totdat de Ethische Commissie voor de telecommunicatie een definitieve uitspraak heeft gedaan over de naleving van de Ethische Code voor de telecommunicatie en de bestemming van de ingehouden of gekantonnerde vergoedingen.

Art. 163. Belgacom assure le service universel, tel que décrit à l'article 68, 1^o, 3^o, 4^o et 5^o, de la présente loi et des dispositions y afférentes figurant en annexe, ainsi que les services mentionnés à l'article 105 de la présente loi.

Cette obligation est valable, en ce qui concerne le service universel, jusqu'au 1^{er} janvier de l'année suivant la désignation par le Roi d'un ou plusieurs prestataires pour chacun des éléments du service universel qui tombent sous le champ d'application de l'alinéa précédent. En ce qui concerne les services visés à l'article 105, l'obligation est applicable jusqu'à la désignation par le Roi d'un ou plusieurs opérateurs en vertu de l'article 105 de la présente loi.

Art. 163. Belgacom assure le service universel, tel que décrit à l'article 68, 1^o, 3^o, 4^o et 5^o, de la présente loi et des dispositions y afférentes figurant en annexe, ainsi que les services mentionnés à l'article 105 de la présente loi.

Cette obligation est valable, en ce qui concerne le service universel, **jusqu'à la fin du neuvième mois** suivant la désignation par le Roi d'un ou plusieurs prestataires pour chacun des éléments du service universel qui tombent sous le champ d'application de l'alinéa précédent. En ce qui concerne les services visés à l'article 105, l'obligation est applicable jusqu'à la désignation par le Roi d'un ou plusieurs opérateurs en vertu de l'article 105 de la présente loi.

Art. 163. Belgacom verzekert de universele dienst zoals omschreven in artikel 68, 1°, 3°, 4° en 5°, van deze wet en de daarbijhorende bepalingen in de bijlage, alsook de diensten vermeld onder artikel 105 van deze wet.

Deze verplichting loopt wat betreft de universele dienst, tot op 1 januari van het jaar dat volgt op de aanwijzing door de Koning van één of meer aanbieders voor elk van de elementen van de universele dienst die onder het toepassingsgebied van het vorige lid vallen. Wat betreft de diensten opgenomen in artikel 105 loopt de verplichting tot het moment van aanwijzing door de Koning van één of meer operatoren krachtens artikel 105 van deze wet.

Art. 163. Belgacom verzekert de universele dienst zoals omschreven in artikel 68, 1°, 3°, 4° en 5°, van deze wet en de daarbijhorende bepalingen in de bijlage, alsook de diensten vermeld onder artikel 105 van deze wet.

Deze verplichting loopt wat betreft de universele dienst, **tot het einde van de negende maand na** de aanwijzing door de Koning van één of meer aanbieders voor elk van de elementen van de universele dienst die onder het toepassingsgebied van het vorige lid vallen. Wat betreft de diensten opgenomen in artikel 105 loopt de verplichting tot het moment van aanwijzing door de Koning van één of meer operatoren krachtens artikel 105 van deze wet.

ANNEXE

Article 1^{er}

Pour l'application de la présente annexe, on entend par:

[...]

8° appel défaillant au niveau national: un appel vers un numéro formé correctement, pour lequel ni la tonalité d'occupation, ni la tonalité d'appel, ni un signal de réponse ne sont reconnus sur la ligne d'accès de l'appelant, dans les 30 secondes. Ce délai court à partir du moment où les coordonnées pour l'établissement de la liaison sont reçues par le réseau;

9° appel défaillant au niveau international: soit un appel vers un numéro valide formé correctement, pour lequel ni la tonalité d'occupation, ni la tonalité d'appel, ni un signal de réponse ne sont reconnus sur le circuit international sortant, dans les 30 secondes, soit un appel vers un numéro correctement formé mais erroné et que le prestataire de la composante géographique fixe du service universel n'est pas en mesure de vérifier comme étant erroné. Ce délai court à partir du moment où les coordonnées pour l'établissement de la liaison sont reçues par le réseau;

10° taux de dérangement des appels: pourcentage d'appels défaillants par rapport au nombre total des tentatives d'appels au cours de la période d'observation considérée;

11° délai d'établissement d'une liaison au niveau national: le délai qui court entre le moment où les coordonnées nécessaires à l'établissement de la liaison sont reçues par le réseau et le moment où une tonalité d'occupation ou d'appel ou un signal de réponse est reconnu sur la ligne d'accès de l'appelant. Ce délai est exprimé en secondes;

12° délai d'établissement d'une liaison au niveau international: le délai qui court entre le moment où le commutateur international reçoit l'appel émanant du réseau national et le moment où une tonalité d'occupation ou d'appel ou un signal de réponse est renvoyé sur le réseau national. Ce délai est exprimé en secondes;

[...]

ANNEXE

Article 1^{er}

Pour l'application de la présente annexe, on entend par:

[...]

8° [...]

9° [...]

10° [...]

11° [...]

12. [...]

[...]

BIJLAGE

Artikel 1

Voor de toepassing van deze bijlage wordt verstaan onder:

[...]

8° mislukte oproep op nationaal niveau: een oproep naar een nummer dat correct werd gevormd, waarbij binnen 30 seconden geen bezettoon noch een beltoon noch een antwoordsignaal herkend wordt op de toegangslijn van de oproeper. De duur loopt vanaf het moment dat de adresinformatie voor het opzetten van de verbinding wordt ontvangen door het netwerk;

9° mislukte oproep op internationaal niveau: hetzij een oproep naar een geldig nummer dat correct werd gevormd, waarbij binnen 30 seconden geen bezettoon, noch een beltoon, noch een antwoordsignaal herkend wordt op het uitgaande internationale circuit, hetzij een oproep naar een correct gevormd, maar verkeerd nummer dat de aanbieder van het vaste geografische element van de universele dienst niet als verkeerd kan bevestigen. Die tijd gaat in op het moment dat de adresinformatie voor het opzetten van de verbinding door het netwerk wordt ontvangen;

10° storingspercentage van de oproepen: het percentage van mislukte oproepen ten opzichte van het totale aantal oproepogingen in de loop van de beschouwde observatieperiode;

11° duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau: de duur vanaf het moment dat de adresinformatie die nodig is om de verbinding op te zetten, ontvangen is door het netwerk tot op het ogenblik dat een bezettoon, een beltoon of een antwoordsignaal wordt herkend op de toegangslijn van de oproeper. Die duur wordt uitgedrukt in seconden;

12° duur om een verbinding tot stand te brengen op internationaal niveau: de duur vanaf het moment dat de internationale schakelaar de oproep ontvangt die uitgaat van het nationale netwerk tot op het ogenblik dat een bezettoon, een beltoon of een antwoordsignaal teruggestuurd wordt op het nationale netwerk. Die duur wordt uitgedrukt in seconden;

[...]

BIJLAGE

Artikel 1

Voor de toepassing van deze bijlage wordt verstaan onder:

[...]

8° [...]

9° [...]

10° [...]

11° [...]

12. [...]

[...]

Art. 9

§ 1^{er}. Le taux de dérangement pour la période d'observation sur une zone géographique des appels au niveau national, ne peut dépasser 1,5 %.

§ 2. Pour déterminer le taux de dérangement sur une zone géographique des appels au niveau national, le prestataire concerné calcule par période d'observation le pourcentage d'appels défaillants sur la base d'une des méthodes suivantes:

1° sur la base des données concernant le trafic sortant réel dans un échantillon représentatif de centraux locaux définis en accord avec l'Institut;

2° sur la base d'appels d'essai générés dans un échantillon représentatif de centraux locaux vers un échantillon représentatif de centraux terminaux définis en accord avec l'Institut;

3° sur la base d'une combinaison des 1° et 2°.

Le monitoring des appels doit être effectué pour chaque Nième appel où N est défini comme le rapport entre le nombre total d'appels attendus dans les intervalles de temps pertinents et le nombre d'observations nécessaires.

Seuls les appels de et vers PSTN/ISDN sont pris en compte.

En cas d'appels d'essai, le choix des centraux terminaux doit être pondéré en fonction du trafic.

La précision suivante doit être atteinte:

— pour les appels d'essai, le nombre d'observations effectuées doit être suffisant pour fournir un taux de précision absolue de 0,1 % ou au moins un taux de précision relative de 10 % avec 95 % de fiabilité. Celui des deux chiffres nécessitant le plus petit nombre d'observations peut être choisi;

— pour les observations effectuées au niveau du processeur du central local, le nombre d'observations effectuées doit être suffisant pour fournir un taux de précision absolue de 0,05 % ou au moins un taux de précision relative de 5 % avec 95 % de fiabilité. Le prestataire peut choisir le taux de précision pour lequel le moins d'observations sont requises.

La mesure du paramètre ne s'applique qu'aux services directs du prestataire.

Art. 9. [...]

Art. 9

§ 1. Het storingspercentage van de oproepen op nationaal niveau mag gedurende de observatieperiode binnen een geografisch gebied maximaal 1,5 % bedragen.

§ 2. Om het storingspercentage van de oproepen op nationaal niveau binnen een geografisch gebied te bepalen, berekent de betrokken aanbieder per observatieperiode het percentage mislukte oproepen op basis van één van de volgende methodes:

1° op basis van de gegevens met betrekking tot het reële uitgaande verkeer in een representatief staal van lokale centrales die in overeenstemming met het Instituut worden bepaald;

2° op basis van testoproepen die gegenereerd worden in een representatief staal van lokale centrales naar een representatief staal van eindcentrales die in overeenstemming met het Instituut worden bepaald;

3° op basis van een combinatie van 1° en 2°.

Iedere N'de oproep moet worden gecontroleerd, waarbij N gedefinieerd wordt als de verhouding tussen het totale aantal oproepen die verwacht worden in de relevante tijdsintervallen en het aantal noodzakelijke observaties.

Enkel de oproepen van en naar PSTN/ISDN worden in aanmerking genomen.

In geval van testoproepen, moet de keuze van de eindcentrales worden gewogen op basis van het verkeer.

De volgende accuraatheid moet worden bereikt:

— voor testoproepen moet het aantal gemaakte observaties voldoende zijn zodat een absolute accuraatheid van 0,1 % of ten minste een relatieve accuraatheid van 10 % met 95 % betrouwbaarheid wordt geleverd. Van beide cijfers mag datgene worden gekozen waarvoor het minste aantal observaties nodig zijn;

— voor de observaties die op het niveau van de processor van de lokale centrale gemaakt zijn, moet het aantal gemaakte observaties voldoende zijn zodat een absolute accuraatheid van 0,05 % of ten minste een relatieve accuraatheid van 5 % met 95 % betrouwbaarheid wordt geleverd. De aanbieder mag de accuraatheid kiezen waarvoor het minste aantal observaties nodig zijn.

De meting van de parameter wordt enkel toegepast op de directe diensten van de aanbieder.

Art. 9. [...]

Les mesures doivent être planifiées de manière à refléter fidèlement les variations de trafic pendant les différentes heures d'une journée, les jours d'une semaine et les mois d'une année.

§ 3. Les statistiques suivantes sont fournies:

- pourcentage des appels défectueux au niveau national;
- nombre d'observations.

Art. 10

§ 1^{er}. Le délai d'établissement des liaisons pour 95 % des appels nationaux ne peut dépasser 5 secondes.

§ 2. Pour déterminer le délai d'établissement d'une liaison au niveau national, les prestataires calculent par période d'observation les valeurs du 95^e percentile selon la méthode de mesure prescrite au présent paragraphe.

Les statistiques sont définies sur la base d'une des méthodes de mesure suivantes:

1° sur la base des données concernant le trafic sortant réel dans un échantillon représentatif de centraux locaux définis en accord avec l'Institut;

2° sur la base d'appels d'essai générés dans un échantillon représentatif de centraux locaux vers un échantillon représentatif de centraux terminaux définis en accord avec l'Institut;

3° sur la base d'une combinaison du 1° et 2°.

Les mesures doivent être planifiées de manière à refléter fidèlement les variations de trafic aux différentes heures d'une journée, jours d'une semaine et mois d'une année. Le nombre d'observations doit être au moins égal à 10.000 pour une période d'observation d'un an et à 2500 pour une période d'observation de trois mois, et ce pour chaque catégorie de destination. Cela vaut aussi bien pour le monitoring que pour l'utilisation d'appels d'essai. Le monitoring des appels peut être effectué pour chaque Nième appel, où N doit être défini comme le rapport entre le nombre total d'appels attendus dans les intervalles de temps pertinents et le nombre total d'observations nécessaires. Les appels manqués ne sont pas repris dans les statistiques. Seuls les appels de et vers PSTN/ISDN sont pris en compte.

Art. 10. [...]

De metingen moeten zo gepland worden dat zij accuraat de schommelingen in het verkeer weerspiegelen tijdens de verschillende uren van de dag, de dagen van de week en de maanden van het jaar.

§ 3. De volgende statistieken worden verstrekt:

- percentage mislukte oproepen op nationaal niveau;
- aantal observaties.

Art.10

§ 1. Voor 95 % van de nationale oproepen mag de duur om een verbinding tot stand te brengen maximaal 5 seconden bedragen.

§ 2. Om de duur te bepalen om op nationaal niveau een verbinding tot stand te brengen, berekenen de aanbieders per observatieperiode de waarden van het 95ste percentiel volgens de in deze paragraaf voorgescreven meetmethode.

De statistieken worden op basis van één van de volgende meetmethodes bepaald:

1° op basis van de gegevens met betrekking tot het reële uitgaande verkeer in een representatief staal van lokale centrales die in overeenstemming met het Instituut worden bepaald;

2° op basis van testoproepen die gegenereerd worden in een representatief staal van lokale centrales naar een representatief staal van eindcentrales die in overeenstemming met het Instituut worden bepaald;

3° op grond van een combinatie van 1° en 2°.

De metingen moeten zo gepland worden dat zij accuraat de schommelingen in het verkeer weerspiegelen tijdens de verschillende uren van de dag, de dagen van de week en de maanden van het jaar. Het aantal observaties moet ten minste gelijk zijn aan 10 000 voor een observatieperiode van één jaar en aan 2 500 voor een observatieperiode van drie maanden en dit voor iedere bestemmingscategorie. Dit geldt zowel voor de monitoring als voor het gebruik van testoproepen. Het monitoren van oproepen kan worden gedaan voor elke Ne oproep waarbij N moet worden gedefinieerd als de verhouding tussen het totale aantal verwachte oproepen in de relevante tijdsintervallen en het totale aantal nodige observaties. Mislukte oproepen worden niet opgenomen in de statistieken. Er wordt alleen rekening gehouden met oproepen van en naar PSTN/ISDN.

Art.10. [...]

§ 3. Les statistiques suivantes sont fournies:

- les valeurs du 95e percentile pour le délai d'établissement des liaisons au niveau du trafic national;
- le délai moyen d'établissement des liaisons nationales;
- le nombre d'observations.

Art. 11

§ 1^{er}. Le taux de dérangement pour la période d'observation des appels au niveau international imputable aux liaisons directes internationales du prestataire ne peut dépasser 5 %.

§ 2. Pour déterminer le taux de dérangement des appels au niveau international, le prestataire concerné calcule par période d'observation le pourcentage d'appels défectueux sur la base d'une des méthodes de mesure suivantes:

1° sur la base des données concernant le trafic sortant réel dans un échantillon représentatif de centraux locaux définis en accord avec l'Institut;

2° sur la base d'appels d'essai générés dans un échantillon représentatif de centraux locaux vers un échantillon représentatif de centraux terminaux définis en accord avec l'Institut;

3° sur la base d'une combinaison du 1° et 2°.

Le monitoring des appels doit être effectué pour chaque Nième appel où N est défini comme le rapport entre le nombre total d'appels attendus dans les intervalles de temps pertinents et le nombre d'observations nécessaires.

En cas d'appels d'essai, le choix des centraux terminaux doit être pondéré en fonction du trafic.

La précision suivante doit être atteinte:

- pour les appels d'essai, le nombre d'observations effectuées doit être suffisant pour fournir un taux de précision absolue de 0,1 % ou au moins un taux de précision relative de 10 % avec 95 % de fiabilité. Celui des deux chiffres nécessitant le plus petit nombre d'observations peut être choisi;

Art. 11. [...]

§ 3. De volgende statistieken worden verstrekt:

- de waarden van het 95e percentiel voor de duur om een verbinding tot stand te brengen op het niveau van het nationale verkeer;
- de gemiddelde duur om nationale verbindingen tot stand te brengen;
- het aantal observaties.

Art. 11

§ 1. Het storingspercentage van de oproepen op internationaal niveau dat te wijten is aan de rechtstreekse internationale verbindingen van de aanbieder mag gedurende de observatieperiode maximaal 5 % bedragen.

§ 2. Om het storingspercentage van de oproepen op internationaal niveau te bepalen, berekent de betrokken aanbieder per observatieperiode het percentage mislukte oproepen volgens één van de volgende meetmethodes:

1° op basis van de gegevens met betrekking tot het reële uitgaande verkeer in een representatief staal van lokale centrales die in overeenstemming met het Instituut worden bepaald;

2° op basis van testoproepen die gegenereerd worden in een representatief staal van lokale centrales naar een representatief staal van eindcentrales die in overeenstemming met het Instituut worden bepaald;

3° op basis van een combinatie van 1° en 2°.

Iedere oproep moet worden gecontroleerd, waarbij N gedefinieerd wordt als de verhouding tussen het totaal aantal oproepen die verwacht worden in de relevante tijdsintervallen en het aantal noodzakelijke observaties.

In geval van testoproepen, moet de keuze van de eindcentrales worden gewogen op basis van het verkeer.

De volgende accuraatheid moet worden bereikt:

- voor testoproepen moet het aantal gemaakte observaties voldoende zijn, zodat een absolute accuraatheid van 0,1 % of ten minste een relatieve accuraatheid van 10 % met 95 % betrouwbaarheid wordt geleverd. Van beide cijfers mag datgene worden gekozen waarvoor het minste aantal observaties nodig zijn;

Art. 11. [...]

— pour les observations effectuées au niveau du processeur du central local, le nombre d'observations effectuées doit être suffisant pour fournir un taux de précision absolue de 0,05 % ou au moins un taux de précision relative de 5 % avec 95 % de fiabilité. Le prestataire peut choisir le taux de précision pour lequel le moins d'observations sont requises.

La mesure du paramètre ne s'applique qu'aux services directs du prestataire.

Les mesures doivent être planifiées de manière à refléter fidèlement les variations de trafic pendant les différentes heures d'une journée, les jours d'une semaine et les mois d'une année.

§ 3. Les statistiques suivantes sont fournies:

1. le pourcentage de dérangement des appels internationaux;

2. le pourcentage de dérangement des appels internationaux imputable aux liaisons internationales directes du prestataire;

3. le pourcentage de dérangement des appels internationaux non imputable aux liaisons internationales directes du prestataire.

Art. 12

§ 1^{er}. Le délai moyen d'établissement des appels internationaux doit être inférieur à 10 secondes.

§ 2. Pour déterminer le délai d'établissement d'une liaison au niveau international, les prestataires calculent par période d'observation les valeurs du 95^e percentile selon la méthode de mesure prescrite au présent paragraphe.

Les statistiques sont définies sur la base d'une des méthodes de mesure suivantes:

1° sur la base des données concernant le trafic sortant réel dans un échantillon représentatif de centraux locaux définis en accord avec l'Institut;

2° sur la base d'appels d'essai générés dans un échantillon représentatif de centraux locaux vers un échantillon représentatif de centraux terminaux définis en accord avec l'Institut;

Art. 12. [...]

— voor de observaties die op het niveau van de processor van de lokale centrale gemaakt zijn, moet het aantal gemaakte observaties voldoende zijn, zodat een absolute accuraatheid van 0,05 % of ten minste een relatieve accuraatheid van 5 % met 95 % betrouwbaarheid wordt geleverd. De aanbieder mag de accuraatheid kiezen waarvoor het minste aantal observaties nodig zijn.

De meting van de parameter wordt enkel toegepast op de directe diensten van de aanbieder.

De metingen moeten zo gepland worden dat zij accuraat de schommelingen in het verkeer weerspiegelen tijdens de verschillende uren van de dag, de dagen van de week en de maanden van het jaar.

§ 3. De volgende statistieken worden verstrekt:

1. storingspercentage van de internationale oproepen;
2. storingspercentage van de internationale oproepen dat te wijten is aan de directe internationale verbindingen van de aanbieder;
3. storingspercentage van de internationale oproepen dat niet te wijten is aan de directe internationale verbindingen van de aanbieder.

Art. 12

§ 1. De gemiddelde duur om een internationale oproep tot stand te brengen moet minder dan 10 seconden bedragen.

§ 2. Om de duur te bepalen om op internationaal niveau een verbinding tot stand te brengen, berekenen de aanbieders per observatieperiode de waarden van het 95e percentiel volgens de in deze paragraaf voorgeschreven meetmethode.

De statistieken worden op basis van één van de volgende meetmethodes bepaald:

1° op basis van de gegevens met betrekking tot het reële uitgaande verkeer in een representatief staal van lokale centrales die in overeenstemming met het Instituut worden bepaald;

2° op basis van testoproepen die gegenereerd worden in een representatief staal van lokale centrales naar een representatief staal van eindcentrales die in overeenstemming met het Instituut worden bepaald;

Art. 12. [...]

3° sur la base d'une combinaison du 1° et 2°.

Les mesures doivent être planifiées de manière à refléter fidèlement les variations de trafic aux différentes heures d'une journée, jours d'une semaine et mois d'une année. Le nombre d'observations doit être au moins égal à 10000 pour une période d'observation d'un an et à 2500 pour une période d'observation de trois mois, et ce pour chaque catégorie de destination. Cela vaut aussi bien pour le monitoring que pour l'utilisation d'appels d'essai. Le monitoring des appels peut être effectué pour chaque Nième appel, où N doit être défini comme le rapport entre le nombre total d'appels attendus dans les intervalles de temps pertinents et le nombre total d'observations nécessaires. Les appels manqués ne sont pas repris dans les statistiques.

§ 3. Les statistiques suivantes sont fournies:

- les valeurs du 95e percentile pour le délai d'établissement des liaisons au niveau du trafic international;
- délai moyen d'établissement des liaisons internationales;
- le nombre d'observations.

3° op grond van een combinatie van 1° en 2°.

De metingen moeten zo gepland worden dat zij accuraat de schommelingen in het verkeer weerspiegelen tijdens de verschillende uren van de dag, de dagen van de week en de maanden van het jaar. Het aantal observaties moet ten minste gelijk zijn aan 10000 voor een observatieperiode van één jaar en aan 2500 voor een observatieperiode van drie maanden en dit voor iedere bestemmingscategorie. Dit geldt zowel voor de monitoring als voor het gebruik van testoproepen. Het monitoren van oproepen kan gedaan worden voor elke Ne oproep waarbij N moet worden gedefinieerd als de verhouding tussen het totale aantal verwachte oproepen in de relevante tijdsintervallen en het totale aantal nodige observaties. Mislukte oproepen worden niet opgenomen in de statistieken.

§ 3. De volgende statistieken worden verstrekt:

- de waarden van het 95ste percentiel voor de duur om een verbinding tot stand te brengen op het niveau van het internationale verkeer;
- gemiddelde duur om internationale verbindingen tot stand te brengen;
- het aantal observaties.