

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

16 mars 2011

PROJET DE LOI
portant des dispositions diverses
en matière de télécommunications

AMENDEMENTS

N° 5 DE M. **GEERTS** ET MME **TEMMERMAN**

Art. 14

Dans le 1°, compléter le texte proposé par ce qui suit:

“Nonobstant l'application de l'article 74, 33°, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, l'abonné a le droit de recevoir une facture mensuellement et sans frais.”

JUSTIFICATION

L'abonné a également le droit de recevoir une facture mensuellement sans avoir à payer pour celle-ci. Il est également mentionné expressément que la disposition de l'article 74, 33°, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur est d'application (l'interdiction d'augmenter le prix parce que le client refuse de recevoir les factures par e-mail).

Documents précédents:

Doc 53 **1247/ (2010/2011):**

001: Projet de loi.
002: Amendements.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

16 maart 2011

WETSONTWERP
houdende diverse bepalingen
inzake telecommunicatie

AMENDEMENTEN

Nr. 5 VAN DE HEER **GEERTS** EN MEVROUW **TEMMERMAN**

Art. 14

In punt 1° de voorgestelde tekst aanvullen met de volgende zin:

“Onverminderd de toepassing van artikel 74, 33° van de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de consumentenbescherming heeft de abonnee het recht om maandelijks en zonder kosten een factuur te ontvangen.”

VERANTWOORDING

De abonnee moet tevens het recht hebben om maandelijks een factuur te ontvangen zonder hiervoor te hoeven betalen. Tevens wordt uitdrukkelijk vermeld dat de bepaling van artikel 74, 33°, van de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de consumentenbescherming van toepassing is (het verbod op prijsverhoging omwille van de weigering van de consument om de facturen te ontvangen via mail).

David **GEERTS** (sp.a)
Karin **TEMMERMAN** (sp.a)

Voorgaande documenten:

Doc 53 **1247/ (2010/2011):**

001: Wetsontwerp.
002: Amendementen.

N° 6 DE M. DEDECKER ET CONSORTS

Art. 14

Compléter cet article par un 3°, rédigé comme suit:

“3° cet article est complété par le paragraphe suivant:

“§ 5. Sur demande, les abonnés peuvent obtenir gratuitement, sur le site web de leur opérateur, un relevé détaillé des prestations fournies par facture au cours de l'année qui précède la date de la consultation, sous un format électronique ouvert et interprétable automatiquement, établi par l'Institut en concertation avec les opérateurs et les organisations de consommateurs.””

JUSTIFICATION

Depuis la libéralisation du secteur des télécommunications, les consommateurs ont l'embarras du choix lorsqu'ils souhaitent souscrire un contrat pour leurs télécommunications fixes et mobiles. Les opérateurs font de leur mieux pour proposer à chaque client potentiel un plan tarifaire optimal, avec pour les consommateurs le risque que les arbres cachent la forêt.

La loi dispose déjà que “les opérateurs publient pour les consommateurs des informations comparables, adéquates et à jour concernant l'accès à leurs réseaux et à leurs services ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services”. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) doit, toujours selon la loi, “faciliter la mise à disposition d'informations pour permettre aux consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs”. Créé par l'Institut, le site Internet www.meilleurtarif.be est une initiative dans ce cadre.

Malgré ces obligations et ces initiatives, l'organisation de défense des consommateurs Test-Achats a constaté que près de 910 millions d'euros étaient perdus par les consommateurs en raison d'une souscription à un contrat de téléphonie mobile qui ne leur était pas adapté. Il est dès lors évident que s'ils veulent éviter des factures salées, les consommateurs belges ont besoin d'outils plus efficaces leur permettant de comparer les différents plans tarifaires et d'opter pour le plan tarifaire le plus avantageux parmi ceux proposés par les différents opérateurs.

Le présent amendement constitue l'une des mesures possibles pour faciliter le passage entre les opérateurs de télécommunications et faciliter le choix du consommateur, ce qui permettra de stimuler la concurrence et de faire baisser les prix.

Le présent amendement constitue plus particulièrement l'une des mesures possibles pour:

Nr. 6 VAN DE HEER DEDECKER c.s.

Art. 14

Dit artikel aanvullen met een punt 3°, luidend als volgt:

“3° dit artikel wordt aangevuld met de volgende paragraaf:

“§ 5. De abonnees kunnen op verzoek, gratis, via de website van de operator, een gedetailleerd overzicht van de geleverde prestaties per factuur bekomen, voor een voorbije periode van een jaar tot datum, in een door het instituut in overleg met de operatoren vastgelegd open en automatisch interpreteerbaar elektronisch formaat.””

VERANTWOORDING

Sinds de liberalisering van de telecomsector hebben consumenten de keuze uit een wildgroei van mogelijkheden voor het sluiten van een contract voor vaste en mobiele telecommunicatie. Operatoren doen hun best om voor elke klant een optimaal tariefplan voor te stellen waardoor de consument de bomen niet meer door het bos ziet.

De wet bepaalt nochtans dat de operatoren “voor de consument vergelijkbare, geschikte en bijgewerkte informatie inzake de toegang tot hun netwerken en hun diensten publiceren alsook inzake het gebruik van die netwerken en die diensten”. Het BIPT dient volgens diezelfde wet “informatie te verstrekken om consumenten in staat te stellen een onafhankelijk oordeel te kunnen vormen over de kosten van een alternatief gebruikspatroon”. Daarvoor maakte het BIPT de website www.bestetarief.be.

Ondanks deze verplichtingen en initiatieven stelde Test-Aankoop vast dat de consument bijna 910 miljoen euro te veel betaalt als gevolg van niet voldoende op maat gesneden contracten. Het is dan ook duidelijk dat een betere vergelijking van de verschillende tariefplannen en hulpmiddelen om een optimaal tariefplan te kiezen over de operatoren heen, noodzakelijk zijn voor de consument om hoog oplopende rekeningen te vermijden.

Dit amendement kan de overstap tussen telecommunicatieoperatoren vergemakkelijken en de keuze van de consument vereenvoudigen. Zo wordt de concurrentie aangezwengeld en kunnen de tarieven worden gedrukt.

Meer concreet stellen wij voor om:

— augmenter la transparence en assortissant, selon l'exemple français, chaque plan tarifaire d'un prospectus standardisé contenant des informations comparables, comme cela se fait déjà pour les produits d'investissement. En France, ce prospectus a été élaboré par le Conseil national de la consommation, suite à une table ronde organisée avec les associations de consommateurs et les opérateurs. Ce prospectus est toujours conçu de la même manière, avec des rubriques fixes qui sont toujours dans le même ordre. Ce document permet de résumer chaque offre d'une façon claire et synthétique et de comparer aisément et directement les différentes offres. Ce prospectus doit être disponible pour chaque offre, notamment par le biais d'un lien direct sur les sites internet des opérateurs ainsi que dans tous les points de vente.

Le prospectus comprend donc toutes les caractéristiques essentielles de l'offre (groupée ou non), telles que le prix mensuel (TTC, tant pour la période précédant que suivant la durée d'une promotion éventuelle), la durée minimale du contrat et la durée de la promotion éventuelle, les conditions (dont le coût et le délai) de résiliation, les communications comprises, le coût des communications supplémentaires, les options comprises, le type et le coût du service clientèle, les principales caractéristiques techniques ainsi que les équipements nécessaires et/ou la catégorie de clients (par exemple les entreprises ayant un numéro d'entreprise) à laquelle l'offre est accessible.

Les modalités de ces prospectus sont fixées par l'IBPT en concertation avec les opérateurs et les associations de consommateurs.

— à faciliter le choix d'un plan tarifaire correspondant au comportement téléphonique du consommateur en lui octroyant le droit d'obtenir un relevé des frais exposés auprès de l'opérateur actuel dans un format (anonymisé) électronique et modulable automatiquement. Cela permet à tous les opérateurs et à toutes les tierces parties (comme, notamment, les associations de consommateurs ou les sites internet d'initiative privée) d'élaborer des modules de comparaison (simulateurs de tarifs) en ligne, où le consommateur peut télécharger son profil afin de comparer automatiquement de manière rapide et efficace le coût de son comportement téléphonique dans les différents plans tarifaires et de choisir un contrat optimal.

Les modalités de ce format sont également fixées par l'IBPT en concertation avec les opérateurs et les associations de consommateurs. Selon toute vraisemblance, un fichier XML ou CSV semble le mieux convenir à cet effet.

— de transparantie te vergroten door, naar Frans voorbeeld, elk tariefplan te voorzien van een standaard prospectusfiche met vergelijkbare informatie, zoals dit nu reeds gebeurt bij beleggingsproducten. In Frankrijk wordt die fiche opgesteld door de Conseil national de la consommation na overleg met de consumentenverenigingen en de operatoren. Deze fiche wordt steeds opgebouwd op dezelfde manier, met vaste rubrieken, steeds in dezelfde volgorde. Hierdoor wordt het aanbod op een duidelijke en beknopte wijze samengevat en kan je meteen vergelijken. Deze fiche dient ook beschikbaar te zijn voor elk aanbod, ondermeer via een directe link op de websites van de operatoren alsook in alle verkooppunten. De fiche bevat dus alle noodzakelijke kenmerken van het (al dan niet samengestelde) aanbod. Dit zijn ondermeer:

- de maandelijkse kostprijs (incl. btw, zowel voor de periode voor als na de duurtijd van de eventuele promotie);
- de minimale contractduur;
- duurtijd van de eventuele promotie;
- de voorwaarden (zoals kosten en periode) voor opzeg;
- inbegrepen communicaties;
- kostprijs voor extra communicaties;
- de inbegrepen opties;
- de soort en kostprijs van de klantendienst;
- de belangrijkste technische kenmerken;
- de benodigdheden en/of de categorie klanten (bijvoorbeeld ondernemingen met ondernemingsnummer waarvoor het aanbod toegankelijk is).

Het BIPT zorgt voor de opmaak van de fiche, in overleg met de operatoren en verbruikersorganisaties.

— de keuze van een op het eigen belbedrag afgestemde tariefplan moet makkelijker worden. Dit kan ondermeer door de consument de mogelijkheid te bieden om een kostenoverzicht te krijgen bij de huidige operator in een (anoniem) elektronisch en verwerkbaar formaat. Hierdoor wordt het voor alle operatoren en derde partijen (verbruikersorganisaties, websites van particulier initiatief) mogelijk om online vergelijkingsmodules en tariefsimulatoren te maken. Na het uploaden van het eigen consumentenprofiel vergelijkt deze simulator dan de kosten van het eigen belgedrag in de verschillende tariefplannen en kan het beste contract worden gekozen.

Het formaat wordt vastgelegd door het BIPT, in overleg met de verbruikersorganisaties en de operatoren. Een XML- of CSV-bestand ligt hier naar alle waarschijnlijkheid het meest voor de hand.

Le présent amendement concret donne à chaque abonné le droit d'obtenir un relevé détaillé (et/ou agrégé) des communications qu'il a passées, des SMS envoyés (et reçus contre paiement) et des autres prestations via le site Internet de l'opérateur dans un format électronique standardisé et interprétable automatiquement, qui permet de calculer le coût du profil d'appel qu'il contient selon des plans tarifaires alternatifs. L'IBPT est chargé de fixer ce format en concertation avec les opérateurs et les organisations de consommateurs.

N° 7 DE M. DEDECKER ET CONSORTS

Art. 14/1 (nouveau)

Insérer un article 14/1 rédigé comme suit:

“Art. 14/1. L'article 111 de la même loi est complété par le paragraphe suivant:

“§ 3. Pour chaque offre qu'ils entendent commercialiser et qui vise une part significative du marché, les opérateurs de réseaux mobiles publient une “fiche d'information standardisée” correspondant à leur offre ou groupe d'offres pour la téléphonie mobile. L'Institut est chargé d'évaluer cette part significative de marché.

Cette fiche d'information comporte au moins les informations suivantes:

- 1. le nom de l'offre (ou du groupe d'offres);*
- 2. le prix mensuel (TTC) de l'offre (ou du groupe d'offres);*
- 3. la durée minimale d'engagement;*
- 4. la description de l'offre;*
- 5. les options incluses dans l'offre et leur prix;*
- 6. la description des conditions de résiliation à l'initiative du client;*
- 7. les caractéristiques techniques principales et équipements éventuellement nécessaires;*
- 8. la description du service clients et les conditions tarifaires.*

L'Institut est compétent pour préciser et compléter la liste des informations à mentionner en concertation avec les opérateurs, les organisations de défense des consommateurs et le Conseil de la consommation.

Concreet geeft dit amendement elke abonnee recht op een gedetailleerd (en/of geaggregeerd) online overzicht van de gemaakte gesprekken, de verzonden (en tegen betaling ontvangen) sms-berichten alsook andere prestaties in een gestandaardiseerd elektronisch en automatisch interpreteerbaar formaat. Aan de hand van het in dit formaat uitgedrukt belgedrag kan de kostprijs van alternatieve tariefplannen worden berekend. Het BIPT legt dit formaat vast, in overleg met de verbruikersorganisaties en de operatoren.

Nr. 7 VAN DE HEER DEDECKER c.s.

Art. 14/1 (nieuw)

Een artikel 14/1 invoegen, luidend als volgt:

“Art. 14/1. Artikel 111 van dezelfde wet wordt aangevuld met de volgende paragraaf:

“§ 3. De operatoren van mobiele netwerken maken voor elke aanbieding die ze op de markt willen brengen en die op een significant marktaandeel zijn afgestemd, een “gestandaardiseerde informatiefiche” bekend die overeenstemt met hun aanbod of de groep aanbiedingen voor mobiele telefonie. Het instituut is belast met de evaluatie van dat significant marktaandeel.

De informatie op de fiche moet minstens de volgende gegevens bevatten:

- 1. de naam van het aanbod (al dan niet gebundeld);*
- 2. het maandelijks tarief (inclusief btw) van het (gebundelde) aanbod;*
- 3. de minimale duur van de verbintenis;*
- 4. de omschrijving van het aanbod;*
- 5. de opties die in het aanbod zijn inbegrepen en hun kostprijs;*
- 6. de omschrijving van de voorwaarden voor opzegging door de klant;*
- 7. de belangrijkste technische kenmerken en eventueel noodzakelijke uitrusting;*
- 8. de omschrijving van de klantendienst en de tariefvoorwaarden.*

Het instituut is bevoegd om de lijst met de te vermelden informatie te verduidelijken en aan te vullen in overleg met de operatoren, consumentenorganisaties en de raad voor het verbruik.

Cette fiche doit être mise à la disposition des consommateurs par les opérateurs de réseaux mobiles:

1. sur leurs sites Internet, par un lien direct visible dès la première page de présentation de l'offre ou du groupe d'offres;

2. dans les points de vente à leur enseigne exclusive, où tout consommateur peut en obtenir un exemplaire;

3. sur demande, auprès de chacun des opérateurs de réseaux mobiles."

JUSTIFICATION

Pour le cadre général, il est renvoyé à la justification de l'amendement précédent.

Le présent amendement concret charge l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) d'établir une fiche d'information standardisée et de déterminer les catégories d'offres pour lesquelles cette obligation n'est pas applicable. Certaines offres sont en effet destinées uniquement à un groupe déterminé de personnes morales ou de personnes physiques, de sorte qu'une application générale aurait une incidence trop importante sur les charges administratives des opérateurs.

L'IBPT détermine, en concertation avec les opérateurs et les organisations de consommateurs, les caractéristiques à mentionner sur la fiche d'information standardisée pour les produits de télécommunication, ainsi que le format et la typographie à utiliser. Ces caractéristiques comprennent notamment, de manière non limitative:

- le nom de l'offre (groupée ou non);
- le prix mensuel (TVA comprise, tant pour la période qui précède que pour celle qui suit la durée d'une éventuelle promotion) de l'offre (groupée);
- la durée minimale de l'engagement;
- la description de l'offre, tant pour la période qui précède que pour celle qui suit la durée d'une éventuelle promotion;
- les options incluses dans l'offre et leur prix;
- la description des conditions de résiliation à l'initiative du client;
- les caractéristiques techniques principales et les équipements éventuellement nécessaires;

Die fiche moet door de operatoren van de mobiele netwerken ter beschikking worden gesteld van de consument:

1. op de internetsites van de operatoren via een direct zichtbare rechtstreekse link op de pagina van de voorstelling van het aanbod of de groep aanbiedingen;

2. in hun exclusieve verkooppunten waar iedere consument een exemplaar kan verkrijgen;

3. op vraag bij iedere operator van mobiele netwerken."

VERANTWOORDING

Voor het algemeen kader wordt verwezen naar de verantwoording bij het vorige amendement.

Dit amendement belast het BIPT met de uitwerking van een gestandaardiseerde informatiefiche alsook de categorieën van aanbiedingen voor dewelke deze verplichting niet geldt. Sommige aanbiedingen zijn immers enkel bestemd voor een bepaalde groep rechtspersonen of natuurlijke personen, waardoor een algemene toepassing een te grote administratieve last zou zijn voor de operatoren.

Het BIPT legt, in overleg met operatoren en consumentenorganisaties, vast welke eigenschappen moeten vermeld staan op de gestandaardiseerde informatiefiche voor mobiele communicatie, in welke vorm en typografie. Deze eigenschappen omvatten ondermeer maar zijn niet beperkt tot:

- de naam van het aanbod (al dan niet gebundeld);
- het maandelijks tarief (inclusief btw) van het (gebundelde) aanbod;
- de minimale duur van de verbintenis;
- de omschrijving van het aanbod, zowel voor de periode voor als na de duurtijd van een eventuele promotie van het (gebundelde aanbod);
- de opties die in het aanbod zijn inbegrepen en hun kostprijs;
- de omschrijving van de voorwaarden voor opzegging door de klant;
- de belangrijkste technische kenmerken en eventueel noodzakelijke uitrusting;

— la description du service clients et de ses conditions tarifaires.

N° 8 DE M. VAN DEN BERGH ET CONSORTS

Art. 3

Remplacer les mots “relatives au dernier rapport annuel publié de l’Institut visé à l’article 34” **par les mots** “relatives aux activités de l’Institut, telles que définies entre autres dans les plans de gestion, les rapports d’activités et les rapports annuels visés à l’article 34.”

JUSTIFICATION

Voir l’amendement n° 11.

N° 9 DE M. VAN DEN BERGH ET CONSORTS

Art. 23 et 24 (nouveaux)

Insérer un chapitre 4, intitulé “Signatures électroniques et services de certification”, **comprenant les articles 23 et 24, rédigés comme suit:**

“Art. 23. Les articles 28 à 53 de la loi du 13 décembre 2010 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et modifiant la loi du 9 juillet 2001 fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification sont abrogés.

Art. 24. L’article 57 de la même loi est remplacé comme suit:

“Art. 57. La présente loi entre en vigueur le 31 décembre 2010, à l’exception de l’article 4, qui entre en vigueur à la date fixée par le Roi.”

JUSTIFICATION

Pour assurer une plus grande sécurité juridique dans cette matière, les articles relatifs au recommandé électronique sont abrogés afin de les soumettre à la Commission européenne

— de omschrijving van de klantendienst en de tariefvoorwaarden.

Peter DEDECKER (N-VA)
Karel UYTTERSROT (N-VA)
Karel VAN NOPPEN (N-VA)

Nr. 8 VAN DE HEER VAN DEN BERGH c.s.

Art. 3

De woorden “wat betreft het laatst gepubliceerde jaarverslag van het instituut bedoeld in artikel 34” **vervangen door de woorden** “wat betreft de activiteiten van het instituut, zoals onder meer beschreven in de beheersplannen, activiteitenverslagen en jaarverslagen bedoeld in artikel 34.”

VERANTWOORDING

Zie amendement nr. 11.

Nr. 9 VAN DE HEER VAN DEN BERGH c.s.

Art. 23 en 24 (nieuw)

Een hoofdstuk 4 invoegen met als opschrift “Elektronische handtekeningen en certificatiendiensten”, **dat de artikelen 23 en 24 bevat, luidende:**

“Art. 23. De artikelen 28 tot 53 van de wet van 13 december 2010 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, evenals de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector en tot wijziging van de wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen en certificatiendiensten worden opgeheven.

Art. 24. Artikel 57 van dezelfde wet wordt vervangen door wat volgt:

“Art. 57. Deze wet treedt in werking op 31 december 2010, met uitzondering van artikel 4, dat in werking treedt op de door de Koning bepaalde datum.”

VERANTWOORDING

Om in deze aangelegenheid voor meer rechtszekerheid te zorgen, worden de artikelen betreffende de elektronische aangetekende brief opgeheven teneinde ze, met toepassing

en application de la directive 98/34/CE du Parlement européen et du Conseil du 22 juin 1998 prévoyant une procédure d'information dans le domaine des normes et réglementations techniques. Durant la consultation de la Commission européenne, aucune décision ne sera prise relativement à ces articles.

van Richtlijn 98/34/EG van het Europees Parlement en de Raad van 22 juni 1998 betreffende een informatieprocedure op het gebied van normen en technische voorschriften, aan de Europese Commissie voor te leggen. Tijdens de raadpleging van de Europese Commissie, zal over deze artikelen geen beslissing worden genomen.

Jef VAN DEN BERGH (CD&V)
Karine LALIEUX (PS)
Valérie DE BUE (MR)
Maggie DE BLOCK (Open Vld)

N° 10 DE M. DEDECKER ET CONSORTS

Art. 15

Remplacer le point 3°, alinéa 1^{er}, par ce qui 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 un arrêté 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 et de laisser un court message. Dans ce cas, le service d’assistance contacte 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.”

JUSTIFICATION

Si le *helpdesk* ne peut aider les clients dans les délais impartis, ceux-ci doivent pouvoir communiquer leurs coordonnées ou laisser un message. Certains clients font connaître leur problème préalablement d'une autre manière ou par courriel. Parfois, rappeler le client par téléphone n'est donc pas la meilleure façon de l'aider. La fonction de rappel est en effet très intrusive et certains clients peuvent la trouver dérangeante. Il est donc préférable que le client puisse être recontacté par d'autres canaux que le téléphone (par exemple, par sms ou par courriel). Les clients ne sont en outre pas toujours joignables par téléphone, et le sms ou le courriel sont des solutions intéressantes. Il convient par ailleurs d'attirer l'attention sur l'avis du Conseil d'État qui impose une notification de la mesure proposée en vertu de l'article 22, alinéa 3, de la directive "service universel".

Nr. 10 VAN DE HEER DEDECKER c.s.

Art. 15

Punt 3°, eerste lid, vervangen als volgt:

“Wanneer de wachttijd om met de hulpdienst verbinding te krijgen de termijn overschrijdt die door de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, wordt vastgesteld, na advies van het Instituut, wordt door de operator aan de eindgebruiker de mogelijkheid geboden om zijn contactgegevens mee te delen en een korte boodschap na te laten. In dat geval neemt de hulpdienst contact op met de betreffende eindgebruiker 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 gegeven tijdstip.”

VERANTWOORDING

Als de *helpdesk* de klanten niet kan helpen binnen de vastgestelde termijn moeten de klanten hun contactgegevens kunnen achterlaten of een boodschap kunnen inspreken. Sommige klanten maken hun probleem vooraf al kenbaar op een andere wijze of per e-mail. Het kan dus goed zijn dat het terug telefonisch contacteren van de klant niet de beste wijze is om de klant bij te staan. Een *terugcall*-functie is immers zeer intrusief en kan voor bepaalde klanten als storend worden ervaren. De mogelijkheid om via andere kanalen dan per telefoon (bijvoorbeeld sms of email) de klant terug te contacteren dient dan ook te worden opengelaten. Vaak zijn klanten telefonisch ook niet steeds bereikbaar en biedt een sms of een e-mail een goede oplossing. Daarnaast dient ook gewezen op het advies van de Raad van State dat een notificatie oplegt van de voorgestelde maatregel krachtens artikel 22, derde lid, van de universeledienstrichtlijn.

N° 11 DE MME DE BLOCK

Art. 23 (*nouveau*)

Insérer un article 23, rédigé comme suit:

“Art. 23. L'article 14, 2°, de la présente loi entre en vigueur le premier jour du douzième mois qui suit celui de sa publication au Moniteur belge.”

JUSTIFICATION

Ce délai de mise en œuvre d'un an doit permettre à l'intéressé de procéder à une adaptation concertée de la mise en page de la facture et de mettre en œuvre cette adaptation.

Nr. 11 VAN MEVROUW DE BLOCK

Art. 23 (*nieuw*)

Een artikel 23 invoegen, luidend als volgt:

“Art. 23. Artikel 14, 2°, van deze wet treedt in werking op de eerste dag van de twaalfde maand na die waarin ze is bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.”

VERANTWOORDING

Een implementatietermijn van een jaar moet de betrokkene in staat stellen om in overleg de factuurlay-out aan te passen en deze aanpassing te implementeren.

Maggie DE BLOCK (Open Vld)