

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

9 mai 2012

PROJET DE LOI

**portant des dispositions diverses en matière
de communications électroniques**

AMENDEMENTS

N° 1 DE M. CLERFAYT

Art. 42

Compléter cet article par l'alinéa suivant:

“L'article 64, § 1^{er}, alinéa 2, 1^o, de la même loi est complété par les mots suivants:

“et de pratiquer des prix au niveau national qui dépassent les tarifs pratiqués conformément au règlement communautaire sur l'itinérance internationale.””

JUSTIFICATION

Cet amendement est nécessaire pour remédier à des situations tarifaires aberrantes auxquelles sont confrontés les consommateurs belges: un appel ou l'envoi d'un SMS effectué à partir de l'étranger vers la Belgique coûte moins cher que le même type d'appel ou SMS envoyé en Belgique à partir de la Belgique. En effet, les règlements (CE) n° 717/2007 et (CE) n° 544/2009 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communication mobile à l'intérieur de la Communauté, bientôt complété par un nouveau règlement, visent à progressivement abaisser le plafond actuel des tarifs de détail pour les services

Document précédent:

Doc 53 **2143/ (2011/2012):**
001: Projet de loi.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

9 mei 2012

WETSONTWERP

**houdende diverse bepalingen inzake
elektronische communicatie**

AMENDEMENTEN

Nr. 1 VAN DE HEER CLERFAYT

Art. 42

Dit artikel aanvullen met een lid, luidende:

“Artikel 64, § 1, tweede lid, 1^o, van dezelfde wet, wordt aangevuld met de volgende woorden:

“en op nationaal vlak prijzen te hanteren die hoger liggen dan de tarieven die worden gehanteerd overeenkomstig de EU-verordening in verband met internationale roaming.””

VERANTWOORDING

Dit amendement is noodzakelijk om de buitensporige tariefsituaties te verhelpen waarmee de Belgische consumenten worden geconfronteerd: een telefoonoproep of de verzending van een sms vanuit het buitenland naar België kost minder dan hetzelfde soort oproep of sms binnen België vanuit België. De Verordeningen (EG) nr. 717/2007 en (EG) nr. 544/2009 in verband met roaming via de openbare mobiele communicatienetwerken binnen de Unie, die eerlang met een nieuwe verordening worden aangevuld, strekken ertoe de maximumprijs voor de eindgebruikerstarieven voor

Voorgaand document:

Doc 53 **2143/ (2011/2012):**
001: Wetsontwerp.

vocaux et de texte (SMS) et à en introduire un nouveau pour les services de données. Ces plafonds tarifaires réglementés vont progressivement être abaissés de sorte que, au 1^{er} juillet 2014, le consommateur d'itinérance paiera au maximum 19 centimes la minute pour passer un appel, 5 centimes la minute pour recevoir un appel, 6 centimes pour envoyer un SMS et 20 centimes le mégaoctet pour télécharger des données ou naviguer sur Internet.

N° 2 DE M. CLERFAYT

Art. 129 (*nouveau*)

Insérer un article 129, rédigé comme suit:

“Art. 129. Le Roi peut créer une commission de litiges dont Il détermine l'organisation, le fonctionnement et la composition.”

JUSTIFICATION

Selon l'article 34 de la directive 2002/22/CE concernant le service universel, modifiée par l'article 1, alinéa 24, de la Directive 2009/136/CE, “Les États membres veillent à ce que des procédures extrajudiciaires transparentes, non discriminatoires, simples et peu onéreuses soient disponibles pour traiter les litiges non résolus entre les consommateurs et les entreprises qui fournissent des réseaux et/ou services de communications électroniques, qui résultent de l'application de la présente directive, en ce qui concerne les conditions contractuelles et/ou l'exécution de contrats portant sur la fourniture de ces réseaux et/ou services. Les États membres prennent des mesures pour garantir que ces procédures permettent un règlement équitable et rapide des litiges et peuvent, lorsque cela se justifie, adopter un système de remboursement et/ou de compensation. Ces procédures permettent un règlement impartial des litiges et ne privent pas le consommateur de la protection juridique conférée par le droit national. Les États membres peuvent étendre ces obligations aux litiges concernant d'autres utilisateurs finals.”

Le Service de médiation pour les télécommunications ne satisfait pas aux exigences de la directive pour deux raisons. D'une part, ce service est confronté à des problèmes structurels, caractérisés par l'inadéquation entre les moyens en personnel et l'augmentation importante du nombre de plaintes qu'il doit traiter. D'autre part, ses avis n'ayant aucune valeur impérative ce service n'a donc qu'une fonction purement consultative, ce qui ne lui permet pas de régler les litiges.

Une véritable commission litiges télécoms permettrait de remédier à cette problématique en créant une véritable procédure extrajudiciaire. En outre, elle faciliterait le travail du service de médiation pour les télécommunications en le déchargeant des dossiers qu'elle n'est pas censée traiter au regard des missions lui étant imparties.

spraak- en sms-diensten geleidelijk te verlagen en een nieuw tarief in te stellen voor de dataverkeerdiensten. Die gereglementeerde maximumtarieven zullen stapsgewijs worden verlaagd, zodat de consument voor roaming per 1 juli 2014 ten hoogste 19 cent per minuut zal betalen om iemand op te bellen, 5 cent per minuut om te worden opgebeld, 6 cent om een sms te versturen en 20 cent per megabyte om gegevens te downloaden of om op het internet te surfen.

Nr. 2 VAN DE HEER CLERFAYT

Art. 129 (*nieuw*)

Een artikel 129 invoegen, luidende:

“Art. 129. De Koning kan een geschillencommissie oprichten waarvan Hij de organisatie, de werkwijze en de samenstelling bepaalt.”

VERANTWOORDING

Artikel 34 van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst, gewijzigd bij artikel 1, vierentwintigste lid, van Richtlijn 2009/136/EG bepaalt het volgende: “De lidstaten zorgen ervoor dat transparante, niet-discriminatoire, eenvoudige en goedkope buitengerechtelijke procedures beschikbaar zijn voor het behandelen van niet-beslechte geschillen die, in het kader van deze richtlijn, ontstaan tussen consumenten en ondernemingen die elektronische communicatienetwerken en/of -diensten aanbieden en die betrekking hebben op de contractuele voorwaarden en/of prestaties van contracten voor het beschikbaar stellen van die netwerken en/of diensten. De lidstaten nemen maatregelen om ervoor te zorgen dat die procedures een eerlijke en vlotte beslechting van geschillen mogelijk maken, en kunnen in gerechtvaardigde gevallen een regeling voor terugbetaling en/of schadevergoeding invoeren. Door middel van deze procedures is het mogelijk geschillen op onpartijdige wijze bij te leggen en zij ontnemen de consument niet het recht op juridische bescherming overeenkomstig de nationale wetgeving. De lidstaten kunnen deze verplichtingen uitbreiden tot geschillen waarbij andere eindgebruikers zijn betrokken.”

De Ombudsdienst voor telecommunicatie voldoet om twee redenen niet aan de vereisten van de richtlijn. Eensdeels heeft die dienst te kampen met structurele problemen omdat de personele middelen niet aangepast zijn aan de forse toename van het aantal klachten welke die dienst moet verwerken. Anderdeels heeft die dienst alleen een louter raadgevende functie omdat zijn adviezen geen enkele bindende waarde hebben. Daardoor kan hij geen geschillen beslechten.

Een echte telecommunicatiegeschillencommissie zou een oplossing kunnen aanreiken voor die problematiek door een echte buitengerechtelijke procedure in het leven te roepen. Bovendien zou ze het werk van de Ombudsdienst voor telecommunicatie vergemakkelijken door hem te ontlasten van de dossiers die hij, gelet op de taken waarmee hij werd belast, niet verondersteld is te behandelen.

N° 3 DE M. CLERFAYT

Art. 130 (*nouveau*)**Insérer un article 130, rédigé comme suit:**

“Art. 130. Le Roi fixe les modalités relatives aux indemnités que doivent verser les opérateurs aux consommateurs en cas de dysfonctionnement du réseau.”

JUSTIFICATION

Actuellement, en cas de dysfonctionnement du réseau, aucun opérateur n'accorde d'indemnité à ses clients alors qu'il devrait le faire automatiquement. Il est nécessaire de mettre les opérateurs face à leur responsabilité en pareil cas et de tenir compte des droits des utilisateurs. Ceux-ci risquent en effet de payer pour un service dont ils n'ont pas bénéficié.

Bernard CLERFAYT (FDF)

Nr. 3 VAN DE HEER CLERFAYT

Art. 130 (*nieuw*)**Een artikel 130 invoegen, luidende:**

“Art.130. De Koning bepaalt de nadere regels met betrekking tot de vergoedingen die de operatoren in geval van netwerkstoring aan de consumenten moeten betalen.”

VERANTWOORDING

Vandaag de dag betaalt geen enkele operator in geval van netwerkstoring een vergoeding aan zijn klanten, terwijl hij dat automatisch zou moeten doen. De operatoren moeten in dergelijke gevallen voor hun verantwoordelijkheid worden geplaatst en rekening houden met de rechten van de gebruikers. Die dreigen immers te moeten betalen voor een dienst die hun niet is verstrekt.