

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

21 juin 2012

PROJET DE LOI

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

AMENDEMENTS

déposés en séance plénière

N° 106 DE MM. **CLERFAYT, MAINGAIN ET THIÉRY**

Art. 43

Remplacer cet article comme suit:

“Art. 43. Dans l'article 64, § 1^{er}, de la même loi, les modifications suivantes sont apportées:

1/ dans l'alinéa 1^{er}, le nombre “63” est remplacé par le nombre “62”;

2/ dans l'alinéa 1^{er}, le nombre “5” est remplacé par le nombre “4/1”;

3/ l'alinéa 2, in fine, est complété par ce qui suit: “et de pratiquer des prix au niveau national qui dépassent les tarifs pratiqués conformément au règlement communautaire sur l'itinérance internationale.”

Documents précédents:

Doc 53 **2143/ (2011/2012):**

001: Projet de loi.
002 à 005: Amendements.
006: Rapport.
007: Texte adopté par la commission.
008: Amendement.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

21 juni 2012

WETSONTWERP

**houdende diverse bepalingen inzake
elektronische communicatie**

AMENDEMENTEN

ingediend in plenaire vergadering

Nr. 106 VAN DE HEREN **CLERFAYT, MAINGAIN EN THIÉRY**

Art. 43

Dit artikel vervangen door wat volgt:

“Art. 43. In artikel 64, § 1, van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1/ in het eerste lid wordt het getal “63” vervangen door het getal “62”;

2/ in het eerste lid wordt het getal “5” vervangen door het getal “4/1”;

3/ het tweede lid, in fine, wordt aangevuld als volgt: “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.”

Voorgaande documenten:

Doc 53 **2143/ (2011/2012):**

001: Wetsontwerp.
002 tot 005: Amendementen.
006: Verslag.
007: Tekst aangenomen door de commissie.
008: Amendement.

JUSTIFICATION

Il est inacceptable que les Belges paient plus cher pour leurs communications téléphoniques nationales que pour leurs communications internationales.

Pour mettre fin à cette situation intolérable et incompréhensible (et qui nourrit les profits des opérateurs), nous proposons de fixer un principe simple: les prix pratiqués sur le marché belge ne pourront en aucun cas dépasser les prix pratiqués en situation de roaming.

Cet amendement est donc 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 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° 107 DE MM. CLERFAYT, MAINGAIN ET THIÉRY

Art. 74

Dans l'article 111/3, § 3, proposé, dans l'alinéa 1^{er} in fine, remplacer le mot: "sixième" par le mot "troisième".

JUSTIFICATION

De nombreux Belges paient trop cher leurs services de téléphonie, qu'il s'agisse de ménages ou d'entreprises. Les frais de résiliation extravagant y sont évidemment pour beaucoup. Les Belges en ont marre et ils le font savoir: le nombre de plaintes relatives aux frais de résiliation demandés par les opérateurs de télécommunications a triplé en un an.

Cette pratique de prix déraisonnables a un impact extrêmement négatif sur le pouvoir d'achat de nos citoyens. Il est donc légitime que les conditions d'une concurrence saine soient réunies pour permettre aux Belges de payer un prix raisonnable en la matière. Des clauses de sortie claires et favorables aux consommateurs constituent une première étape nécessaire à la mise en place de cette concurrence saine en Belgique. La diminution de la période au-delà de

VERANTWOORDING

Het is onaanvaardbaar dat de Belgen meer betalen voor hun nationale dan voor hun internationale telefoongesprekken.

Om deze onduidelijke en onbegrijpelijke situatie (waar de operatoren baat bij hebben) een halt toe te roepen, stellen we voor een eenvoudig principe vast te stellen: de op de Belgische markt gangbare prijzen mogen in geen geval meer bedragen dan de prijzen voor roaming.

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 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. 107 VAN DE HEREN CLERFAYT, MAINGAIN EN THIÉRY

Art. 74

In het voorgestelde artikel 111/3, § 3, eerste lid, in fine, het woord "zesde" vervangen door het woord "derde".

VERANTWOORDING

Heel wat Belgen, zowel gezinnen als ondernemingen, betalen te veel voor hun telefoongebruik. De exorbitante opzeggingskosten zitten daar uiteraard voor veel tussen. De Belgen hebben er de buik van vol en dat laten ze ook merken: het aantal klachten over de opzeggingskosten die operatoren aanrekenen, is in een jaar tijd verdrievoudigd.

Dit onredelijke prijzenbeleid heeft desastreuze gevolgen voor de koopkracht van onze burgers. Het is dus gewettigd dat aan alle voorwaarden voor een gezonde mededinging wordt voldaan opdat de Belgen voor deze diensten een redelijke prijs betalen. Duidelijke en klantvriendelijke uitstapvoorwaarden vormen een eerste noodzakelijke stap voor de totstandbrenging van die gezonde mededinging in België. De beperking van de periode waarna de consumenten een operator kunnen

laquelle les consommateurs ont le droit de quitter un opérateur ou de changer de plan tarifaire sans indemnité est un facteur favorable à l'instauration d'un tel contexte.

Il permettrait indéniablement à la concurrence de jouer dans le secteur des communications électroniques.

Bernard CLERFAYT (FDF)
Olivier MAINGAIN (FDF)
Damien THIÉRY (FDF)

N° 108 DE MM. CLERFAYT ET CONSORTS

Art. 151 (*nouveau*)

Insérer un article 151, rédigé comme suit:

“Art. 151. Le Roi peut créer une commission de litiges dont il détermine l'organisation, le fonctionnement et la composition.”

JUSTIFICATION

Une commission litiges télécoms permettrait de créer 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.

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

opzeggen of van tariefplan veranderen zonder vergoeding te moeten betalen, vormt in dat verband een gunstige factor.

Een en ander zou er ontegensprekelijk toe bijdragen dat de mededinging in de sector van de elektronische communicatie écht kan spelen.

Nr. 108 VAN DE HEER CLERFAYT c.s.

Art. 151 (*nieuw*)

Een artikel 151 invoegen, luidende:

“Art. 151. De Koning kan een geschillencommissie oprichten waarvan Hij de organisatie, de werkwijze en de samenstelling bepaalt.”

VERANTWOORDING

Een telecommunicatiegeschillencommissie zou de mogelijkheid bieden 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.

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.

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.

Bernard CLERFAYT (FDF)
Olivier MAINGAIN (FDF)
Damien THIÉRY (FDF)
Ronny BALCAEN (Ecolo-Groen)
Stefaan VAN HECKE (Ecolo-Groen)

Anderdeels heeft die dienst alleen een louter raadgevende functie omdat zijn adviezen geen enkele bindende waarde hebben. Daardoor kan hij geen geschillen beslechten.