

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

29 janvier 2021

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 13 juin 2005
relative aux communications électroniques,
en ce qui concerne la portabilité
des adresses électroniques**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'ÉCONOMIE,
DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS
ET DE L'AGENDA NUMÉRIQUE
PAR
M. Erik GILISSEN

SOMMAIRE

Pages

I. Procédure	3
II. Exposé introductif de M. Michael Freilich, auteur de la proposition de loi	3
III. Discussion générale	4
IV. Discussion des articles	28
V. Votes	31

Voir:

Doc 55 **1033/ (2019/2020)**:
001: Proposition de loi de M. Freilich.
002 à 005: Amendements.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

29 januari 2021

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 13 juni 2005
betreffende de elektronische communicatie
wat de overdraagbaarheid
van e-mailadressen betreft**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER Erik GILISSEN

INHOUD

Blz.

I. Procedure	3
II. Inleidende uiteenzetting van de heer Michael Freilich, hoofdindieners van het wetsvoorstel	3
III. Algemene bespreking	4
IV. Artikelsgewijze bespreking	28
V. Stemmingen	31

Zie:

Doc 55 **1033/ (2019/2020)**:
001: Wetsvoorstel van de heer Freilich.
002 tot 005: Amendementen.

04005

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Stefaan Van Hecke

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt
Ecolo-Groen	N ., Stefaan Van Hecke, Dieter Vanbesien, Albert Vicaire
PS	Christophe Lacroix, Leslie Leoni, Patrick Prévot
VB	Erik Gilissen, Reccino Van Lommel
MR	Denis Ducarme, Florence Reuter
CD&V	Leen Dierick
PVDA-PTB	Roberto D'Amico
Open Vld	Kathleen Verhelst
sp.a	Melissa Depraetere

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Peter De Roover, Joy Donné, Frieda Gijbels, Wouter Raskin
N ., Julie Chanson, Laurence Hennuy, Gilles Vanden Burre
Malik Ben Achour, Ahmed Laaouej, Eliane Tillieux, Philippe Tison
Katleen Bury, Wouter Vermeersch, Hans Verreyt
Nathalie Gilson, Kattrin Jadin, Benoît Piedboeuf
Koen Geens, Jef Van den Bergh
Maria Vindevoghel, Thierry Warmoes
Robby De Caluwé, Christian Leysen
Anja Vanrobaeys, Kris Verduyck

C. — Membres sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigde leden:

cdH	Maxime Prévot
DéFI	Sophie Rohonyi

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: VB
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	: socialistische partij anders
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant – Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numerering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigegekleurd papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné cette proposition de loi au cours de ses réunions des 1^{er} juillet, 16, 23 septembre, 7 octobre, 10 novembre et 9 décembre 2020 et 20 janvier 2021.

I. — PROCÉDURE

Au cours des réunions des 1^{er} juillet, 16 septembre, 7 octobre et 10 novembre 2020, la commission a décidé, en application de l'article 28.1 du Règlement de la Chambre, de recueillir l'avis de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)¹, de Test Achats, du Service de médiation pour les télécommunications, de Telenet, de Proximus, d'Orange Belgium (demandes d'avis du 1^{er} juillet), du SPF Économie (demande d'avis du 16 septembre), des secrétaires d'État compétents pour la protection des Consommateurs et la Digitalisation (demande d'avis du 7 octobre) et de la ministre compétente pour les Télécommunications (demande d'avis du 10 novembre).

Au cours de la réunion du 9 décembre, la commission a en outre décidé de demander des précisions en ce qui concerne l'avis de la ministre compétente pour les Télécommunications, et ce, tant à cette dernière qu'à l'IBPT.

Ces avis, de même que les avis d'initiative de la *Belgian Internet Service Providers Association* (ISPA), ont été reçus et mis à la disposition des membres.

II. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DE M. MICHAEL FREILICH, AUTEUR PRINCIPAL DE LA PROPOSITION DE LOI

Il y a quelques mois, *M. Michael Freilich (N-VA)* a été contacté par un homme qui a attiré son attention sur un problème qui se pose lors du passage à un nouveau fournisseur d'accès à internet. L'homme en question avait une adresse électronique du fournisseur d'accès à internet dont il était client depuis longtemps. S'il devait choisir un autre fournisseur plus abordable, il risquerait de perdre l'adresse que tous ses contacts avaient

¹ Voir <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/avis-du-4-aout-2020-concernant-la-proposition-de-loi-n1033-et-les-amendements-connexes-modifiant-la-loi-du-13-juin-2005-en-ce-qui-concerne-la-portabilite-des-adresses-electroniques>.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit wetsvoorstel besproken tijdens haar vergaderingen van 1 juli, 16, 23 september, 7 oktober, 10 november en 9 december 2020 en 20 januari 2021.

I. — PROCEDURE

Tijdens de vergaderingen van 1 juli, 16 september, 7 oktober en 10 november 2020 heeft de commissie, met toepassing van artikel 28.1 van het Kamerreglement, beslist het advies omtrent dit wetsvoorstel (alsook over de op dat moment beschikbare amendementen) in te winnen van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)¹, Test Aankoop, de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Telenet, Proximus, Orange Belgium (adviesaanvragen van 1 juli), de FOD Economie (adviesaanvraag van 16 september), de staatssecretarissen bevoegd voor Consumentenbescherming en voor Digitalisering (adviesaanvraag van 7 oktober) en de minister bevoegd voor Telecommunicatie (adviesaanvraag van 10 november).

Tijdens de vergadering van 9 december heeft de commissie bovendien beslist om verduidelijking te vragen omtrent het advies van de minister bevoegd voor Telecommunicatie, en dit zowel aan deze laatste als aan het BIPT.

Deze adviezen, evenals de initiatiefadviezen van de *Belgian Internet Service Providers Association* (ISPA), werden ontvangen en ter beschikking gesteld van de leden.

II. — INLEIDENDE UITEENZETTING VAN DE HEER MICHAEL FREILICH, HOOFDINDIENER VAN HET WETSVOORSTEL

De heer Michael Freilich (N-VA) werd een aantal maanden geleden gecontacteerd door een man die hem attent maakte op een probleem dat zich stelt bij de overstap naar een andere internetdienstaanbieder. De man in kwestie had een e-mailadres van de internetdienstaanbieder waar hij reeds lange tijd klant was. Bij de overstap naar een andere, voordeliger aanbieder zou hij dat adres, waarmee al zijn contacten vertrouwd waren en dat hij

¹ Zie <https://www.bipt.be/consumenten/publication/advies-van-4-augustus-2020-inzake-het-wetsvoorstel-nr.-1033-en-de-bijbehorende-amendementen-tot-wijziging-van-de-wet-van-13-juni-2005-op-het-stuk-van-de-overdraagbaarheid-van-e-mailadressen>.

l'habitude d'utiliser et qu'il utilise également comme nom d'utilisateur pour de nombreuses applications en ligne.

M. Freilich a fait des recherches à ce sujet et a découvert qu'il existe au Royaume-Uni un service de redirection de courrier électronique, grâce auquel les clients qui changent de fournisseur d'accès à internet peuvent conserver leur adresse électronique.

En Belgique, les clients peuvent depuis longtemps déjà conserver leur numéro de téléphone portable lorsqu'ils passent à un autre opérateur de téléphonie mobile. Sans ces facilités, très peu de gens changeraient d'opérateur. Cette portabilité, qui est gratuite, est inscrite dans la législation.

En ce qui concerne les adresses électroniques, il existe aussi, dans notre pays, une législation permettant aux citoyens qui changent de fournisseur d'accès à internet de faire transférer les courriers électroniques qui arrivent à l'adresse électronique associée au nom commercial ou à la marque du fournisseur vers une nouvelle adresse électronique, ou simplement de conserver cette adresse électronique pendant une période de 18 mois.

Cependant, cette législation n'est pas très utile. Le fait que la portabilité soit limitée à dix-huit mois est, pour beaucoup de gens, un obstacle au changement d'opérateur. En outre, il ressort d'une enquête de l'IBPT que très peu d'utilisateurs sont au courant de cette possibilité, alors qu'il existe une demande claire en ce sens de la part des consommateurs.

Dans ce contexte, la proposition de loi à l'examen vise à mieux faire connaître l'existence de ces facilités aux consommateurs.

En outre, la proposition vise à obliger les fournisseurs d'accès à internet à proposer également la réexpédition du courrier électronique au-delà de la période de 18 mois. Ils seront autorisés à demander une rémunération équitable pour ce service, dont le coût sera limité pour eux. L'exemple britannique montre que, pour ne pas décourager les gens de changer de fournisseur, ces frais doivent rester minimales.

III. — DISCUSSION GÉNÉRALE

M. Michael Freilich (N-VA) indique que sa proposition de loi a pour objectif de rendre le changement de fournisseur d'accès à internet plus facile et plus transparent.

ook gebruikte als gebruikersnaam voor talloze online toepassingen, dreigen te verliezen.

De heer Freilich is daarop op onderzoek uitgetrokken en heeft ontdekt dat er in het Verenigd Koninkrijk zo iets bestaat als een e-mailoverstapdienst, waarbij klanten die veranderen van internetdientaanbieder hun e-mailadres kunnen meenemen.

In België is het al lang gemeengoed dat klanten bij de overstap naar een andere mobiele operator hun gsm-nummer kunnen behouden. Zonder die faciliteiten zouden maar weinigen van operator veranderen. Die – kosteloze – overdraagbaarheid is ingeschreven in de wetgeving.

Ook wat e-mailadressen betreft bestaat er in ons land wetgeving die burgers die van internetdientaanbieder wisselen de mogelijkheid biedt om e-mails die toekomen op het e-mailadres dat verbonden is aan de handelsnaam of het merk van die aanbieder, te laten doorsturen naar een nieuw e-mailadres, of simpelweg dit e-mailadres te behouden voor een periode van achttien maanden.

Die wetgeving zet echter weinig zoden aan de dijk. Dat de overdraagbaarheid beperkt is tot achttien maanden is voor veel mensen een rem op het wisselen van operator. Bovendien blijkt uit onderzoek van het BIPT dat zeer weinig gebruikers op de hoogte zijn van deze mogelijkheid, waarvoor de consument nochtans uitgesproken vragende partij is.

Tegen die achtergrond strekt het voorliggende wetsvoorstel ertoe om consumenten beter in te lichten omtrent het bestaan van deze faciliteiten.

Daarnaast beoogt het voorstel om internetdientaanbieders te verplichten om het doorsturen van de e-mails ook aan te bieden na de periode van achttien maanden. Zij mogen voor deze dienst, waaraan voor hen een beperkte kostprijs is verbonden, een billijke vergoeding aanrekenen. Het Britse voorbeeld leert dat, wil men de overstap naar een andere aanbieder niet ontmoedigen, die vergoeding miniem dient te blijven.

III. — ALGEMENE BESPREKING

De heer Michael Freilich (N-VA) geeft aan dat de bedoeling van zijn wetsvoorstel is om de overstap naar een nieuwe internetprovider gemakkelijker en transparanter te maken.

Il est ressorti de divers avis que les gens trouvent important de pouvoir changer facilement de fournisseur d'accès à internet, par exemple pour profiter d'une offre meilleure et moins chère auprès d'un autre fournisseur.

La portabilité limitée des adresses électroniques constitue toutefois un obstacle majeur à cet égard. Pour les numéros de téléphone mobile, cette portabilité est acquise depuis des années. Il faut dire que peu de gens passeraient à un autre opérateur de téléphonie mobile s'ils devaient changer leur numéro de téléphone portable. Il en va de même pour les adresses électroniques. Les personnes plus âgées, en particulier, ont une adresse électronique qui est liée à leur fournisseur d'accès à internet (avec des extensions telles que skynet.be, telenet.be, etc.). Ils utilisent souvent ces adresses depuis l'émergence de l'internet à la fin du siècle dernier et, au fil des ans, ils ont enregistré cette adresse dans des dizaines d'applications en ligne. Le père de l'intervenant, par exemple, se trouve dans cette situation.

Aujourd'hui, la possibilité légale existe déjà pour les utilisateurs, pendant une période de dix-huit mois après le changement d'adresse, de conserver l'accès à leur ancienne boîte aux lettres ou de faire transférer les courriers électroniques reçus à cette adresse vers la nouvelle.

Cependant, ces facilités, qui sont prévues à l'article 121/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, sont peu connues des utilisateurs. Cela a également été confirmé par l'IBPT qui, pour cette raison, a lancé une campagne de publicité sur le sujet. En outre, ces facilités ne résolvent pas fondamentalement le problème, mais ne font que le retarder d'un an et demi.

Avec sa proposition, M. Freilich veut garantir que la portabilité des adresses électroniques soit illimitée dans le temps. Les fournisseurs d'accès à internet qui le souhaitent pourront faire payer ce service. Bien que la transmission des courriers électroniques soit pratiquement gratuite pour les opérateurs, les utilisateurs qui ont changé de fournisseur disposeront toujours d'un numéro de client et pourront donc faire appel au service clientèle.

La proposition de loi initiale prévoyait que cette rémunération ne pouvait pas excéder dix pour cent du coût du service d'accès à internet résilié. Il s'agit d'un montant équitable dans le cas d'un abonnement standard d'une valeur d'environ 30 euros par mois, mais il serait exagéré en cas d'abonnements combinés comprenant également d'autres services (téléphonie, télévision). M. Freilich présente dès lors un amendement tendant à plafonner la rémunération maximale à trois euros

Uit diverse adviezen is gebleken dat mensen het belangrijk vinden om gemakkelijk te kunnen veranderen van internetdienaastbieder, bijvoorbeeld om op een beter, voordeliger aanbod bij een andere provider in te gaan.

De beperkte overdraagbaarheid van e-mailadressen vormt daarbij evenwel een belangrijk obstakel. Voor gsm-nummers is die meeneembaarheid al jaren verworven. Het dient dan ook gezegd dat weinigen de overstap naar een andere mobiele operator zouden maken mocht dat betekenen dat ze van gsm-nummer moesten veranderen. Iets vergelijkbaars speelt voor e-mailadressen. Vooral oudere mensen bezitten een e-mailadres dat gelinkt is aan hun internetdienaastbieder (met extensies als skynet.be, telenet.be enzovoort). Ze gebruiken die adressen vaak al sinds de opkomst van het internet, eind vorige eeuw, en hebben dat adres in de loop der jaren geregistreerd voor tientallen online toepassingen. De vader van het lid is bijvoorbeeld in die situatie.

Vandaag de dag bestaat reeds de wettelijke mogelijkheid voor gebruikers om, gedurende een periode van achttien maanden na de overstap, toegang te behouden tot de oude mailbox of om daarin toekomstige e-mails te laten doorsturen naar het nieuwe adres.

Deze faciliteiten, die zijn opgenomen in artikel 121/1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, zijn echter amper bekend bij de gebruikers. Dit werd ook bevestigd door het BIPT, dat om die reden een publiciteitscampagne dienaangaande heeft opgezet. Bovendien lossen die faciliteiten het probleem fundamenteel niet op, maar stellen het enkel voor anderhalf jaar uit.

De heer Freilich wil met zijn voorstel bekomen dat de overdraagbaarheid van e-mailadressen zonder tijdsbeperking geldt. De internetdienaastbieders die dat wensen, zullen daarvoor kosten kunnen aanrekenen. Hoewel het doorsturen van e-mails voor de operatoren quasi kosteloos is, is het immers wel zo dat de overgestapte gebruikers nog een klantnummer zullen hebben en dus een beroep zullen kunnen doen op de klantendienst.

In het initiële wetsvoorstel zou deze vergoeding maximaal tien procent van de kostprijs van de beëindigde internettoegangsdienst mogen bedragen. Dit is een billijk bedrag bij een standaardabonnement ter waarde van pakweg 30 euro per maand, maar zou overdreven zijn bij gecombineerde abonnementen die ook andere diensten (telefonie, televisie) omvatten. Om die reden dient de heer Freilich een amendement in dat ertoe strekt de maximale vergoeding te plafonneren op drie euro

par mois (et non par an, tel que mentionné par erreur dans un amendement précédent du membre), ce montant pouvant être indexé annuellement et étant facturé au début de l'année civile.

M. Freilich souligne qu'il doit être loisible à l'opérateur de demander une rémunération inférieure ou, tel que c'est le cas au Royaume-Uni chez certains opérateurs, de renoncer totalement à une rémunération.

Lors de la résiliation d'un abonnement, l'opérateur est déjà tenu d'envoyer une confirmation écrite à l'abonné. M. Freilich présente un amendement tendant à inclure également une description des facilités offertes dans cette confirmation écrite afin de remédier à la méconnaissance des facilités prévues à l'article 121/1 précité chez les utilisateurs.

Selon le membre, la plupart des instances dont la commission a recueilli l'avis sont favorables à la proposition de loi à l'examen.

Orange Belgium s'y rallie par exemple.

L'ISPA a formulé quelques propositions intéressantes dans ses avis. L'ISPA est en outre favorable à ce que la rémunération pour la portabilité illimitée soit perçue dans son intégralité au début de l'année.

L'avis de l'IBPT n'était pas entièrement favorable car l'Institut considérait que nombreux sont ceux qui utilisent actuellement des comptes gratuits de messagerie électronique (tels que Yahoo ou Gmail). M. Freilich reconnaît que les utilisateurs d'une adresse électronique liée au fournisseur ne représentent que 20 à 30 %, mais il considère que ces personnes ne peuvent pas être laissées pour compte, d'autant qu'il s'agit principalement d'un groupe de personnes plus âgées et donc plus vulnérables.

L'IBPT estime d'ailleurs à tort que la portabilité des adresses électroniques peut déjà être garantie actuellement pour une période de plus de dix-huit mois.

Dans son avis, le SPF Économie insiste notamment sur l'importance des campagnes d'information afin d'informer les utilisateurs au sujet de leurs droits. M. Freilich annonce un amendement tendant à mieux faire connaître les facilités concernant la portabilité des adresses électroniques auprès du grand public. Concrètement, les opérateurs devront porter clairement ces facilités à la connaissance de leurs clients, et ce tant lors de la souscription à un abonnement que lors de sa résiliation.

per maand (en niet per jaar, zoals verkeerdelijk vermeld in een eerder amendement van het lid), jaarlijks indexeerbaar en factureerbaar aan het begin van het kalenderjaar.

De heer Freilich benadrukt dat het de operator vrij moet staan om een lagere vergoeding te vragen of, zoals in het Verenigd Koninkrijk het geval is bij sommige operatoren, helemaal af te zien van een vergoeding.

Bij de opzeg van een abonnement bestaat reeds de verplichting voor de operator om een schriftelijke bevestiging te sturen naar de abonnee. Om tegemoet te komen aan de gebrekkige kennis van de gebruikers omtrent de bij voornoemd artikel 121/1 bepaalde faciliteiten, dient de heer Freilich een amendement in dat beoogt om aan deze schriftelijke bevestiging ook een omschrijving toe te voegen van de aangeboden faciliteiten.

Volgens het lid staan de meeste instanties waarvan de commissie het advies heeft ingewonnen, positief ten opzichte van het wetsvoorstel.

Orange Belgium, bijvoorbeeld, schaart zich achter het wetsvoorstel.

De ISPA heeft in haar adviezen enkele interessante voorstellen gedaan. De ISPA spreekt daarnaast haar steun uit om de vergoeding voor de onbeperkte overdraagbaarheid aan het begin van het jaar volledig te innen.

Het advies van het BIPT was niet onverdeeld gunstig, omdat het Instituut ervan uitging dat veel mensen tegenwoordig gebruik maken van gratis e-mailaccounts (zoals Yahoo of Gmail). De heer Freilich erkent dat slechts 20 tot 30 % van de mensen gebruik maakt van een e-mailadres dat gelinkt is aan hun internetdienst-aanbieder, maar meent dat het belangrijk is dat deze mensen niet in de kou blijven staan, temeer daar het voornamelijk om een oudere, en dus meer kwetsbare, groep gaat.

Het BIPT is overigens ten onrechte van mening dat vandaag reeds de overdraagbaarheid van e-mailadressen voor een periode langer dan achttien maanden kan worden verzekerd.

In zijn advies hamert de FOD Economie onder meer op het belang van informatiecampagnes teneinde de gebruikers in te lichten over hun rechten. De heer Freilich kondigt een amendement aan dat beoogt om de faciliteiten in verband met de overdraagbaarheid van e-mailadressen beter bekend te maken bij het grote publiek. Concreet zullen de operatoren deze faciliteiten duidelijk kenbaar moeten maken aan hun klanten, zowel bij het aangaan van een abonnement als bij het opzeggen ervan.

La secrétaire d'État compétente pour le Protection des consommateurs se rallie à l'avis du SPF Économie, avis qui renvoie à celui de l'IBPT. Son collègue compétent pour la Digitalisation souligne la plus-value de la proposition de loi à l'examen et renvoie à l'avis de l'IBPT.

Mme Leen Dierick (CD&V) partage la préoccupation qui sous-tend la proposition de loi à l'examen. Elle est d'ailleurs coauteure d'une proposition de loi qui traite également de cette problématique (DOC 55 1508/001), mais qui vise en outre à apporter quelques autres modifications à la loi du 13 juin 2005, lesquelles ont pour but de renforcer davantage la position du consommateur.

La membre annonce qu'elle souhaite élargir la proposition de loi à l'examen de manière analogue en présentant quelques amendements.

Un premier élargissement vise à mettre fin au temps d'attente souvent long auquel les consommateurs de services de télécommunications sont confrontés lorsqu'ils contactent le service d'assistance de leur opérateur. Selon le rapport annuel 2019 du Service de médiation pour les télécommunications, il s'agit d'un des principaux griefs formulés à l'encontre des services de première ligne des opérateurs de télécommunications. La Charte en faveur de la clientèle du 15 mai 2011 contient une série de mesures visant précisément à remédier au temps d'attente jugé excessif. Ainsi, la Charte en faveur de la clientèle limite le temps d'attente à 2,5 minutes. Si ce délai ne peut être respecté, l'abonné doit avoir la possibilité de laisser ses coordonnées afin de pouvoir être recontacté, gratuitement, par son opérateur au plus tard le jour ouvrable suivant. Mme Dierick propose d'ancrer les dispositions de la Charte dans la loi du 13 juin 2005.

Un deuxième élément que Mme Dierick souhaite ajouter à la proposition de loi à l'examen concerne le blocage d'appels entrants. Les utilisateurs, y compris les mineurs, ont parfois affaire à des appels non sollicités voire malveillants provenant de numéros inconnus. Dans son avis, l'IBPT souligne que les utilisateurs finaux peuvent bloquer des appels mobiles au moyen de leur smartphone. Cette possibilité n'existe toutefois pas en ce qui concerne les appels vers un numéro géographique avec une ligne fixe.

Une troisième et dernière proposition de Mme Dierick concerne la notification des facilités en matière de portabilité des adresses électroniques et vise notamment à obliger les opérateurs à informer les consommateurs qui expriment leur volonté de mettre fin à leur contrat, sous une forme claire, détaillée et aisément accessible, au sujet de ces facilités.

De staatssecretaris bevoegd voor Consumentenbescherming sluit zich aan bij het advies van de FOD Economie, dat op zijn beurt naar het advies van het BIPT verwijst. Haar collega bevoegd voor Digitalisering wijst op de meerwaarde van het voorliggende wetsvoorstel en refereert aan het advies van het BIPT.

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) deelt de bekommernis die aan de basis ligt van het voorliggende wetsvoorstel. Zij is trouwens mede-indienster van een wetsvoorstel dat deze problematiek eveneens behandelt (DOC 55 1508/001), maar dat daarnaast enkele andere wijzigingen van de wet van 13 juni 2005 beoogt, die de positie van de consument verder moeten verbeteren.

Het lid kondigt aan het voorliggende wetsvoorstel overeenkomstig te willen verbreden door middel van de indiening van enkele amendementen.

Een eerste verbreding beoogt komaf te maken met de vaak lange wachttijden waarmee consumenten van telecommunicatiediensten te maken krijgen wanneer zij de klantendienst van hun operator contacteren. Volgens het jaarverslag 2019 van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie gaat het om één van de vaakst voorkomende klachten over eerstelijnsdiensten van telecomoperatoren. Het Charter voor Klantvriendelijkheid van 15 mei 2011 bevat een reeks maatregelen om buitensporige wachttijden te verhelpen. Het Charter beperkt de wachttijd namelijk tot 2,5 minuten. Als dit niet kan worden nageleefd, moet de abonnee in principe de mogelijkheid hebben om zijn gegevens achter te laten. Zo kan de operator gratis contact met hem opnemen, ten laatste voor het einde van de volgende werkdag. Mevrouw Dierick stelt voor de afspraken van het Charter te verankeren in de wet van 13 juni 2005.

Een tweede element dat mevrouw Dierick wenst toe te voegen aan het voorliggende wetsvoorstel betreft de blokkering van inkomende oproepen. Gebruikers, ook minderjarigen, krijgen soms te maken met ongewenste of zelfs kwaadwillige oproepen vanwege onbekende nummers. In zijn advies wijst het BIPT erop dat eindgebruikers mobiele oproepen kunnen blokkeren via hun smartphone. Voor oproepen naar een geografisch nummer met de vaste lijn bestaat deze mogelijkheid echter niet.

Een derde en laatste voorstel van mevrouw Dierick heeft betrekking op de kennisgeving van de faciliteiten inzake de overdraagbaarheid van e-mailadressen en strekt er met name toe operatoren te verplichten consumenten die aangeven hun contract te willen opzeggen, uitvoerig, in een heldere, gedetailleerde en gemakkelijk toegankelijke vorm, in te lichten over deze faciliteiten.

Mme Dierick estime que les éléments précités n'impliquent que des modifications mineures, mais seront incontestablement bénéfiques pour les consommateurs.

M. Erik Gilissen (VB) comprend ce qui a motivé l'auteur de la proposition de loi, mais formule une observation et une question à cet égard.

Contrairement à un numéro de GSM, il n'est techniquement pas possible de transférer ou "d'emporter" une adresse électronique. Un courriel est toujours envoyé au serveur d'un domaine donné, ce qui signifie qu'il parviendra toujours chez l'opérateur précédent qui devra le renvoyer à la boîte aux lettres électronique du nouvel opérateur.

La question se pose en outre de savoir ce qu'il adviendra du contenu de l'ancienne boîte aux lettres électronique dans laquelle d'innombrables courriels se seront accumulés au fil des années. Après le passage chez un nouvel opérateur, les nouveaux courriels entrants seront transférés mais pas les anciens. L'ancien opérateur pourra continuer à donner accès à cette boîte aux lettres électronique au consommateur moyennant rémunération. L'amendement de M. Freilich évoque à cet égard une rémunération de trois euros par an maximum. M. Gilissen estime qu'il s'agit sans doute d'une erreur matérielle en l'espèce et qu'il convient plutôt d'entendre trois euros par mois.

En ce qui concerne les amendements annoncés par Mme Dierick, M. Gilissen se félicite de l'ancrage légal proposé des dispositions de la Charte en faveur de la clientèle pour le secteur des télécommunications. Un temps d'attente maximum de 2,5 minutes lui paraît très raisonnable. L'intervenant souhaite toutefois savoir ce qu'il adviendra si l'opérateur ne parvient pas à joindre le client le jour ouvrable suivant.

En matière de blocage de numéros frauduleux, M. Gilissen privilégie un système centralisé dans lequel les opérateurs bloquent des numéros bien précis pour l'ensemble de leurs fichiers de clients à une réglementation prévoyant que chaque utilisateur devra signaler de tels numéros à son opérateur afin que celui-ci les bloque en ce qui le concerne. Ce serait vain sachant que de tels numéros changent très rapidement.

Pour *M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB)*, cette proposition de loi a le mérite d'apporter plus de garanties aux citoyens. C'est une bonne chose, surtout quand l'on connaît toutes les tracasseries liées au changement d'adresse mail. À ce titre, l'avis du Service de Médiation pour les Télécommunications était éclairant.

Voorname elementen houden volgens mevrouw Dierick slechts kleine wijzigingen in, maar zullen de consumenten ongetwijfeld ten goede komen.

De heer Erik Gilissen (VB) begrijpt de motieven van de indiener van het wetsvoorstel, maar heeft dienaangaande een bemerking en een vraag.

Anders dan een gsm-nummer is een e-mailadres technisch gezien niet overdraagbaar of "meeneembaar". Een e-mail wordt steeds gestuurd naar de server van een bepaald domein, wat impliceert dat hij steeds zal toekomen bij de vroegere operator, die hem zal dienen door te sturen naar de mailbox bij de nieuwe provider.

Daarnaast stelt zich de vraag wat er zal gebeuren met de inhoud van de oude mailbox, die in de loop der jaren talloze berichten heeft verzameld. Nieuwe, na de overstap inkomende berichten zullen worden doorgestuurd, maar de oude blijven zitten. Tegen vergoeding kan de vroegere operator de consument toegang blijven verlenen tot die mailbox. Het amendement van de heer Freilich maakt in dat verband gewag van een vergoeding van maximaal drie euro per jaar. Volgens de heer Gilissen betreft het hier wellicht een materiële fout en wordt eerder drie euro op maandbasis bedoeld.

Wat de door mevrouw Dierick aangekondigde amendementen betreft, verwelkomt de heer Gilissen de voorgestelde wettelijke verankering van de afspraken van het Charter voor Klantvriendelijkheid voor de telecomsector. Een maximale wachttijd van 2,5 minuten komt hem zeer redelijk voor. Wel wenst hij te vernemen wat er zou gebeuren wanneer de operator er niet in slaagt de klant de volgende werkdag te bereiken.

Inzake de blokkering van frauduleuze nummers verkiest de heer Gilissen een gecentraliseerd systeem, waarbij de operatoren welbepaalde nummers voor hun gehele respectieve klantenbestanden blokkeren, boven een regeling waarbij iedere gebruiker voor zich zulke nummers aan zijn operator ter blokkering moet doorgeven. Dat laatste zou onbegonnen werk zijn, wetende dat dergelijke nummers heel snel veranderen.

Voor *de heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB)*, heeft dit wetsvoorstel de verdienste dat het de burger meer waarborgen biedt. Dat is een goede zaak, vooral in het licht van alle rompslomp waarmee het veranderen van e-mailadres thans gepaard gaat. Het advies van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie was verhelderend in dat verband.

Néanmoins, M. D'Amico souhaite formuler deux remarques.

La première concerne l'entrée en vigueur de la loi proposée. Pourquoi attendre un an avant que les mesures entrent en vigueur? Le membre peut comprendre qu'un délai d'adaptation soit nécessaire, mais de là attendre un an, ça lui semble excessif.

Deuxièmement, le groupe PVDA-PTB accueille d'un bon œil le fait que l'opérateur doit pouvoir prolonger l'adresse électronique après dix-huit mois, mais il regrette, à l'instar de Test Achats, que cet opérateur ait la possibilité de facturer le service de transmission des courriels.

Pour M. D'Amico, pouvoir bénéficier gratuitement d'un accès à ses mails quelle que soit l'origine de l'adresse électronique, devrait être un droit. En effet, l'évolution de la société fait que ce service est indispensable. Les courriers électroniques se sont glissés, heureusement ou malheureusement, dans tous les aspects de notre vie, que ce soit l'éducation, (la recherche de) l'emploi, les loisirs ou les contacts avec l'administration. Si l'on rend ce service payant, on risque d'exclure une partie de la population. À cet égard, M. D'Amico se réfère à l'avis de Test Achats qui s'interroge sur le montant de ce service si la proposition de loi était adoptée en l'état. Ça pourrait être 4, 5, voir 10 euros selon les modalités. Ce n'est pas envisageable quand même.

C'est la raison pour laquelle M. D'Amico entend présenter un amendement visant à assurer la gratuité du maintien de l'adresse électronique et de la transmission des courriers électroniques après la période de dix-huit mois suivant la résiliation du contrat.

Il soutiendra par ailleurs les différents amendements qui permettent d'améliorer le texte et de répondre aux différentes remarques des avis reçus.

M. Patrick Prévot (PS) indique que le constat à l'origine de la proposition de loi à l'examen, à savoir que certaines facilités accordées par l'article 121/1, 1°, de la loi du 13 juin 2005 sont méconnues et donc peu prisées, est un constat qui, dans le passé, avait déjà incité le PS à prendre des initiatives législatives à ce propos.

Si la proposition de loi à l'examen suscite plusieurs questions au sein du groupe PS, les amendements de Mme Dierick y apportent toutefois des réponses

Toch zou de heer D'Amico twee opmerkingen willen formuleren.

De eerste opmerking gaat over de inwerkingtreding van de voorgestelde wet. Waarom wacht men een jaar voordat de maatregelen in werking treden? Het lid kan begrijpen dat er een termijn nodig is om in de nodige aanpassingen te voorzien, maar dat die een jaar moet duren, lijkt hem overdreven.

De PVDA-PTB-fractie vindt het positief dat de operator het behoud van het e-mailadres na achttien maanden moet kunnen verlengen maar, en dat is zijn tweede opmerking, hij betreurt, net zoals Testaankoop, dat diezelfde operator de mogelijkheid heeft om een bedrag aan te rekenen voor het doorsturen van de e-mails.

Voor de heer D'Amico zou de burger gratis toegang moeten kunnen hebben tot zijn mails, ongeacht de oorsprong van het emailadres en zou dit een recht moeten zijn. Door de evolutie van de samenleving is die dienst immers onontbeerlijk. E-mailberichten zijn, gelukkig of jammer genoeg, in alle aspecten van ons leven binnengedrongen; in het onderwijs, het (zoeken naar) werk, in de vrije tijd of in het contact met de overheid. Als men deze dienst betalend maakt, dreigt men een deel van de bevolking uit te sluiten. De heer D'Amico verwijst in dat verband naar het advies van Testaankoop, die zich afvraagt hoeveel deze dienst zal kosten indien het wetsvoorstel, zoals het nu voorligt, wordt aangenomen. Het zou, afhankelijk van de nadere regels, om 4, 5, zelfs 10 euro kunnen gaan. Dat is toch ondenkbaar.

Om die reden is de heer D'Amico van plan een amendement in te dienen om waarmee wordt beoogd dat het e-mailadres en het doorsturen van e-mailberichten na de periode van achttien maanden na de opzegging van het contract gratis blijven.

Hij zal voorts ook zijn steun verlenen aan de verscheidene amendementen die ertoe strekken de tekst van het wetsvoorstel te verbeteren en gevolg te geven aan de verscheidene opmerkingen uit de adviezen.

De heer Patrick Prévot (PS) deelt de aan dit wetsvoorstel ten grondslag liggende vaststelling dat de bij artikel 121/1, 1°, van de wet van 13 juni 2005 bepaalde faciliteiten onbekend en dus onbemind zijn – een vaststelling die de PS er in het verleden reeds toe aanzette om dienaangaande wetgevende initiatieven te nemen.

Het wetsvoorstel roept bij de PS-fractie enkele vragen op, waarop echter een afdoend antwoord wordt geboden door de amendementen van mevrouw Dierick. Zij zal

satisfaisantes. Le groupe de l'intervenant soutiendra dès lors la proposition de loi à l'examen et les amendements susmentionnés.

M. Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen) souscrit aux principes sous-jacents à la proposition de loi à l'examen. Rien ne peut justifier valablement que ce qui vaut pour les numéros de GSM ne vaille pas également pour d'autres formes de communication électronique. La protection des consommateurs y gagnera.

Le groupe Ecolo-Groen approuvera la proposition de loi à l'examen ainsi que les amendements présentés par les différents groupes.

M. Michael Freilich (N-VA) évoque d'abord la question de M. Gilissen sur le sort réservé aux anciennes boîtes de messagerie électronique. Il indique que sa proposition de loi vise à répondre aux préoccupations majeures des utilisateurs, qui sont de rester joignables et de pouvoir continuer à se connecter sur les sites web sur lesquels ils utilisaient leur ancienne adresse électronique comme nom d'utilisateur. En ce qui concerne leurs anciens courriels, on est tout de même en droit d'attendre des utilisateurs qu'ils prennent leurs dispositions. Les utilisateurs auront en effet un an et demi pour fouiller dans leurs anciens courriels et pour, au besoin, les transférer autre part à des fins de conservation. M. Freilich établit à cet égard un parallèle avec d'anciennes lettres qui seraient retrouvées lors d'un déménagement dans le monde physique. Toutefois, chaque opérateur sera libre de se distinguer de ses concurrents commerciaux en permettant un accès illimité à l'ancienne boîte de messagerie électronique, contre rémunération ou non.

Le membre rejette la proposition de M. D'Amico visant à garantir que la portabilité des adresses électroniques pourra également se faire gratuitement après la période de dix-huit mois. En effet, le législateur ne peut pas obliger aussi facilement des entreprises privées à offrir gratuitement des services qui leur coûtent de l'argent. Autrement, pourquoi ne pas directement obliger les opérateurs à proposer des abonnements gratuits? Ce plan serait catastrophique et ouvrirait la voie à des contestations juridiques devant les plus hautes juridictions.

M. Freilich conclut son intervention en évoquant quelques amendements de Mme Dierick. Il souligne que les avis demandés, dont celui de l'IBPT, sont plutôt critiques à propos desdits amendements.

Mme Dierick propose d'abord d'inscrire dans la loi les accords conclus dans la Charte en faveur de la clientèle. Cette proposition n'a pas obtenu l'approbation des instances qui ont rendu un avis à ce propos, celles-ci estimant que le secteur des communications électroniques

het wetsvoorstel en voornoemde amendementen dan ook steunen.

De heer Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen) steunt de principes waarop dit wetsvoorstel is gebaseerd. Er is geen geldige reden om hetgeen geldt inzake gsm-nummers, niet evenzeer te laten gelden voor andere vormen van elektronische communicatie. De consumentenbescherming vaart hier wel bij.

De Ecolo-Groen-fractie zal dit wetsvoorstel, alsook de door diverse fracties ingediende amendementen, goedkeuren.

De heer Michael Freilich (N-VA) gaat vooreerst in op de vraag van de heer Gilissen omtrent het lot van de oude mailbox. Hij wijst erop dat zijn wetsvoorstel tegemoetkomt aan de voornaamste bekommelingen van de gebruikers, namelijk dat ze bereikbaar blijven en dat ze kunnen blijven inloggen op de websites waarvoor ze hun oud e-mailadres als gebruikersnaam gebruikten. Wat de oude e-mails betreft mag men toch enigszins verwachten dat de gebruikers zelf de nodige voorzieningen treffen. Zij zullen anderhalf jaar de tijd hebben om hun oude e-mails te doorzoeken en desgevallend elders te bewaren. De heer Freilich trekt ter zake een parallel met oude briefwisseling bij een fysieke verhuizing. Niettemin is het zo dat het elke operator vrijstaat om, al dan niet tegen vergoeding, de oude mailbox onbeperkt open te laten, en zich zo commercieel te onderscheiden van de concurrenten.

Het lid verwerpt het voorstel van de heer D'Amico om de overdraagbaarheid van e-mailadressen ook na de periode van achttien maanden kosteloos te verzekeren. De wetgever kan privébedrijven niet zomaar verplichten om zaken waaraan een kostprijs is verbonden, gratis aan te bieden. Waarom anders niet meteen de operatoren dwingen om de abonnementen gratis te maken? Dit pad is heilloos en zou het pad effenen voor betwistingen van de wet voor de hoogste rechtscolleges.

Tenslotte gaat de heer Freilich in op enkele amendementen van mevrouw Dierick. Hij merkt op dat, wat deze amendementen betreft, de gevraagde adviezen, waaronder dat van het BIPT, eerder kritisch zijn.

Mevrouw Dierick stelt ten eerste voor om de afspraken van het Charter voor Klantvriendelijkheid op te nemen in de wet. Dit voorstel kan niet op de instemming rekenen van de instanties die in dezen een advies hebben uitgebracht. Zij vinden dat de sector van de elektronische

serait injustement visé par une telle décision. Combien de temps ne faut-il parfois pas attendre pour joindre le service clientèle d'une compagnie aérienne? Ou pour joindre des administrations publiques par téléphone? L'existence d'une telle charte et le fait que les chiffres relatifs à la qualité des services offerts aux clients dans le secteur sont relativement positifs prouvent qu'il serait superflu et excessif de conférer un ancrage légal à ces accords conclus. Si tel devait être le cas, M. Freilich redoute que de nombreuses entreprises du secteur de la communication électronique suppriment leur service clientèle joignable par téléphone et ne soient plus joignables que par formulaire de contact ou courriel. Le membre appelle tout un chacun à réfléchir attentivement aux éventuelles conséquences négatives d'une telle mesure.

Deuxièmement, en ce qui concerne le blocage des appels entrants proposé par Mme Dierick, M. Freilich souligne également que les *spammers* changent très fréquemment de numéro. De plus, les numéros étant de nouveau libérés après un certain temps, il serait d'ailleurs tout à fait possible qu'un numéro qui appartenait auparavant à un *spammer* soit ensuite attribué à un consommateur de bonne foi. Ce dernier ne voudrait évidemment pas que son numéro soit bloqué. Tout comme M. Gilissen, M. Freilich est favorable à la centralisation du blocage de ces numéros, et à l'attribution d'un rôle au SPF Économie dans ce domaine, par exemple. Il souligne qu'il est aujourd'hui possible de bloquer des séries de numéros. Un système centralisé est certainement préférable à un système de blocage individuel, qui coûterait sans doute beaucoup d'argent aux opérateurs.

L'IBPT critique également cet amendement, qui obligerait *de facto* les opérateurs à tenir des listes noires de numéros pour chaque citoyen, mais aussi à les mettre à jour. Cela impliquerait une charge administrative énorme pour ces opérateurs, et donc des coûts supplémentaires élevés, qui seront en fin de compte supportés par le consommateur.

Dans son avis d'initiative, l'ISPA soutient ce point de vue et souligne qu'une solution efficace au problème des appels non sollicités nécessite une approche standardisée et coordonnée. L'ISPA indique que l'IBPT et les opérateurs coopèrent au sein d'un groupe de travail antifraude afin notamment d'identifier les appels et messages frauduleux et de bloquer l'accès aux numéros utilisés frauduleusement sur le réseau. L'ISPA estime que, compte tenu de la complexité technique de la question, ce groupe de travail est le lieu adéquat pour discuter de ce phénomène et élaborer des mesures.

communicatie hierdoor ten onrechte zou worden geïmplementeerd. Hoe lang moet men soms niet wachten om de klantendienst van een luchtvaartmaatschappij te bereiken? Of om telefonisch contact te maken met overheidsdiensten? Dat er zo'n charter bestaat, en dat cijfers inzake klantvriendelijkheid in de sector relatief positief zijn, bewijst dat een wettelijke verankering van de gemaakte afspraken overbodig en buitensporig zou zijn. Als die er komt, vreest de heer Freilich dat vele bedrijven in de sector van de elektronische communicatie hun telefonische klantendiensten zullen opdoeken, en enkel nog bereikbaar zullen zijn via contactformulieren of e-mail. Het lid roept iedereen op zich goed te beraden over de mogelijke negatieve gevolgen van een dergelijke maatregel.

Wat ten tweede de door mevrouw Dierick voorgestelde blokkering van inkomende oproepen betreft, wijst ook de heer Freilich erop dat *spammers* zeer frequent van nummer veranderen. Omdat nummers na een tijdje opnieuw worden vrijgegeven, is het trouwens zeer wel mogelijk dat een nummer dat tevoren aan een *spam caller* toebehoorde, daarna aan een bonafide consument wordt toegewezen. Die laatste wil zijn nummer uiteraard niet geblokkeerd zien. Net zoals de heer Gilissen is ook de heer Freilich ervoor gewonnen om de blokkering centraal te regelen, en ter zake bijvoorbeeld een rol aan de FOD Economie toe te bedelen. Hij merkt op dat het tegenwoordig mogelijk is om reeksen van nummers te blokkeren. Een centraal stelsel valt zeker te verkiezen boven een systeem van individuele blokkering, dat de operatoren ongetwijfeld veel geld zou kosten.

Ook het BIPT heeft kritiek op dit amendement, dat de operatoren er *de facto* toe zou verplichten zwarte lijsten van nummers bij te houden voor iedere burger, en die dan ook nog eens te actualiseren. Dit zou voor die operatoren een grote administratieve rompslomp veroorzaken en dus hoge meerkosten met zich brengen, die uiteindelijk door de consument zullen moeten worden opgehoest.

In haar initiatiefadvies onderschrijft de ISPA deze visie en benadrukt ze dat een doeltreffende oplossing van het probleem van de ongewenste oproepen een gestandaardiseerde en gecoördineerde aanpak vergt. De ISPA wijst erop dat het BIPT en de operatoren samenwerken in het kader van een anti-fraude werkgroep om, onder andere, frauduleuze oproepen en berichten te identificeren en de toegang tot de frauduleus gebruikte nummers op het netwerk te blokkeren. Gezien de technische complexiteit van de materie is deze werkgroep het aangewezen forum om het fenomeen te bespreken en maatregelen uit te werken, aldus de ISPA.

Dans son avis, le SPF Économie plaide aussi pour l'élaboration d'une solution commune à ce problème, en coopération avec l'IBPT.

M. Freilich, de même que plusieurs instances qui ont rendu un avis écrit, estime que la proposition de Mme Dierick visant à prévoir une sanction pénale pour les infractions aux dispositions modifiées est totalement disproportionnée. Il abordera ce point plus en détail ultérieurement.

L'amendement de Mme Dierick tendant à disposer que la communication des fournisseurs d'accès à Internet ne doit pas seulement se faire par écrit, mais doit aussi se faire dans une forme claire, détaillée et facilement accessible peut toutefois compter sur le soutien de M. Freilich.

Enfin, M. Freilich évoque l'amendement de Mme Melissa Depraetere, qui tend à limiter la rémunération due pour le transfert du courrier électronique par l'opérateur précédent après dix-huit mois à 10 % du prix de l'abonnement internet le moins cher proposé par cet opérateur.

M. Freilich estime lui aussi que le montant de cette rémunération doit être plafonné. Toutefois, il serait préférable de la plafonner en prévoyant un montant fixe, comme dans son amendement, et non un pourcentage du prix de l'abonnement le moins cher. En effet, le prix de l'abonnement le moins cher diffère selon les opérateurs, ce qui signifie que les clients devront payer un montant différent pour un service identique. En outre, l'abonnement le moins cher des opérateurs change régulièrement, ce qui signifie que soit le montant de cette rémunération fluctuera, soit il différera pour les différents abonnés d'un même opérateur, ce qui n'est pas souhaitable.

En réponse à la question de M. Gilissen, *Mme Leen Dierick (CD&V)* indique que différentes possibilités d'action sont envisageables lorsqu'un client ne répond pas à l'appel téléphonique de son opérateur le jour ouvrable suivant la prise de contact, l'opérateur pouvant par exemple laisser un message, prendre un rendez-vous, retéléphoner, etc. Il ne serait pas opportun de régler cette question dans la loi. En effet, l'opérateur et le client peuvent s'arranger entre eux.

Mme Dierick souligne qu'il existe déjà une liste noire centralisée des numéros de GSM, qui permet aux opérateurs de bloquer certains numéros (par exemple, une série de numéros étrangers frauduleux) pour tous leurs clients. Le blocage individualisé proposé offrira toutefois une solution aux consommateurs qui, pour des raisons personnelles (par exemple, un harcèlement), ne

De FOD Economie pleit in zijn advies eveneens voor een gezamenlijke oplossing voor dit probleem, in samenwerking met het BIPT.

De heer Freilich meent, tezamen met enkele instanties die een schriftelijk advies hebben uitgebracht, dat het voorstel van mevrouw Dierick om inbreuken op de gewijzigde bepalingen strafrechtelijk te beteugelen, volledig disproportioneel is. Hij zal hierop later meer uitvoering ingaan.

Het amendement van mevrouw Dierick, dat ertoe strekt te bepalen dat de communicatie van de internetdienst-aanbieders niet slechts schriftelijk, maar bovendien in een heldere, gedetailleerde en gemakkelijk toegankelijke vorm dient te geschieden, kan wel op instemming rekenen van de heer Freilich.

Tenslotte gaat de heer Freilich in op het amendement van mevrouw Melissa Depraetere, dat beoogt de vergoeding voor het doorsturen van e-mails door de vroegere operator na achttien maanden te limiteren op 10 % van het door die operator goedkoopste aangeboden internetabonnement.

De heer Freilich is het ermee eens dat de prijs van de vergoeding moet worden geplafonneerd. Alleen gebeurt dat beter door een vast bedrag, zoals in zijn amendement, en niet door een percentage van het goedkoopste abonnement. De prijs van dat laatste verschilt immers van operator tot operator, waardoor klanten voor een identieke dienst een ander bedrag zouden moeten betalen. Daarnaast verandert het goedkoopste abonnement van een operator regelmatig, waardoor deze vergoeding ofwel eveneens fluctueert ofwel verschilt voor onderscheiden abonnees van dezelfde operator, wat niet wenselijk is.

In antwoord op de vraag van de heer Gilissen geeft *mevrouw Leen Dierick (CD&V)* aan dat er op diverse manieren kan worden gehandeld in het geval de klant de telefonische oproep van de operator, de werkdag volgend op het contact door de klant, niet zou beantwoorden. De operator kan een bericht nalaten, een afspraak maken, nogmaals proberen enzovoort. Het is niet opportuun dit wettelijk vast te leggen. De operator en de klant kunnen dit onderling regelen.

Mevrouw Dierick wijst erop dat er nu reeds een centrale, zwarte lijst van gsm-nummers bestaat, die het de operatoren mogelijk maakt om bepaalde nummers (bijvoorbeeld een reeks frauduleuze buitenlandse nummers) voor al hun klanten te blokkeren. De voorgestelde individuele blokkering wil echter een oplossing bieden voor consumenten die om persoonlijke redenen (bijvoorbeeld

souhaitent plus recevoir d'appels provenant d'un ou de plusieurs numéros spécifiques. Cette option n'existe pas encore pour les numéros de téléphone fixe aujourd'hui.

Enfin, Mme Dierick peut comprendre que d'aucuns se demandent pourquoi c'est précisément le secteur des communications électroniques qui, globalement, s'en sort plutôt bien en termes de convivialité, qui doit faire l'objet de nouvelles règles afin d'accroître la satisfaction des clients. À l'évidence, des problèmes, souvent plus importants même, se posent également dans d'autres secteurs. Récemment, la membre a encore dû attendre une heure au téléphone avant de parvenir à joindre le service clientèle d'un opérateur de réseau d'énergie. C'est extrêmement frustrant. Mais ce n'est pas une raison pour ne pas profiter de cette occasion pour résoudre les problèmes du secteur des communications électroniques. Mme Dierick est en tout cas favorable à la résolution des problèmes de convivialité dans d'autres secteurs également.

M. Steven De Vuyst (PVDA-PTB) conteste les propos de M. Freilich, selon lesquels le législateur ne peut pas imposer de service gratuit à un opérateur. Il l'a déjà fait dans la loi du 13 juin 2005, en obligeant les opérateurs à assurer gratuitement la portabilité des adresses électroniques pendant une période de dix-huit mois. M. De Vuyst ne voit donc pas pourquoi cela ne pourrait pas être fait pendant une période plus longue.

*
* *

M. Michael Freilich (N-VA) invite les membres de la commission à bien réfléchir à l'amendement de Mme Dierick, qui vise à sanctionner les infractions aux dispositions modifiées, y compris celles concernant le temps d'attente maximum dans les services clientèle. Un opérateur pourrait ainsi se voir infliger une amende lorsqu'un consommateur doit attendre plus de 2,5 minutes pour joindre le service clientèle. Le membre juge cette mesure excessive. Les députés doivent être conscients de l'impact des lois qu'ils élaborent sur les entreprises et, par extension, sur la société dans son ensemble. Un temps d'attente de 2,5 minutes est loin d'être excessif. Si vous allez chez le boulanger ou à la pharmacie, il n'est pas rare que vous attendiez davantage; il suffit qu'un ou deux clients soient entrés juste avant vous.

La lutte contre la discrimination fondée sur la race, le sexe, l'orientation sexuelle, etc. tient particulièrement à cœur à de nombreux groupes, et c'est bien légitime. M. Freilich tient toutefois également à dénoncer le traitement inégal des secteurs économiques. Pourquoi imposer une série d'obligations légales au secteur des

stalking) geen oproepen meer wensen te ontvangen van één of meer bepaalde nummers. Voor vaste telefoonnummers bestaat deze optie thans nog niet.

Tenslotte kan mevrouw Dierick begrip opbrengen voor de vraag waarom nu net de sector van de elektronische communicatie, die al bij al niet slecht scoort op het vlak van klantvriendelijkheid, het voorwerp moet uitmaken van nieuwe regels om de klanttevredenheid op te krikken. Uiteraard zijn er ook problemen, en vaak zelfs grotere, in andere sectoren. Onlangs heeft het lid nog een uur aan de telefoon moeten wachten om de klantendienst van een energienetbeheerder te bereiken. Dat is uitermate frustrerend. Maar dat is geen reden om deze gelegenheid niet te baat te nemen om de problemen in de sector van de elektronische communicatie op te lossen. Mevrouw Dierick is alleszins vragende partij om ook in andere sectoren de problemen die zich op het vlak van klantvriendelijkheid stellen, op te lossen.

De heer Steven De Vuyst (PVDA-PTB) is het niet eens met de stelling van de heer Freilich dat de wetgever operator geen gratis dienstverlening kan opleggen. Hij deed dat reeds met de wet van 13 juni 2005, door de operatoren te verplichten de overdraagbaarheid van e-mailadressen voor een periode van achttien maanden kosteloos te verzekeren. De heer De Vuyst ziet dan ook niet in waarom dat niet voor een langere periode zou kunnen.

*
* *

De heer Michael Freilich (N-VA) roept de commissieleden op zich goed te beraden over het amendement van mevrouw Dierick dat beoogt inbreuken op de gewijzigde bepalingen, waaronder dus de bepalingen inzake de maximale wachttijd bij klantendiensten, strafbaar te stellen. Een operator zou dus een boete kunnen krijgen wanneer een consument langer dan 2,5 minuten moet wachten om de klantendienst te bereiken. Het lid vindt dit buitensporig. Volksvertegenwoordigers moeten zich bewust zijn van de impact op het bedrijfsleven, en bij uitbreiding op de hele samenleving, van de wetten die zij maken. Een wachttijd van 2,5 minuten is verre van excessief. Wie naar de bakker of de apotheek gaat, wacht al gauw langer; het volstaat dat er net voordien één of twee klanten binnenstapten.

De strijd tegen discriminatie op grond van ras, geslacht, seksuele geaardheid enzovoort ligt vele fracties na aan het hart – en terecht. De heer Freilich wil echter evenzeer opkomen tegen de ongelijke behandeling van economische sectoren. Waarom wil men aan de telecomsector een reeks wettelijke verplichtingen opleggen,

télécommunications, alors que d'autres secteurs, tels que celui de l'énergie ou le secteur public, ne sont pas visés?

La Charte en faveur de la clientèle, qui a été élaborée par les secteurs conformément au principe d'autorégulation, est relativement bien suivie dans le secteur des télécommunications. Certes, il y a toujours des plaintes, mais leur nombre a fortement diminué. Les temps d'attente chez les opérateurs de télécommunications ne sont généralement pas si longs que cela. Bien sûr, si une panne de télécommunications touche toute une rue ou tout un quartier, il est logique que les temps d'attente augmentent. Une telle situation relève toutefois de la force majeure.

La répression pénale des accords de la Charte n'améliorera pas la position du consommateur, bien au contraire. En substance, la proposition oblige les opérateurs à mettre en permanence une dizaine de collaborateurs helpdesk en attente afin de maintenir le délai d'attente sous la barre des 2,5 minutes, même aux heures de pointe éventuelles. Il va sans dire que ces opérateurs répercuteront le coût sur le client. Il est d'ailleurs possible que, si les amendements de Mme Dierick sont adoptés, les opérateurs ferment tout simplement leurs centres d'appel, comme l'a déjà confié l'un d'entre eux à M. Freilich.

Les membres de la commission veulent-ils vraiment créer une société dans laquelle l'esprit d'entreprise est criminalisé et le non-respect d'un délai d'attente maximum pour le service à la clientèle est sanctionné par une amende pouvant aller jusqu'à 50 000 euros?

Mme Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen) est d'accord avec l'intervenant précédent en ce sens qu'il ne peut y avoir de discrimination entre les différents secteurs. C'est précisément pourquoi elle regrette que la réglementation poussée en matière de protection des consommateurs applicable au secteur de l'énergie ne s'applique pas également aux autres secteurs, en particulier celui des télécommunications.

Depuis 2005, le secteur de l'énergie est soumis à l'accord "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz", modifié à plusieurs reprises depuis lors. Cet "Accord de consommateurs" vise à protéger les consommateurs contre d'éventuelles pratiques abusives ou informations trompeuses dans leurs relations avec les fournisseurs d'énergie. L'adhésion à l'Accord de consommateurs est volontaire. Toutefois, une fois que l'opérateur y a adhéré, les infractions à ses dispositions constituent des pratiques commerciales déloyales au sens du Code de droit économique (CDE). La plupart des fournisseurs d'énergie, et certainement les plus grands d'entre eux, ont signé l'Accord de consommateurs.

terwijl andere sectoren, zoals de energiesector of de overheid, buiten schot blijven?

Het Charter voor Klantvriendelijkheid, dat door de sectoren werd uitgewerkt conform het principe van de zelfregulering, wordt redelijk goed opgevolgd in de telecomsector. Er zijn natuurlijk nog klachten, maar hun aantal is fel afgenomen. Wachttijden bij telecomoperatoren zijn doorgaans helemaal niet zo lang. Als er natuurlijk een telecomstoring optreedt die een hele straat of wijk treft, is het logisch dat de wachttijden oplopen. Zulke situatie valt echter onder de noemer "overmacht".

De strafrechtelijke beteugeling van de afspraken uit het Charter zal de positie van de consument niet ten goede komen, wel integendeel. In wezen verplicht men operatoren om continu een tiental helpdeskmedewerkers paraat te hebben om ook op eventuele piekmomenten de wachttijd onder de 2,5 minuten te houden. Het spreekt voor zich dat die operatoren de kosten daarvan zullen doorrekenen aan de klant. Het is trouwens ook mogelijk dat operatoren, als de amendementen van mevrouw Dierick worden aangenomen, hun callcenters simpelweg zullen sluiten, zoals één operator de heer Freilich alvast toevertrouwde.

Willen de commissieleden werkelijk een maatschappij creëren waarbij ondernemerschap wordt gecriminaliseerd en het niet-respecteren van een maximale wachttijd voor een klantendienst bestraft wordt met een boete tot 50 000 euro?

Mevrouw Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen) is het met de vorige spreker eens dat er geen discriminatie mag zijn tussen verschillende sectoren. Net daarom betreurt ze dat de doorgedreven regeling inzake consumentenbescherming die van toepassing is voor de energiesector, niet evenzeer geldt voor andere sectoren, in het bijzonder de telecomsector.

Sinds 2005 kent de energiesector het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt", dat sindsdien nog verschillende malen werd aangepast. Dit zogenaamde Consumentenakkoord wil consumenten beschermen tegen eventuele onrechtmatige praktijken of misleidende informatie in hun relaties met de energieleveranciers. De toetreding tot het Consumentenakkoord is vrijwillig. Eens toegetreden, echter, maken inbreuken op de bepalingen van dit akkoord oneerlijke handelspraktijken uit in de zin van het Wetboek van economisch recht (WER). De meeste energieleveranciers, zeker de grote, hebben het Consumentenakkoord ondertekend. Enkele kleine of nieuwe spelers hebben dat niet gedaan, met

Quelques petits ou nouveaux acteurs ne l'ont pas fait, notamment parce que les engagements qu'entraîne la signature nécessitent un certain nombre d'adaptations et d'investissements.

M. Freilich a raison lorsqu'il affirme que plus de règles signifie plus de coûts pour les entreprises. Or, le secteur de l'énergie a engagé ces frais. Les règles que doivent respecter les fournisseurs vont bien au-delà de ce que prévoit la Charte en faveur de la clientèle; elles comprennent par exemple la fourniture d'une comparaison des prix, l'indication obligatoire du produit le moins cher ou la confirmation d'un entretien téléphonique sur un support durable.

Si M. Freilich s'inquiète de l'inégalité de traitement des secteurs, il devrait se référer à l'Accord de consommateurs, plutôt qu'à la Charte. Mme Van der Straeten conseille à son collègue de la N-VA de ne pas prêter l'oreille aux menaces des opérateurs de télécommunications. À chaque adaptation de l'Accord de consommateurs, les opérateurs énergétiques ont envoyé le même message alarmiste. Et en effet, ces ajustements leur coûtent du temps, des efforts et de l'argent. Mais aucun fournisseur n'a encore fermé son service d'assistance téléphonique.

La membre demande une réglementation équilibrée, à mi-chemin entre les intérêts des consommateurs et ceux des entreprises. Un tel équilibre est intrinsèquement présent dans les accords sectoriels tels que l'Accord de consommateurs.

Par rapport au secteur de l'énergie, le secteur des télécommunications a encore un très long chemin à parcourir en termes de protection des consommateurs. Nombre des dispositions de l'accord précité pourraient s'appliquer de la même manière au secteur des télécommunications. À cet égard, Mme Van der Straeten évoque la possibilité de fixer les accords en matière de protection des consommateurs sur une base intersectorielle et de les inclure dans une annexe au CDE. Ce serait un grand pas en avant.

Pour M. Michael Freilich (N-VA), il ne faut pas oublier pourquoi des accords tels que l'Accord de consommateurs et la Charte en faveur de la clientèle ont été conclus. Ces documents devaient apporter une réponse aux abus qui étaient monnaie courante dans les secteurs, tels que le démarchage à domicile, la présentation de contrats sous forme d'offres, etc.

En l'espèce, la situation est loin d'être comparable; il ne s'agit pas de pratiques commerciales déloyales, mais de mettre les consommateurs en attente pendant

name vermits de met ondertekening gepaard gaande engagementen nogal wat aanpassingen en investeringen vergen.

De heer Freilich heeft gelijk als hij stelt dat meer regels tot meer kosten voor de bedrijven leiden. Welnu, de energiesector heeft die kosten gemaakt. De regels die zij dienen na te leven gaan een pak verder dan wat er in het Charter voor Klantvriendelijkheid staat; het gaat dan bijvoorbeeld over het aanbieden van een prijsvergelijking, de verplichte vermelding van het goedkoopste product of de bevestiging van een telefonisch onderhoud via een duurzame drager.

Als de heer Freilich bezorgd is over een ongelijke behandeling van sectoren, dan dient hij het Consumentenakkoord als maatstaf te nemen, eerder dan het Charter. Mevrouw Van der Straeten raadt haar N-VA-collega aan de oren niet te laten hangen naar de dreigementen van de telecomoperatoren. Bij elke aanpassing van het Consumentenakkoord uitten de energieoperatoren een gelijkaardige, alarmistische boodschap. En inderdaad, die aanpassingen kostten hen tijd, inspanningen en geld. Maar geen enkele leverancier heeft effectief zijn telefonische helpdesk gesloten.

Het lid pleit voor evenwichtige regelingen, die het midden houden tussen de belangen van de consument en die van de ondernemingen. Zulke balans is intrinsiek aanwezig in sectorale akkoorden zoals het Consumentakkoord.

In vergelijking met de energiesector heeft de telecomsector, wat consumentenbescherming betreft, nog een zeer lange weg af te leggen. Heel wat bepalingen uit eerstgenoemd akkoord zouden op dezelfde manier kunnen gelden voor de telecomsector. In dat verband oppert mevrouw Van der Straeten de idee om afspraken inzake de consumentenbescherming intersectoraal aan te pakken en onder te brengen in een bijlage bij het WER. Op die manier zouden grote stappen vooruit kunnen worden gezet.

Volgens de heer Michael Freilich (N-VA) mag men niet vergeten waarom afspraken zoals het Consumentenakkoord en het Charter voor Klantvriendelijkheid er zijn gekomen. Die moesten een antwoord bieden op wan toestanden die schering en inslag waren in de sectoren, zoals colportage, het voorstellen van contracten als offertes enzovoort.

Zulke situaties zijn hier niet aan de orde; het gaat hier geenszins over oneerlijke handelspraktijken, maar over het langer dan 2,5 minuten "in wacht" zetten van een

plus de 2,5 minutes. La criminalisation de cette infraction va trop loin.

Des solutions moins extrêmes sont possibles; par exemple, l'IBPT pourrait contrôler le respect des accords, ou des mesures ne pourraient être prises qu'au moment où un opérateur serait systématiquement en faute.

Mme Leen Dierick (CD&V) rappelle qu'elle s'est inspirée du rapport annuel du Médiateur pour les Télécommunications pour rédiger ses amendements. La longueur des temps d'attente au service clientèle y est clairement dépeinte comme l'une des principales sources d'agacement des consommateurs de télécommunications. Tout récemment, Mme Dierick elle-même a passé plus d'une heure au téléphone pour constater finalement qu'elle ne pouvait pas entrer en contact avec son fournisseur d'accès à Internet. Les amendements répondent à un problème réel.

Mme Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen) conseille à M. Freilich de passer une journée dans le centre d'appel d'un opérateur de télécommunications. Il remarquera alors que les clients appellent pour une multitude de raisons: un décès dans la famille, une séparation, un déménagement, etc. Travailler dans un centre d'appel n'est pas facile: ces collaborateurs font souvent face à des situations compliquées.

Vouloir que les opérateurs de télécommunications aident leurs clients par téléphone dans un délai de 2,5 minutes n'a rien de déraisonnable. Du point de vue du consommateur, cette garantie est essentielle. Les opérateurs qui sont très attachés à la protection des consommateurs vont œuvrer dans ce sens. Le discours des opérateurs annonçant le démantèlement de leurs services d'assistance téléphonique si des obligations supplémentaires devaient être imposées est motivé par la crainte de coûts supplémentaires. L'exemple du secteur de l'énergie montre toutefois que les opérateurs ne changeront pas leurs centres d'appel si les règles sont durcies.

Un client qui est dépanné dans un délai raisonnable est un client satisfait, qui ne sera pas facilement enclin à se tourner vers la concurrence. Les opérateurs devraient en être conscients.

M. Michael Freilich (N-VA) souligne que la Charte en faveur de la clientèle a été instaurée à l'initiative des secteurs pour éviter précisément aux clients de devoir passer une heure en ligne avec le service clientèle. Les chiffres montrent que la Charte fonctionne; le nombre de plaintes des consommateurs a fortement diminué.

consumenten. Het is zeer verregaand om dit strafbaar te stellen.

Minder vergaande oplossingen zijn mogelijk; zo zou het BIPT kunnen toezien op de naleving van de afspraken, of zou er pas ingegrepen kunnen worden op het moment dat een operator systematisch in de fout gaat.

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) benadrukt nogmaals dat zij de inspiratie voor de amendementen haalde uit het jaarverslag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Daarin staan lange wachttijden bij klantendiensten duidelijk vermeld als één van de grootste ergernissen van telecomconsumenten. Zelf heeft mevrouw Dierick zeer recent nog meer dan een uur aan de telefoon gehangen om uiteindelijk geen contact te kunnen maken met haar internetprovider. De amendementen komen tegemoet aan een reëel probleem.

Mevrouw Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen) raadt de heer Freilich aan om eens een dag mee te draaien in een callcenter van een telecomoperator. Hij zal merken dat mensen bellen om een veelheid van redenen: een overlijden in de familie, een scheiding, een verhuis enz. De job van callcentermedewerker is allerm minst eenvoudig; zij krijgen vaak moeilijke situaties op hun bord.

Het is geenszins onredelijk om van telecomoperatoren te verlangen dat zij hun klanten binnen de 2,5 minuten telefonisch zouden helpen. Vanuit het perspectief van de consument is die waarborg van groot belang. Operatoren die consumentenbescherming hoog in het vaandel dragen, zullen daaraan werken. Het discours van operatoren die aankondigen hun telefonische helpdesks op te doeken als er bijkomende verplichtingen zullen worden opgelegd, is ingegeven door de vrees voor extra kosten. Het voorbeeld van de energiesector toont echter aan dat de operatoren niet zullen tornen aan hun callcenters wanneer daarvoor strengere regels zullen gelden.

Een klant die goed geholpen wordt binnen een redelijke termijn, is een tevreden klant, die niet snel geneigd zal zijn om de overstap te maken naar een concurrent. Dit zouden de operatoren goed moeten beseffen.

De heer Michael Freilich (N-VA) geeft aan dat het Charter voor Klantvriendelijkheid er precies gekomen is, op initiatief van de sectoren, om te vermijden dat klanten een uur aan de lijn moeten hangen met de klantendienst. De cijfers tonen aan dat het Charter werkt; het aantal klachten van consumenten is fel afgenomen.

M. Freilich n'est pas opposé à l'idée de donner aux abonnés, lorsque le temps d'attente de 2,5 minutes ne peut être respecté, la possibilité – consacrée par la loi – de laisser leurs coordonnées pour être recontactés par l'opérateur avant la fin du jour ouvrable suivant.

Le membre estime toutefois qu'il est problématique d'instaurer un temps d'attente maximum garanti par la loi, *a fortiori* si celui-ci est assorti de sanctions en cas de non-respect, si les situations de force majeure ne sont pas prises en compte. Les pannes qui touchent plusieurs rues sont fréquentes et ne sont pas toujours imputables à une erreur de l'opérateur (un camion heurtant un câble par exemple). En tout état de cause, le membre préconise l'insertion d'exceptions dans la loi, prévoyant que des temps d'attente plus longs dus à des situations exceptionnelles et involontaires (par exemple, la force majeure) ne donnent pas lieu à des amendes. M. Freilich entend dès lors présenter un amendement en ce sens.

Il estime en outre que cette obligation devrait être étendue à d'autres secteurs, y compris le secteur public.

Mme Kathleen Verhelst (Open Vld) ne distingue pas bien le lien entre la proposition de loi initiale, qui traite de la portabilité des adresses électroniques, et les amendements de Mme Dierick, qui portent sur des questions telles que les temps d'attente téléphoniques auprès des opérateurs de télécommunications. Sans porter de jugement de valeur, elle se demande s'il ne serait pas préférable de regrouper ces questions dans une initiative législative distincte.

*
* *

La collaboratrice de la vice-première ministre et ministre de la fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste présente l'avis de la ministre sur la proposition de loi et les amendements qui y ont été présentés.

La principale observation concernant la proposition de loi initiale est que l'insertion des modifications proposées ne va rien changer en pratique. Ces questions figurent déjà dans la loi du 13 juin 2005 et il n'y a donc pas une nécessité suffisante de modifier la loi en ce sens. Il convient même de souligner qu'une modification pourrait s'avérer contre-productive.

En effet, les opérateurs sont actuellement tenus, conformément à l'article 121/1 de la loi précitée, de

De heer Freilich is er op zich niet op tegen dat abonnees, wanneer de wachttijd van 2,5 minuten niet kan worden nageleefd, de – wettelijk verankerde – mogelijkheid krijgen hun gegevens achter te laten om opnieuw gecontacteerd te worden door de operator vóór het einde van de volgende werkdag.

Wel vindt het lid het problematisch om een wettelijke gewaarborgde maximale wachttijd in te voeren, temeer wanneer de naleving daarvan strafrechtelijk zou worden beteugeld, als er geen rekening wordt gehouden met situaties van overmacht. Pannes die meerdere straten treffen komen geregeld voor en zijn niet altijd te wijten aan een fout van de operator (bv. een vrachtwagen die een kabel raakt). Hij pleit er alleszins voor om uitzonderingsgronden op te nemen in de wet, waarbij langere wachttijden ten gevolge van uitzonderlijke en ongewilde situaties (bv. overmacht) geen aanleiding zouden geven tot het heffen van boetes. De heer Freilich zal dan ook een amendement in die zin indienen.

Bovendien meent hij dat deze verplichting zou moeten worden doorgetrokken naar andere sectoren, inclusief de overheid.

Mevrouw Kathleen Verhelst (Open Vld) ziet niet goed de samenhang tussen het initiële wetsvoorstel, dat handelt over de overdraagbaarheid van e-mailadressen, en de amendementen van mevrouw Dierick, die betrekking hebben op zaken als de telefonische wachttijd bij telecomoperatoren. Zonder daaromtrent een waardeoordeel te vellen vraagt zij zich af of die zaken niet beter het voorwerp zouden uitmaken van een apart initiatief.

*
* *

De medewerkster van de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post licht het advies toe van de minister over het wetsvoorstel en de daarop ingediende amendementen.

De voornaamste opmerking ten aanzien van het initiële wetsvoorstel is dat het opnemen van de voorgestelde wijzigingen in de praktijk eigenlijk niets zou veranderen. Deze zaken zijn reeds opgenomen in de wet van 13 juni 2005 en dus is er onvoldoende noodzaak om de wet te amenderen in die zin. Sterker nog, dat zou zelfs een contraproductief effect kunnen hebben.

Op dit moment zijn de operatoren immers verplicht, op grond van artikel 121/1 van voornoemde wet, om het

maintenir gratuitement l'adresse électronique du client active pendant dix-huit mois:

— soit par la mise en place d'un système d'interception automatique, qui transmet le courrier électronique arrivant à l'adresse ou aux adresses électronique(s) à une nouvelle adresse électronique à choisir par l'utilisateur final;

— soit par un accès au courrier électronique arrivant à l'adresse ou aux adresses électronique(s) créée(s);

Cet article de loi a été conçu comme une mesure temporaire visant à faciliter la transition vers un autre opérateur. Il n'avait pas une vocation permanente.

Selon le code de conduite de l'ISPA de 2011, un consommateur doit être informé de cette mesure lorsqu'il met fin à son contrat, mais celle-ci doit également être facilement consultable et téléchargeable sur le site web. L'obligation de transparence vis-à-vis du client figure donc déjà indirectement dans la loi, par le biais du code de conduite mentionné à l'article 121/1.

Il est toutefois possible que les consommateurs ne soient pas suffisamment informés de cette mesure, ce qui pourrait constituer un obstacle à leur passage à un autre opérateur. C'est pourquoi l'IBPT lancera une campagne d'information au début de 2021, similaire à la campagne *Easy Switch*, qui a été récemment diffusée à la télévision et sur les médias sociaux. Les consommateurs seront ainsi mieux informés de cette mesure de transition.

La possibilité pour l'opérateur d'offrir ce service au-delà de dix-huit mois, moyennant paiement, est déjà autorisée par la loi. Les informations de l'IBPT montrent qu'il n'y a pas de demande en ce sens sur le terrain et que cette possibilité n'est donc pas appliquée. Une fois encore, la ministre ne voit donc pas la nécessité de modifier la loi du 13 juin 2005 à cet égard, ni d'introduire certains plafonds.

Sous peu, la Belgique va s'atteler à la transposition du Code des communications électroniques européen (EECC), qui a été établi par la directive (UE) 2018/1972 du 11 décembre 2018. À cet égard, le tarif plafond proposé, après dix-huit mois, pourrait être inclus dans la refonte de la loi du 13 juin 2005. Pour autant, il faut bien évidemment éviter de créer des adresses de courrier électronique dormantes, que le client continuerait de payer pendant des années tout en ne les utilisant

e-mailadres van de klant achttien maanden kosteloos actief te houden:

— ofwel via een automatisch onderscheppingsmechanisme, dat elektronische post die toekomt doorstuurt naar een nieuw door de eindgebruiker te kiezen e-mailadres;

— ofwel via de toegang aan te bieden tot de elektronische post die toekomt op het of de aangemaakte e-mailadressen.

Dit wetsartikel was bedoeld als een tijdelijke maatregel om een transitie naar een andere operator te faciliteren. Het was niet bedoeld als permanente maatregel.

Volgens de ISPA-gedragscode van 2011 dient een consument op de hoogte te worden gesteld van deze maatregel bij de opzegging van zijn of haar contract, maar ook via de website dient dit eenvoudig consulteerbaar en downloadbaar te zijn. De verplichting tot transparantie ten opzichte van de klant staat dus reeds indirect in de wet, via de gedragscode die in het artikel 121/1 wordt vermeld.

Het is evenwel mogelijk dat de consument van deze maatregel onvoldoende op de hoogte is zodat het voor hem of haar toch een barrière zou kunnen vormen om over te stappen naar een andere operator. Om die reden zal het BIPT begin 2021 een informatiecampagne lanceren, gelijkaardig aan die van *Easy Switch* die recent te zien was op televisie en sociale media. Dit zal ervoor zorgen dat deze transitie maatregel beter onder de aandacht komt bij de consument.

De mogelijkheid van de operator om deze dienst langer dan achttien maanden aan te bieden, maar dan tegen betaling, is reeds toegestaan volgens de wet. Uit informatie van het BIPT blijkt dat hier in de praktijk geen vraag naar is en dat dit dus ook niet wordt toegepast. Opnieuw ziet de minister dus geen noodzaak om de wet van 13 juni 2005 in die zin aan te passen, dan wel om bepaalde plafonds in te voeren.

Binnenkort zal werk worden gemaakt van de omzetting van het Europees Wetboek voor Elektronische Communicatie (EECC – *European Electronic Communications Code*), dat is vastgesteld door richtlijn (EU) 2018/1972 van 11 december 2018. Daarbij zou het voorgestelde plafondtarief, na achttien maanden, opgenomen kunnen worden in de herziening van de wet van 13 juni 2005. Maar er moet uiteraard worden vermeden om slapende e-mailadressen te creëren,

plus. Le souci justifié de protéger les consommateurs ne peut pas avoir l'effet inverse.

S'agissant de l'amendement visant à fixer à 2,5 minutes le temps d'attente maximum pour les services d'assistance, la collaboratrice de la ministre indique qu'il est déjà inscrit dans la Charte en faveur du client. Les données du site du baromètre de l'IBPT montrent qu'en pratique, 80 à 85 % des clients parviennent à joindre un collaborateur dans un délai de deux minutes. Les 15 à 20 % de cas restants incluent évidemment des situations de panne de réseau pouvant être qualifiées de force majeure. Selon la ministre, il n'est pas nécessaire d'inclure une mesure d'exception pour cause de force majeure dans un article de loi car la force majeure libère déjà tout débiteur de l'exécution de son obligation.

Une fois encore, la ministre insiste pour que ce point soit traité concomitamment à la transposition complète du CCEE. Le projet de loi concernant cette transposition devrait être soumis à la Chambre au printemps. Cette approche permettra de prendre toutes les mesures nécessaires en une seule fois. Le cabinet a déjà commencé à préparer la nouvelle loi sur les télécommunications et y intégrera les amendements.

En ce qui concerne les modifications relatives au blocage gratuit des numéros à la demande de l'abonné, la collaboratrice de la ministre précise que cette possibilité concerne les numéros fixes, et non les numéros mobiles, que chacun peut déjà bloquer lui-même via les paramètres de son appareil ou à l'aide d'applications gratuites. Sur certains téléphones fixes récents, il serait également possible de bloquer un numéro si on le souhaite, mais ce n'est pas le cas pour les appareils plus anciens.

Tant les opérateurs que l'IBPT ont confirmé à la ministre que le blocage individuel de certains numéros fixes au niveau du réseau n'est pas possible d'un point de vue technique. Si un numéro fixe devait être bloqué pour un utilisateur final, ce numéro deviendrait alors inaccessible pour l'ensemble des utilisateurs, comme c'est déjà le cas lorsqu'un numéro est bloqué pour cause d'utilisation frauduleuse. En outre, le risque serait grand que certains numéros de téléphone soient bloqués à tort à la demande d'utilisateurs finaux.

Cette impossibilité technique est déjà un aspect déterminant en soi. En dehors de cela, il y a aussi des doutes concernant l'efficacité d'une telle mesure. Les personnes qui ont des intentions frauduleuses devraient être bloquées pour tous les particuliers, et pas seulement pour un seul client; or, ces personnes changent

pourquoi de client jarelang blijft betalen terwijl hij er geen gebruik meer van maakt. De terechte bekommernis voor consumentenbescherming mag geen tegengesteld effect hebben.

Wat het amendement betreft om de maximale wachttijd van helpdesks vast te leggen op 2,5 minuten, geeft de medewerkster van de minister aan dat dit reeds opgenomen is in het Charter voor Klantvriendelijkheid. Uit gegevens op de barometersite van het BIPT blijkt dat in de praktijk 80 tot 85 % van de klanten iemand aan de lijn krijgen binnen de twee minuten. In de overige 15 à 20 % van de gevallen zitten uiteraard ook situaties van netwerkpanne, die als overmacht kunnen worden bestempeld. Het opnemen van een uitzonderingsmaatregel van overmacht in een wetsartikel is volgens de minister niet nodig want overmacht ontslaat reeds iedere schuldenaar van de nakoming van zijn verplichting.

Ook hier dringt de minister aan op een gelijktijdige behandeling met de volledige omzetting van de EEECC, waarvoor het wetsontwerp in de lente bij de Kamer zou ingediend worden. Op die manier wordt al het nodige in één klap gedaan. Het kabinet is reeds gestart met de voorbereidingen voor de nieuwe telecomwet en het zal de amendementen meenemen in die oefening.

Inzake de amendementen met betrekking tot het kosteloos blokkeren van nummers op vraag van de abonnee, verduidelijkt de medewerkster van de minister dat deze mogelijkheid ziet op vaste nummers, niet op mobiele nummers die eenieder zelf reeds kan blokkeren via de instellingen van zijn of haar toestel of via gratis applicaties. Op bepaalde, nieuwere vaste telefoontoestellen zou het ook mogelijk zijn om een nummer desgewenst te blokkeren, doch op oudere toestellen is dit niet het geval.

Zowel de operatoren als het BIPT hebben de minister bevestigd dat het individueel blokkeren van bepaalde vaste nummers op netwerkniveau technisch niet mogelijk is. Indien men een vast nummer voor een eindgebruiker zou blokkeren, dan zou dat nummer, zoals nu reeds het geval is wanneer een nummer wordt geblokkeerd wegens frauduleus gebruik, voor alle gebruikers ontoegankelijk worden. Daarnaast zou er een groot risico zijn dat bepaalde telefoonnummers onterecht worden geblokkeerd op vraag van eindgebruikers.

Die technische onhaalbaarheid is één, op zichzelf reeds doorslaggevend, aspect. Los daarvan is er ook twijfel over de effectiviteit van deze maatregel. Personen met frauduleuze intenties moeten voor alle particulieren, en niet slechts voor één individuele klant, worden geblokkeerd; zij veranderen evenwel voortdurend van

constamment de numéro de téléphone afin d'entrer en contact avec des consommateurs. Par conséquent, le blocage d'un numéro ne résout pas le problème.

Enfin, en ce qui concerne l'incrimination des articles de loi proposés, la ministre partage l'avis de l'IBPT, à savoir que, dans le cadre de sa loi organique, l'IBPT est déjà chargé de contrôler le respect des dispositions (actuelles ou futures) et qu'une double condamnation pourrait entraîner des retards.

Mme Leen Dierick (CD&V) retient de l'intervention de la collaboratrice de la ministre que les mesures envisagées dans la proposition de loi à l'examen n'offrent pas de valeur ajoutée et pourraient même être contre-productives. Elle se réjouit de la future campagne d'information de l'IBPT.

L'intervenante prend note également du fait que le cabinet inclura la réglementation sur le délai d'attente maximal dans le cadre de la révision de la législation sur les télécommunications prévue au printemps 2021. C'est en effet une bonne chose que les mesures concernées puissent être regroupées.

S'il s'avère effectivement que le blocage de numéros fixes à la demande de l'abonné est techniquement impossible, Mme Dierick l'accepte volontiers.

D'une manière générale, elle se réjouit que la ministre partage ses préoccupations et soit disposée à prendre en compte le travail déjà réalisé en commission. Mme Dierick accepte la main tendue et attend avec impatience les initiatives du cabinet. Elle annonce également qu'elle retirera ses amendements.

M. Michael Freilich (N-VA) s'étonne de devoir apprendre subitement, après tant de mois, que les mesures qu'il propose sont déjà prévues par la loi et qu'elles seraient contre-productives.

L'avis de l'IBPT fait référence à la possibilité, prévue par la loi, de transférer les courriels pendant une période de dix-huit mois. Comme M. Freilich l'a expliqué précédemment, cela ne résout pas le problème. Après cette période, l'abonné qui a changé d'opérateur perd de toute façon son adresse électronique, qui est connue de tous ses contacts depuis de nombreuses années et qui est liée à de nombreux sites web. C'est précisément ce problème que la proposition de loi vise à résoudre, par analogie avec la législation qui existe, notamment, au Royaume-Uni. Cela n'a rien de contre-productif. Orange Belgium rapporte que certains clients potentiels sont

téléfoonnummer om consumenten te bereiken. Het blokkeren van een nummer verhelpt het probleem dus niet.

Wat tenslotte het strafbaar stellen betreft van de voorgestelde wetsartikelen onderschrijft de minister het advies van het BIPT, namelijk dat hij in het kader van zijn organieke wet al gelast is met de controle op de naleving van (huidige of toekomstige) bepalingen en dat een dubbele veroordeling een vertragende factor zou kunnen zijn.

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) onthoudt uit de tussenkomst van de medewerkster van de minister dat de door het wetsvoorstel beoogde maatregelen geen toevoegde waarde bieden en zelfs contraproductief kunnen zijn. Zij juicht de geplande informatiecampagne van het BIPT toe.

Het lid noteert ook dat het kabinet de regeling inzake de maximale wachttijd zal meenemen in het kader van de herziening van de telecomwetgeving in de lente van 2021. Het is inderdaad een goede zaak dat de betrokken maatregelen kunnen worden gebundeld.

Als het blokkeren van vaste nummers op vraag van de abonnee na onderzoek technisch niet haalbaar blijkt, dan legt mevrouw Dierick zich daar bij neer.

In het algemeen is ze verheugd dat de minister haar bezorgdheden deelt en bereid is rekening te houden met het werk dat reeds verricht werd in de commissie. Mevrouw Dierick aanvaardt de uitgestoken hand en kijkt de initiatieven van het kabinet graag tegemoet. Zij kondigt ook aan haar amendementen te zullen intrekken.

De heer Michael Freilich (N-VA) verbaast zich erover dat hij nu, na zoveel maanden, opeens moet vernemen dat de maatregelen die hij voorstelt al in de wet zijn opgenomen en dat ze contraproductief zouden zijn.

Het advies van het BIPT verwijst naar de wettelijk bepaalde faciliteit inzake het doorsturen van e-mails voor een periode van achttien maanden. Zoals de heer Freilich reeds eerder uiteenzette, lost dit het probleem niet op. Na die periode is de overgestapte abonnee alsnog zijn e-mailadres kwijt, dat reeds vele jaren door al zijn contacten gekend is en gekoppeld is aan vele websites. Het is net dat probleem dat het wetsvoorstel, naar analogie met bijvoorbeeld wetgeving in het Verenigd Koninkrijk, wil oplossen. Dit is geenszins contraproductief. Orange Belgium meldt dat kandidaat-klienten vragende partij zijn; zij zien noodgedwongen af van een interessanter

demandeurs, car ils se voient contraints de renoncer à un forfait plus intéressant parce qu'ils ne veulent pas perdre leur adresse électronique habituelle.

Il existe certes d'autres comptes de courrier électronique qui ne sont pas liés à un opérateur, mais cela ne résout pas le problème pour un grand groupe de personnes, souvent âgées, qui ont conservé leur adresse électronique depuis parfois des décennies.

Les mesures visées par la proposition de loi sont techniquement faciles à mettre en œuvre et ne doivent pas nécessairement être proposées gratuitement. Elles servent les intérêts du consommateur.

L'intervenant établit un parallèle avec la portabilité des numéros de GSM. Ça aussi, c'était "impossible" au départ, mais cette soi-disant impossibilité a été rapidement surmontée lorsque l'on a compris que c'était nécessaire pour garantir un marché des télécommunications libre et concurrentiel.

M. Freilich souhaite enfin demander à la collaboratrice de la ministre où figurent précisément, dans la législation actuelle, les dispositions prévoyant la portabilité des adresses électroniques après une période de 18 mois.

M. Christophe Lacroix (PS) note que la ministre prépare en ce moment une grande réforme de la législation sur les télécommunications dans le cadre de la transposition du CCEE. Le projet de loi, sur lequel le Parlement pourra se prononcer dans quelques mois, permettra de régler toute une série de questions, y compris celle visée par la proposition à l'examen.

Le groupe PS se félicite de cette initiative globale du gouvernement. Le problème soulevé par la proposition de loi est réel, mais la solution doit s'inscrire dans un ensemble global de mesures.

L'intervenant a une lecture légèrement différente de celle de M. Freilich des avis qui ont été demandés sur la proposition. Selon M. Lacroix, les organisations consultées, dont l'IBPT, indiquent surtout que le problème réside en premier lieu dans le manque de connaissance, parmi les consommateurs, des possibilités prévues par la loi. Il se réjouit dès lors que l'IBPT lancera bientôt une campagne d'information.

Par ailleurs, l'intervenant estime qu'il ne faut pas exagérer l'ampleur du problème. Dans son rapport annuel, le Service de médiation pour les télécommunications fait état de vingt plaintes par an concernant la portabilité des adresses électroniques.

pakket omdat ze hun vertrouwde e-mailadres niet willen verliezen.

Er bestaan weliswaar alternatieve mail accounts, die niet gelinkt zijn aan een operator, maar die vormen geen oplossing voor de grote groep van vaak oudere mensen die hun e-mailadres soms al decennialang aanhouden.

De door het wetsvoorstel beoogde maatregelen zijn technisch makkelijk implementeerbaar en hoeven ook niet gratis te worden aangeboden. Zij dienen het belang van de consument.

Het lid trekt een parallel met de overdraagbaarheid van gsm-nummers. Ook dat was initieel "niet mogelijk", maar daaraan werd snel een mouw gepast toen men inzag dat dit noodzakelijk was voor een vrije, concurrentiële telecommarkt.

Tot slot wil de heer Freilich van de medewerkster van de minister vernemen waar precies de huidige wetgeving voorziet in een overdraagbaarheid van e-mailadressen na een periode van achttien maanden.

De heer Christophe Lacroix (PS) verneemt dat de minister werkt aan een grote hervorming van de telecomwetgeving in het kader van de omzetting van de EEC. Het wetsontwerp, waarover het Parlement zich binnen enkele maanden zal kunnen uitspreken, zal toelaten om een heel aantal zaken te regelen, waaronder ook de onderhavige problematiek.

De PS-fractie verwelkomt dit omvattend regeringsinitiatief. Het probleem dat het wetsvoorstel beoogt aan te pakken is reëel, maar de oplossing dient zich in te schrijven in een globaal pakket maatregelen.

Het lid heeft een ietwat andere lezing van de opgevraagde adviezen dan de heer Freilich. Volgens de heer Lacroix geven de aangezochte organisaties, inclusief het BIPT, vooral aan dat het probleem zich in de eerste plaats situeert bij het gebrek aan kennis bij de consument van de wettelijk bepaalde activiteiten. Het is dan ook een goede zaak dat het BIPT binnenkort een informatiecampagne zal opstarten.

Overigens moet men de omvang van het probleem niet overdrijven. In zijn jaarverslag maakt de Ombudsdienst voor Telecommunicatie melding van twintig klachten per jaar inzake de overdraagbaarheid van e-mailadressen.

Pour ces raisons et compte tenu également du fait qu'il existe suffisamment d'alternatives pour le consommateur, M. Lacroix ne juge pas opportun de soutenir la proposition de loi à l'examen. Il préfère attendre l'initiative globale de la ministre, qui a d'ailleurs annoncé son intention de travailler en étroite collaboration avec le Parlement.

Mme Nathalie Gilson (MR) explique que le groupe MR souscrit à la teneur de la proposition de loi à l'examen, mais qu'étant donné que la ministre est en train de préparer une vaste réforme et que l'IBPT va bientôt lancer une campagne d'information, il ne lui semble pas opportun d'adopter ce texte.

M. Erik Gilissen (VB) estime que l'exposé de la collaboratrice de la ministre a jeté un nouvel éclairage sur le problème soulevé. Sur le fond, le groupe VB est favorable à la proposition. Mais s'il s'avère que la mesure proposée est déjà incluse dans la législation actuelle et que, de plus, elle est peu réclamée par le consommateur, la question se pose de savoir s'il y a lieu de faire avancer le traitement de cette proposition.

Le fait qu'il n'y ait pas de demande forte de la part du consommateur pourrait également signifier que celui-ci n'est pas conscient de la possibilité de conserver son adresse ou que son fournisseur ne le lui propose pas. La sensibilisation des consommateurs est donc importante, raison pour laquelle M. Gilissen se réjouit de la campagne prévue par l'IBPT.

Enfin, M. Gilissen souhaite également savoir où figurent précisément, dans la législation actuelle, les dispositions prévoyant la portabilité des adresses électroniques après une période de dix-huit mois.

Mme Melissa Depraetere (sp.a) indique que si l'auteur propose de voter sur cette proposition, elle ne l'approuvera pas, et elle retirera son amendement. On peut difficilement attendre des partis du gouvernement qu'ils approuvent cette proposition maintenant alors que la ministre compétente vient d'indiquer que les mesures proposées existent en fait déjà dans le cadre juridique actuel. Il appartient à l'auteur de la proposition d'approfondir cette question.

Mme Depraetere salue la proposition de la ministre d'associer le Parlement à la réflexion sur la future législation.

M. Denis Ducarme (MR) salue le mérite de la proposition de loi à l'examen, qui vise à protéger les consommateurs. La majorité poursuit également cet objectif, mais dans un cadre plus large. Le membre propose à

Om deze redenen, en ook gelet op het feit dat er voor de consument voldoende alternatieven voorhanden zijn, acht de heer Lacroix het niet aangewezen dit wetsvoorstel te steunen. Hij geeft er de voorkeur aan te wachten op het globaal initiatief van de minister, die overigens had aangekondigd nauw met het Parlement te willen samenwerken.

Mevrouw Nathalie Gilson (MR) geeft aan dat de MR-fractie het ten gronde eens is met het wetsvoorstel dat ter bespreking voorligt, maar dat het haar, gelet op het feit dat de minister volop werkt aan een brede herziening en dat het BIPT spoedig een informatiecampagne zal uitrollen, niet opportuun voorkomt deze tekst goed te keuren.

De heer Erik Gilissen (VB) stelt dat de uiteenzetting van de medewerkster van de minister enigszins een nieuw licht werpt op de zaak. Op zich is de VB-fractie dit wetsvoorstel genegen. Maar als blijkt dat de voorgestelde faciliteit reeds vervat zit in de huidige wetgeving en er bovendien weinig vraag naar is vanwege de consument, rijst de vraag of er wel voortgang moet worden gemaakt met dit wetsvoorstel.

Dat er weinig vraag bestaat bij de consument kan ook betekenen dat de consument niet op de hoogte is van de mogelijkheid of dat de provider ze niet aanbiedt. Bewustmaking van de consument is daarom belangrijk, reden ook waarom de heer Gilissen de geplande campagne van het BIPT toejuicht.

Ook de heer Gilissen had graag geweten waar precies de huidige wetgeving voorziet in een overdraagbaarheid van e-mailadressen na een periode van achttien maanden.

Mevrouw Melissa Depraetere (sp.a) stelt dat, als de indiener dit voorstel aansluitend ter stemming zal voorleggen, zij dit niet zal goedkeuren en haar amendement zal intrekken. Men kan moeilijk van regeringspartijen verwachten dit voorstel nu goed te keuren, als de bevoegde minister net heeft aangegeven dat de beoogde maatregelen eigenlijk al vervat zitten in het huidige wettelijke kader. Het is aan de indiener dit verder te onderzoeken.

Mevrouw Depraetere verwelkomt het aanbod van de minister aan het Parlement om mee na te denken over de toekomstige wetgeving.

De heer Denis Ducarme (MR) vindt het voorliggende wetsvoorstel, dat de bescherming van de consument nastreeft, verdienstelijk. Ook de meerderheid jaagt die doelstelling na, maar ze beoogt dat wel in een ruimer

M. Freilich d'attendre le projet de loi et d'y joindre sa proposition de loi bien qu'il ne soit nullement obligé de le faire dès lors que le Parlement contrôle le gouvernement, et non l'inverse.

Mme Kathleen Verhelst (Open Vld) remercie la collaboratrice de la ministre pour les nouvelles informations qu'elle a communiquées et espère que la ministre tiendra compte du travail parlementaire lors de l'élaboration du futur cadre.

M. Michael Freilich (N-VA) répond à l'observation de M. Lacroix selon qui le problème serait dû au manque de connaissance des consommateurs sur les facilités prévues par la loi et indiquant que l'IBPT va lancer une campagne à ce sujet. Cette campagne portera sur la question à l'examen, c'est-à-dire sur la portabilité gratuite durant une période de dix-huit mois. Il indique que tel n'est pas l'objet du débat. Ce dernier porte sur la prolongation indéfinie de cette période moyennant une redevance limitée.

Le fait que le Médiateur n'ait enregistré que vingt plaintes ne dit pas grand-chose en soi. Les citoyens se plaignent lorsqu'un service existant ne fonctionne pas ou fonctionne mal, et non à propos de la non-existence d'un service.

M. Freilich propose de demander à la ministre d'indiquer quels points de la proposition de loi initiale sont précisément régis par les dispositions légales en vigueur. La réponse de la ministre déterminera la marche à suivre. M. Freilich ne tient pas absolument à ce que sa proposition de loi soit mise aux voix. Il tient, en revanche, à protéger les intérêts des consommateurs. Si cet objectif peut être atteint, à la suite de cette discussion, en inscrivant, dans le projet de loi de la ministre, la possibilité de la portabilité des adresses électroniques au-delà d'une période de dix-huit mois, l'objectif de M. Freilich aura été atteint.

La collaboratrice de la ministre précise que ce qui est déjà prévu par la loi, c'est la transparence supplémentaire à l'égard des consommateurs. Le client devait déjà être clairement informé grâce au code de conduite prévu l'article 121/1 de la loi du 13 juin 2005. Par conséquent, la proposition de loi ne changerait rien à cet égard.

Le point contre-productif concerne plutôt les adresses électroniques dormantes pour lesquelles les clients continueraient à payer une redevance durant plusieurs années, ce qui serait d'autant plus dommage qu'il existe de nombreuses alternatives gratuites.

La loi dispose que la facilité à l'examen doit être disponible gratuitement durant dix-huit mois. Les opérateurs

kader te doen. Hij is daartoe geenszins verplicht – het Parlement controleert de regering, niet andersom – maar toch stelt het lid de heer Freilich voor om te wachten op het wetsontwerp en zijn wetsvoorstel daaraan te koppelen.

Mevrouw Kathleen Verhelst (Open Vld) dankt de medewerkster van de minister voor de nieuwe inzichten en drukt de hoop uit dat de minister de gevoerde parlementaire werkzaamheden zal meenemen bij de uitwerking van het toekomstige kader.

De heer Michael Freilich (N-VA) haakt in op de opmerking van de heer Lacroix dat het probleem terug te voeren is tot een gebrek aan kennis van de consument over de wettelijk bepaalde faciliteiten, en dat het BIPT hieromtrent een campagne zal opzetten. Die campagne zal gaan over wat vandaag wordt aangeboden, namelijk een kosteloze overdraagbaarheid voor een periode van achttien maanden. Dat is niet het voorwerp van het debat; dat handelt over de onbepaalde verlenging van die termijn, mits een beperkte vergoeding.

Het feit dat de Ombudsdienst slechts twintig klachten noteerde zegt op zich weinig. Een burger zal een klacht indienen wanneer een bestaande dienst niet of slecht wordt toegepast. Hij gaat echter niet klagen over wat niet bestaat.

De heer Freilich stelt voor om de minister om verduidelijking te vragen over welke aspecten van het initiële wetsvoorstel precies geregeld zijn door welke geldende wetsbepalingen. Het antwoord van de minister zal de te volgen weg bepalen. Het is de heer Freilich er niet per se om te doen om zijn wetsvoorstel gestemd te krijgen, maar wel om de belangen van de consument te beschermen. Als dat kan doordat de minister naar aanleiding van deze bespreking de mogelijkheid tot overdraagbaarheid van e-mailadressen na een periode van achttien maanden inschrijft in haar wetsontwerp, dan is het doel van de heer Freilich bereikt.

De medewerkster van minister verduidelijkt dat hetgeen reeds in de wet staat, de bijkomende transparantie is ten behoeve van de consument. Via de gedragscode in artikel 121/1 van de wet van 13 juni 2005 moet de klant al duidelijk worden geïnformeerd, dus op dit vlak zou het wetsvoorstel niets veranderen.

Het contraproductieve aspect slaat eerder op de slapende e-mailadressen waarvoor de klant jarenlang zou blijven betalen, temeer daar er veel gratis alternatieven voorhanden zijn.

In de wet staat dat de faciliteit achttien maanden kosteloos moet beschikbaar zijn. De operatoren kunnen

peuvent l'offrir plus longtemps à titre payant s'ils le souhaitent, mais il n'y a actuellement aucune demande en ce sens. Toutefois, ce point pourrait éventuellement être inclus dans la révision de la législation sur les télécommunications dans le cadre d'un tarif plafonné.

*
* *

M. Michael Freilich (N-VA) énumère les instances auxquelles la commission a demandé des avis à différents moments, ces derniers mois, à propos de cette proposition de loi pourtant simple. Récemment, la ministre des Télécommunications et l'IBPT ont été invités à clarifier des avis rendus précédemment.

La clarification fournie par la ministre est remarquable à plus d'un titre. Par exemple, la ministre indique que sa principale observation porte sur le fait que l'inclusion des modifications proposées par la proposition de loi ne changerait pas suffisamment les choses en pratique. C'est étonnant car le service que M. Freilich propose existe au Royaume-Uni, où il est effectivement utilisé.

En outre, la ministre indique que le service visé à l'article 121/1 de la loi du 13 juin 2005 a été conçu comme un service temporaire visant à faciliter le passage à un autre opérateur. C'est précisément la raison pour laquelle M. Freilich a présenté sa proposition de loi. Les recherches et les demandes des consommateurs indiquent qu'il existe une réelle demande de portabilité des adresses électroniques pour une période de plus de dix-huit mois. L'avis de la ministre reflète apparemment les souhaits du lobby des télécommunications.

Les avis sur la proposition de loi à l'examen semblent d'ailleurs partagés au sein du gouvernement. Dans son avis, le secrétaire d'État Michel évoque en effet la véritable valeur ajoutée de la proposition à l'examen en ce qui concerne l'expérience des utilisateurs que sont les citoyens. En substance, il exprime le même point de vue que les membres de cette commission il y a quelques mois.

Au cours de la réunion précédente, après avoir entendu la ministre compétente, les membres de la commission ont changé d'avis. Soudain, ils ont annoncé qu'ils ne soutenaient plus la proposition à l'examen, et ce pour trois raisons.

Ils ont fait valoir que la proposition de loi à l'examen serait contre-productive, renvoyant à l'avis dans lequel la ministre mentionnait le risque d'adresses électroniques dormantes. Or, cet argument est fallacieux. L'option proposée requiert un acte d'abonnement (*opt-in*) et non

dit contre paiement longer aanbieden als ze willen, maar daarvoor bestaat op dit moment geen vraag. Dit zou eventueel wel opgenomen kunnen worden in de herziening van de telecomwetgeving via een plafondtarief.

*
* *

De heer Michael Freilich (N-VA) overloopt de instanties waarvan de commissie op verschillende tijdstippen tijdens de afgelopen maanden het advies heeft ingewonnen omtrent dit nochtans eenvoudige wetsvoorstel. Laatstelijk werd de minister bevoegd voor Telecommunicatie alsook het BIPT gevraagd om eerder uitgebrachte adviezen te verduidelijken.

De verduidelijking van de minister bevat enkele opmerkelijke zaken. Zo geeft de minister aan dat haar voornaamste opmerking "het feit [betreft] dat het opnemen van de voorgestelde wijzigingen van het wetsvoorstel in de praktijk onvoldoende zou veranderen". Dit is opvallend, nu wat de heer Freilich voorstelt bestaat in het Verenigd Koninkrijk en daar ook effectief wordt gebruikt.

De minister stelt daarenboven dat de regeling vervat in artikel 121/1 van de wet van 13 juni 2005 bedoeld was als een tijdelijke maatregel om een transitie naar een andere operator te faciliteren. Dat is net de reden waarom de heer Freilich zijn wetsvoorstel heeft ingediend. Onderzoek en signalen van consumenten tonen aan dat er een reële vraag is naar een overdraagbaarheid van e-mailadressen voor een periode langer dan achttien maanden. De minister laat zich in haar advies blijkbaar leiden door de wensen van de telecomlobby.

De meningen over dit wetsvoorstel blijken trouwens verdeeld in de regering. In zijn advies heeft staatssecretaris Michel het immers over de "reële meerwaarde" die het voorstel biedt op het vlak van de gebruikservaring voor de burger. In wezen vertolkt hij hiermee het standpunt dat ook de leden van deze commissie enkele maanden geleden nog huldigden.

Tijdens de vorige vergadering, na het advies van de bevoegde minister te hebben gehoord, veranderden de commissieleden het geweer van schouder. Plots kondigden ze aan het voorstel niet meer te steunen, en wel om een drietal redenen.

Zo voerden ze aan dat het wetsvoorstel contraproductief zou zijn, daarbij verwijzend naar het advies van de minister dat gewag maakte van het risico van slapende e-mailadressen. Dat is echter een drogreden. De voorgestelde mogelijkheid is een *opt-in*, geen *opt-out*; klanten

de désabonnement (*opt-out*). Les clients qui souhaitent faire usage de cette portabilité au-delà du délai de dix-huit mois devraient la demander, et seuls ces clients devraient payer une redevance annuelle limitée.

Il est également avancé que l'IBPT et le Médiateur des télécommunications n'ont guère connaissance de plaintes de consommateurs à propos de la portabilité des adresses électroniques. Cela ne surprend pas M. Freilich. En effet, on ne se plaint pas de ce qui n'existe pas. Pour savoir ce qui intéresse le consommateur, il est préférable de s'appuyer sur la recherche. Or, une enquête réalisée par une organisation de consommateurs britannique, citée dans l'avis d'Orange Belgique, indique que 44 % des consommateurs interrogés n'ont jamais changé de fournisseur d'accès à Internet et que 37 % d'entre eux ont déclaré avoir peur de perdre leurs adresses électroniques s'ils le faisaient.

Une troisième raison pour laquelle plusieurs députés ne soutiennent plus le texte à l'examen a trait au calendrier. Il serait préférable, selon eux, d'inclure les mesures à l'examen dans le cadre plus large de la révision de la loi relative aux télécommunications prévue par la ministre. M. Freilich fait observer qu'il n'est nullement certain que cette révision aura lieu. De plus, si elle a lieu, il est très incertain que la mesure proposée en fera partie, puisque la ministre la juge "contre-productive". Enfin, l'action du Parlement n'est aucunement subordonnée à celle du gouvernement.

M. Freilich montre une vidéo dans laquelle on voit plusieurs membres de la commission appartenant aux partis de la majorité actuelle qui s'expriment positivement sur la proposition de loi à l'examen au cours de discussions précédentes en commission.

Le membre indique que la N-VA juge chaque proposition en fonction de ses mérites, quel que soit le groupe dont elle émane. Il demande aux membres des autres partis d'adopter la même attitude, certainement à l'égard du texte à l'examen, bénéfique pour les consommateurs. Sinon, ils devraient admettre que la politique de bas étage l'emporte sur la protection des consommateurs.

M. Freilich comprend la situation inconfortable des membres de la commission appartenant à la majorité. Il leur suggère donc de s'abstenir de voter. Ils doivent toutefois savoir que la vidéo qu'il leur a montrée sera publiée sur les médias sociaux.

die van de overdraagbaarheid na achttien maanden gebruik willen maken moeten daarop intekenen, en enkel zij zullen daarvoor jaarlijks een beperkte vergoeding aangerekend krijgen.

Er wordt ook aangevoerd dat er bij het BIPT en de Ombudsdienst voor Telecommunicatie amper klachten van consumenten bekend zijn met betrekking tot de overdraagbaarheid van e-mailadressen. Dit verwondert de heer Freilich niet; men klaagt immers niet over wat niet bestaat. Om te weten wat leeft bij de consument kan men zich beter op onderzoek baseren. Welnu, onderzoek van een Britse consumentenorganisatie, aangehaald in het advies van Orange Belgium, toonde aan dat 44 % van de ondervraagde consumenten nog nooit van internetprovider was veranderd, en dat 37 % van hen hiervoor als reden opgaven dat ze vreesden hun e-mailadres te zullen verliezen.

Een derde reden waarom verschillende leden hun steun voor de voorliggende tekst introkken, heeft te maken met de timing. Het zou verkieslijk zijn de maatregelen te betrekken in het ruimer kader van de door de minister geplande herziening van de telecomwetgeving. Dienaangaande merkt de heer Freilich op dat het helemaal niet zeker is wanneer die herziening er komt. En als ze er komt, is het hoogst onzeker dat de voorgestelde maatregel er deel van zal uitmaken, nu de minister hem "contraproductief" vindt. Tenslotte is de actie van het Parlement geenszins ondergeschikt aan die van de regering.

De heer Freilich toont een filmpje waarin te zien is hoe verschillende commissieleden van partijen die thans de meerderheid uitmaken, zich positief uitlieten over dit wetsvoorstel tijdens eerdere besprekingen in de commissie.

Het lid stelt dat de N-VA elk voorstel op zijn merites beoordeelt, ongeacht van welke fractie het afkomstig is. Hij vraagt de leden van de andere partijen om dezelfde houding aan te nemen, zeker ten aanzien van de voorliggende tekst, die de consumenten ten goede komt. Zo niet, dat ze dan toegeven dat platte partijpolitiek primeert op consumentenbescherming.

De heer Freilich heeft begrip voor de ongemakkelijke situatie waarin de commissieleden van de meerderheid zich bevinden. Hij stelt hen dan ook voor zich te onthouden bij de stemming. Ze moeten er zich van bewust zijn dat het getoonde filmpje op sociale media zal worden geplaatst.

Mme Leen Dierick (CD&V) indique à M. Freilich qu'elle n'a pas besoin d'une vidéo pour savoir ce qu'elle a déclaré dans le passé devant cette commission.

En effet, de nombreux avis ont été demandés, et à bon droit. Tout d'abord, le secteur lui-même a été interrogé. Dans l'intervalle, un nouveau gouvernement est entré en fonction et il était donc logique de solliciter également l'avis des membres compétents du gouvernement.

Le principal message de la ministre en charge est qu'elle entend s'attaquer aux problèmes de manière globale et qu'elle déposera un projet de loi à bref délai, pour lequel elle a tendu la main au Parlement. La ministre a pris un engagement concret, qui sera suivi par les membres de cette commission.

Le groupe CD&V préfère attendre l'initiative globale du gouvernement et ne soutiendra pas la proposition de loi à l'examen.

M. Christophe Lacroix (PS) se dit consterné par l'intervention de M. Freilich. Qu'il utilise les médias sociaux comme une forme de chantage est indigne d'un député. Le PS ne cèdera pas à de telles pressions et votera selon sa conscience. La N-VA prétend faire grand cas de la protection des consommateurs, mais cela ne l'a pas empêchée de refuser de soutenir la proposition de loi du PS relative au crédit à la consommation, visant à aider les emprunteurs à faire face à la crise provoquée par le coronavirus (DOC 55 1155).

M. Albert Vicaire (Ecolo-Groen) a déjà expliqué pourquoi son groupe ne soutiendra pas cette proposition. La tactique de M. Freilich consiste à faire inscrire ce texte à l'ordre du jour à chaque fois et ensuite, lorsqu'il est clair qu'une majorité n'est pas à portée de main, de faire reporter le vote, lui donnant ainsi une nouvelle occasion de venir présenter sa proposition, cette fois-ci sous la menace.

Le groupe Ecolo-Groen persiste à penser que l'idée qui sous-tend la proposition de loi à l'examen est bonne, mais qu'il est préférable de travailler en concertation avec le gouvernement.

M. Erik Gilissen (VB) précise que la proposition de loi concerne la possibilité de transférer des courriers électroniques après dix-huit mois, et non la portabilité des adresses électroniques, qui est techniquement impossible.

Le groupe VB est favorable à la proposition de loi à l'examen parce qu'elle crée une liberté supplémentaire

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) richt zich tot de heer Freilich en stelt dat ze geen filmpjes nodig heeft om te weten wat ze in het verleden in deze commissie heeft verklaard.

Er werden inderdaad veel adviezen opgevraagd, en terecht. Eerst werd de sector zelf bevroegd. Inmiddels was er een nieuwe regering aangetreden, waardoor het logisch werd ook om de mening van de bevoegde regeringsleden te verzoeken.

De belangrijkste boodschap van de bevoegde minister is dat ze de problemen globaal wil aanpakken en ter zake op korte termijn met een wetsontwerp zal komen, waarvoor ze de hand aan het Parlement reikte. De minister is een concreet engagement aangegaan, waarop vanuit deze commissie zal worden toegezien.

De CD&V-fractie verkiest te wachten op het globaal initiatief van de regering, en zal dit wetsvoorstel niet steunen.

De heer Christophe Lacroix (PS) reageert met verbijstering op de tussenkomst van de heer Freilich. Dat hij de sociale media als een vorm van chantage gebruikt, is een parlamentslid onwaardig. De PS geeft niet toe aan zulke druk en stemt in eer en geweten. De N-VA zegt de consumentenbescherming hoog in het vaandel te dragen, maar dat weerhield haar er niet van om destijds haar steun te onzeggen aan het wetsvoorstel van de PS strekkende tot de bescherming van kredietnemers van consumentenkredieten tijdens de coronacrisis (DOC 55 1155).

De heer Albert Vicaire (Ecolo-Groen) heeft reeds uitgelegd waarom zijn fractie dit voorstel niet zal steunen. De tactiek van de heer Freilich bestaat erin deze tekst telkens te laten agenderen en, wanneer duidelijk is dat een meerderheid niet binnen handbereik ligt, de stemming te laten uitstellen, waardoor hij nogmaals de kans krijgt zijn voorstel uit de doeken te doen, ditmaal vergezeld van dreigementen.

De Ecolo-Groen-fractie blijft bij haar mening dat het aan dit wetsvoorstel ten grondslag liggende idee goed is, maar dat het verkieslijk is in samenspraak met de regering verder te werken.

De heer Erik Gilissen (VB) verduidelijkt dat het wetsvoorstel betrekking heeft op de mogelijkheid om e-mails te laten forwarden na achttien maanden, en niet op de overdraagbaarheid van e-mailadressen, die technisch gezien onmogelijk is.

De VB-fractie is dit wetsvoorstel genegen, omdat het een bijkomende vrijheid zou creëren voor de consument,

pour le consommateur, tout en ayant un impact limité sur le secteur – qui doit déjà actuellement assurer le transfert des courriers électroniques pendant dix-huit mois.

Dans le même temps, le VB est à l'écoute des arguments de la ministre. Il est positif que l'on se concentre davantage sur la communication. Il convient d'examiner comment éviter le risque d'adresses électroniques dormantes.

M. Stefaan Van Hecke, président, fait observer que M. Freilich est maître de sa proposition de loi et doit mener l'opposition comme bon lui semble.

Il attire l'attention sur le fait que quelque chose a effectivement changé par rapport à la situation en septembre 2020, à savoir, l'entrée en fonction d'une ministre qui prépare une réforme globale de la législation sur les télécommunications et qui tend la main au Parlement – dans ce dossier spécifique mais aussi en général, comme le montre la “note de politique générale 2.0” qu'elle a transmise aux commissions compétentes et qui reprend des éléments avancés par l'opposition.

Dans ce contexte, M. Van Hecke regrette la manière dont M. Freilich mène l'opposition. C'est à lui de décider s'il demande un vote maintenant ou s'il préfère attendre le projet de loi et soumettre éventuellement son texte au vote en fonction de celui-ci.

M. Michael Freilich (N-VA) insiste sur le vote après tant de mois de discussion et après les nombreux avis. Il nie avoir proféré des menaces.

M. Maxime Prévot (cdH) indique que le fait que des décideurs politiques aient recours à des vidéos pour renforcer leurs points de vue est une pratique courante. Ce qui l'est moins – et à cet égard, M. Prévot peut se rallier aux membres qui ont qualifié d'indigne la démarche de M. Freilich – c'est que la vidéo a été projetée avant le vote, en guise de moyen de pression.

M. Prévot approuve la proposition de loi quant à son contenu: sa finalité est bonne.

Les réserves que les membres de la majorité expriment aujourd'hui à l'égard de cette proposition ne semblent pas motivées par une quelconque opposition à la mesure proposée, mais plutôt par la volonté d'aboutir à une approche globale et cohérente, en concertation avec le gouvernement. Bien qu'il soutienne la proposition de loi sur le fond, M. Prévot peut comprendre cette attitude et est prêt à accorder au gouvernement la confiance nécessaire pour présenter un projet efficace, complet et cohérent qui inclut la mesure proposée.

terwijl het toch een beperkte impact zou hebben op de sector – die immers nu reeds gedurende achttien maanden moet voorzien in het doorsturen van e-mails.

Tegelijk heeft het VB oor voor de argumenten van de minister. Het is goed dat er meer wordt ingezet op communicatie. Er moet worden bekeken hoe het risico op slapende e-mailadressen kan worden vermeden.

De heer Stefaan Van Hecke, voorzitter, merkt op dat de heer Freilich meester is van zijn wetsvoorstel en dat hij oppositie moet voeren zoals het hem goeddunkt.

De heer Van Hecke vestigt de aandacht op het feit dat er wel degelijk iets veranderd is ten opzichte van de situatie in september 2020: er is namelijk een minister aangetreden die een globale hervorming van de telecomwetgeving voorbereidt en die de hand reikt aan het Parlement – in dat specifieke dossier maar ook in het algemeen, getuige daarvan de “beleidsnota 2.0” die ze de bevoegde commissies heeft bezorgd en waarin door de oppositie aangedragen elementen zijn verwerkt.

Tegen die achtergrond betreurt de heer Van Hecke de manier waarop de heer Freilich oppositie voert. Aan hem om te beslissen of hij nu de stemming vraagt dan wel of hij het wetsontwerp afwacht en in functie daarvan eventueel alsnog zijn tekst ter stemming voorlegt.

De heer Michael Freilich (N-VA) dringt aan op de stemming, na zovele maanden van bespreking en na de talrijke adviezen. Hij betwist dat er dreigementen werden geuit.

De heer Maxime Prévot (cdH) stelt dat het een gangbare praktijk is voor politici om hun standpunten kracht bij te zetten aan de hand van filmpjes. Wat minder gangbaar is – en waarin de heer Prévot de leden die de démarche van de heer Freilich afdeden als onbetamelijk, kan bijtreden – is dat het filmpje getoond werd vóór de stemmingen, bij wijze van drukkingsmiddel.

De inhoud van het wetsvoorstel kan wel op instemming rekenen van de heer Prévot. De finaliteit ervan zit goed.

Het voorbehoud dat de leden van de meerderheid thans formuleren ten aanzien van dit voorstel lijkt niet ingegeven door weerstand tegen de voorgestelde maatregel, maar wel door hun betrachting om tot een globale, coherente aanpak te komen, in samenspraak met de regering. Hoewel hij zoals gezegd inhoudelijk het wetsvoorstel steunt, kan de heer Prévot begrip opbrengen voor deze houding, en is hij bereid de regering het vertrouwen te schenken om effectief met een globaal en coherent ontwerp te komen dat de voorgestelde maatregel omvat.

IV. — DISCUSSION DES ARTICLES

Article 1^{er}

Cet article fixe le fondement constitutionnel de la compétence.

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

Art. 1^{er}/1 (*nouveau*)

Mme Leen Dierick (CD&V) présente l'amendement n° 1 (DOC 55 1033/002) tendant à insérer un article 1^{er}/1 rédigé comme suit:

“Art. 1^{er}/1. Dans l'article 116, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les modifications suivantes sont apportées:

1° les mots “fixé par le Roi par arrêté délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut” sont remplacés par les mots “de 2,5 minutes”;

2° les mots “le délai fixé par le Roi” sont remplacés par les mots “les 24 heures.”.

Il est renvoyé à la discussion générale et à la justification écrite de l'amendement à l'examen.

Mme Leen Dierick (CD&V) présente l'amendement n° 5 (DOC 55 1033/003), sous-amendement à l'amendement n° 1 (DOC 55 1033/002), tendant à remplacer le 2°, dans l'article 1^{er}/1 proposé, par ce qui suit:

“2° les mots “contacte l'utilisateur final concerné dans le délai fixé par le Roi” sont remplacés par les mots “contacte l'utilisateur final concerné avant la fin du premier jour ouvrable”.

Il est renvoyé à la discussion générale et à la justification écrite de l'amendement à l'examen.

Les amendements n°s 1 et 5 seront ensuite retirés.

M. Michael Freilich (N-VA) présente l'amendement n° 12 (DOC 55 1033/005), sous-amendement à l'amendement n° 1 (DOC 55 1033/001), tendant à compléter l'article 1^{er}/1 proposé par un 3° rédigé comme suit:

“3° l'alinéa est complété par la phrase suivante:

IV.— ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING

Artikel 1

Dit artikel regelt de grondwettelijke bevoegdheidsgrondslag.

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Art. 1/1 (*nieuw*)

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) dient amendement nr. 1 (DOC 55 1033/002) in, dat ertoe strekt een artikel 1/1 in te voegen, luidende:

“Art. 1/1. In artikel 116, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° de woorden “overschrijdt die door de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van het Instituut wordt bepaald,” worden vervangen door de woorden “van 2,5 minuten overschrijdt”;

2° de woorden “door de Koning vastgestelde termijn” worden vervangen door de woorden “24 uur.”.

Er wordt verwezen naar de algemene bespreking alsook naar de schriftelijke verantwoording bij het amendement.

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) dient, als subamendement op amendement nr. 1 (DOC 55 1033/002), amendement nr. 5 (DOC 55 1033/003) in, dat ertoe strekt, in het voorgestelde artikel 1/1, de bepaling onder 2° te vervangen als volgt:

“2° de woorden “binnen de door de Koning vastgestelde termijn” worden vervangen door de woorden “voor het einde van de volgende werkdag”.

Er wordt verwezen naar de algemene bespreking alsook naar de schriftelijke verantwoording bij het amendement.

De amendementen nrs. 1 en 5 worden later ingetrokken.

De heer Michael Freilich (N-VA) dient, als subamendement op amendement nr. 1 (DOC 55 1033/001), amendement nr. 12 (DOC 55 1033/005) in, dat ertoe strekt het voorgestelde artikel 1/1 aan te vullen met een bepaling onder 3°, luidende:

“3° het lid wordt aangevuld met de volgende zin:

“Les dispositions du présent article ne sont pas applicables lorsque le temps d’attente en vue d’obtenir une communication avec le service clientèle dépasse le délai de 2,5 minutes en raison de circonstances indépendantes de la volonté de l’opérateur ou lorsque le nombre d’appels vers le service clientèle est nettement supérieur au nombre moyen d’appels pendant les sept derniers jours.”.

Il est renvoyé à la discussion générale et à la justification écrite de l’amendement à l’examen.

Art. 1^{er}/2 (nouveau)

Mme Leen Dierick (CD&V) présente l’amendement n° 2 (DOC 55 1033/002), ensuite retiré au profit de l’amendement n° 6 (DOC 55 1033/003), ce dernier tendant à insérer un article 1^{er}/2 rédigé comme suit:

“Art. 1^{er}/2. L’article 120 de la même loi est complété par l’alinéa suivant:

“À la demande de l’abonné, les opérateurs qui fournissent un service de communications électroniques par le biais d’un numéro géographique bloquent gratuitement les messages, les communications ou les appels, entrants en provenance de ou sortants vers des numéros spécifiques définis par l’abonné.”.

Il est renvoyé à la discussion générale et à la justification écrite de l’amendement à l’examen.

L’amendement n° 6 sera ensuite également retiré.

Art. 1^{er}/3 (nouveau)

M. Michael Freilich (N-VA) présente l’amendement n° 9 (DOC 55 1033/003) tendant à insérer un article 1^{er}/1 rédigé comme suit:

“Art. 1^{er}/3. L’article 111/3, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, inséré par la loi du 10 juillet 2012, est complété par les mots “Cette confirmation écrite inclut en outre une description des facilités offertes en vertu, selon le cas, du code de conduite visé à l’article 121/1, ou de l’arrêté visé à l’article 121/2, ainsi que de la marche à suivre pour demander ces facilités;”.

“Wanneer de wachttijd om met de klantendienst verbinding te krijgen de termijn van 2,5 minuten overschrijdt wegens omstandigheden buiten de wil van de operator of wanneer het aantal oproepen naar de klantendienst beduidend hoger is dan het gemiddelde aantal oproepen gedurende de laatste zeven dagen, zijn de bepalingen in dit artikel niet van toepassing.”.

Er wordt verwezen naar de algemene bespreking alsook naar de schriftelijke verantwoording bij het amendement.

Art. 1/2 (nieuw)

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) dient amendement nr. 2 (DOC 55 1033/002) in, dat later wordt ingetrokken ten voordele van amendement nr. 6 (DOC 55 1033/003). Dat amendement strekt ertoe een artikel 1/2 invoegen, luidende:

“Art. 1/2. Artikel 120 van dezelfde wet wordt aangevuld met het volgende lid:

“Op verzoek van de abonnee blokkeren de operatoren die een elektronische-communicatiedienst aanbieden via een geografisch nummer kosteloos de berichten, de communicatie of de oproepen, inkomend van of uitgaand, van of naar specifieke nummers bepaald door de abonnee.”.

Er wordt verwezen naar de algemene bespreking alsook naar de schriftelijke verantwoording bij het amendement.

Amendement nr. 6 wordt later eveneens ingetrokken.

Art. 1/3 (nieuw)

De heer Michael Freilich (N-VA) dient amendement nr. 9 (DOC 55 1033/003) in, dat ertoe strekt een artikel 1/3 in te voegen, luidende:

“Art. 1/3. Artikel 111/3, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, ingevoegd bij wet van 10 juli 2012, wordt aangevuld met de woorden “Deze schriftelijke bevestiging bevat eveneens een omschrijving van de faciliteiten, aangeboden krachtens, naargelang het geval, de gedragscode, bedoeld in artikel 121/1, of het besluit bedoeld in artikel 121/2, alsook de manier waarop deze faciliteiten kunnen worden aangevraagd;”.

Il est renvoyé à la discussion générale et à la justification écrite de l'amendement à l'examen.

Art. 2

L'article à l'examen vise à apporter plusieurs modifications à l'article 121/1 de la loi du 13 juin 2005 afin d'obliger les opérateurs à également proposer le transfert du courrier électronique – éventuellement à titre payant – au-delà de la période de dix-huit mois et d'affiner la communication à ce sujet.

Mme Leen Dierick (CD&V) présente l'amendement n° 3 (DOC 55 1033/002) tendant à insérer, dans le 3° du texte proposé, les mots “, sous une forme claire, détaillée et aisément accessible,” après les mots “l'utilisateur final est toujours informé expressément, par écrit ou sur un support durable”.

Il est renvoyé à la discussion générale et à la justification écrite de l'amendement à l'examen.

Cet amendement sera ensuite retiré.

M. Roberto D'Amico (N-VA) présente l'amendement n° 7 (DOC 55 1033/003) tendant à supprimer le 1°, b), et le 2°.

Il est renvoyé à la discussion générale et à la justification écrite de l'amendement à l'examen.

M. Michael Freilich (N-VA) présente l'amendement n° 8 (DOC 55 1033/003) et l'amendement n° 10 (DOC 55 1033/003), sous-amendement à l'amendement n° 8, tendant, conjointement, à remplacer, dans le 2° proposé, les mots “dix pour cent du coût du service d'accès à internet résilié” par les mots “trois euros par an. Ce montant peut être indexé annuellement et est facturé au début de l'année civile”.

Il est renvoyé à la discussion générale et à la justification écrite des amendements à l'examen.

Mme Melissa Depraetere (sp.a) présente l'amendement n° 11 (DOC 55 1033/004) tendant à remplacer le 2° par ce qui suit:

“2° le 4° est complété par les mots: “Les fournisseurs de la facilité visée au 1°, a), peuvent facturer une rémunération pour cette facilité à l'issue d'une période de

Er wordt verwezen naar de algemene bespreking alsook naar de schriftelijke verantwoording bij het amendement.

Art. 2

Dit artikel strekt ertoe diverse wijzigingen aan te brengen in artikel 121/1 van de wet van 13 juni 2005, teneinde operatoren te verplichten – eventueel mits vergoeding – om het doorsturen van de e-mails ook aan te bieden na de periode van achttien maanden en de kennisgeving daaromtrent aan te scherpen.

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) dient amendement nr. 3 (DOC 55 1033/002) in, dat ertoe strekt, in de bepaling onder 3°, in de voorgestelde tekst, na de woorden “steeds uitdrukkelijk, schriftelijk of op een duurzame drager”, de woorden “in een heldere, gedetailleerde en gemakkelijk toegankelijke vorm” in te voegen.

Er wordt verwezen naar de algemene bespreking alsook naar de schriftelijke verantwoording bij het amendement.

Dit amendement wordt later ingetrokken.

De heer Roberto D'Amico (N-VA) dient amendement nr. 7 (DOC 55 1033/003) in, dat ertoe strekt de bepalingen onder 1°, b), en 2° weg te laten.

Er wordt verwezen naar de algemene bespreking alsook naar de schriftelijke verantwoording bij het amendement.

De heer Michael Freilich (N-VA) dient amendement nr. 8 (DOC 55 1033/003) en amendement nr. 10 (DOC 55 1033/003), als subamendement op amendement nr. 8, in, die er samen toe strekken, in de bepaling onder 2°, de woorden “tien procent van de kostprijs van de beëindigde internettoegangsdienst” te vervangen door de woorden “maximaal drie euro per maand. Dit bedrag is jaarlijks indexeerbaar en wordt gefactureerd aan het begin van het kalenderjaar”.

Er wordt verwezen naar de algemene bespreking alsook naar de schriftelijke verantwoording bij de amendementen.

Mevrouw Melissa Depraetere (sp.a) dient amendement nr. 11 (DOC 55 1033/004) in, dat ertoe strekt de bepaling onder 2° te vervangen als volgt:

“2° de bepaling onder 4° wordt aangevuld met de volgende woorden: “Het is de aanbieders van de onder 1°, a), bedoelde faciliteit toegelaten om na een periode

dix-huit mois. Cette rémunération annuelle ne peut pas excéder dix pour cent du prix de l'abonnement internet le moins cher proposé par l'opérateur.”.

Cet amendement sera ensuite retiré.

Article 2/1 (nouveau)

Mme Leen Dierick (CD&V) présente l'amendement n° 4 (DOC 55 1033/002) tendant à insérer un article 2/1 rédigé comme suit:

“Art. 2/1. Dans l'article 145, § 1^{er}, de la même loi, les chiffres “116, 120, 121/1,” sont insérés entre “114,” et “124.”.

L'amendement à l'examen tend à incriminer les infractions aux dispositions proposées. Pour le surplus, il est renvoyé à la discussion générale.

Cet amendement sera ensuite retiré.

Art. 3

Cet article règle l'entrée en vigueur de la loi.

Il ne donne lieu à aucune observation.

V. — VOTES

Article 1^{er}

Cet est rejeté par 8 voix contre 6.

En conséquence, l'ensemble de la proposition de loi est considéré comme rejeté.

Le rapporteur,

Erik GILISSEN

Le président,

Stefaan VAN HECKE

van achttien maanden een vergoeding voor deze faciliteit aan te rekenen. Deze vergoeding mag per jaar niet meer bedragen dan tien procent van de kostprijs van de het door de operator goedkoopste aangeboden internetabonnement.”.

Dit amendement wordt later ingetrokken.

Artikel 2/1 (nieuw)

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) dient amendement nr. 4 (DOC 55 1033/002) in, dat ertoe strekt een artikel 2/1 in te voegen, luidende:

“Art. 2/1. In artikel 145, § 1, van dezelfde wet, tussen de woorden “114,” en het getal “124” worden de woorden “, 116, 120, 121/1” ingevoegd.”.

Dit amendement beoogt inbreuken op de voorgestelde bepalingen strafbaar te stellen. Voor het overige wordt verwezen naar de algemene bespreking.

Dit amendement wordt later ingetrokken.

Art. 3

Dit artikel regelt de inwerkingtreding van de wet.

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

V. — STEMMINGEN

Artikel 1

Dit artikel wordt verworpen met 8 tegen 6 stemmen.

Derhalve wordt het gehele wetsvoorstel als verworpen beschouwd.

De rapporteur,

Erik GILISSEN

De voorzitter,

Stefaan VAN HECKE