

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

7 septembre 2006

**PROJET DE LOI**

**portant des dispositions diverses en vue de  
la création du service de médiation  
pour le secteur postal**

## SOMMAIRE

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1. Résumé .....                 | 3  |
| 2. Exposé des motifs .....      | 4  |
| 3. Avant-projet .....           | 9  |
| 4. Avis du Conseil d'État ..... | 19 |
| 5. Projet de loi .....          | 23 |
| 6. Annexe .....                 | 37 |

LE GOUVERNEMENT DEMANDE L'URGENCE CONFORMÉMENT À L'ARTICLE  
80 DE LA CONSTITUTION.

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

7 september 2006

**WETSONTWERP**

**houdende diverse bepalingen met het oog  
op de oprichting van de ombudsdienst  
voor de postsector**

## INHOUD

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 1. Samenvatting .....                 | 3  |
| 2. Memorie van toelichting .....      | 4  |
| 3. Voorontwerp .....                  | 9  |
| 4. Advies van de Raad van State ..... | 19 |
| 5. Wetsontwerp .....                  | 23 |
| 6. Bijlage .....                      | 37 |

DE SPOEDBEHANDELING WORDT DOOR DE REGERING GEVRAAGD  
OVEREENKOMSTIG ARTIKEL 80 VAN DE GRONDWET.

*Le Gouvernement a déposé ce projet de loi le 7 septembre 2006.*

*Le «bon à tirer» a été reçu à la Chambre le 3 octobre 2006.*

*De Regering heeft dit wetsontwerp op 7 september 2006 ingediend.*

*De «goedkeuring tot drukken» werd op 3 oktober 2006 door de Kamer ontvangen.*

|                      |                                                                                                                                     |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>cdH</i>           | : <i>Centre démocrate Humaniste</i>                                                                                                 |
| <i>CD&amp;V</i>      | : <i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>                                                                                            |
| <i>ECOLO</i>         | : <i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales</i>                                                            |
| <i>FN</i>            | : <i>Front National</i>                                                                                                             |
| <i>MR</i>            | : <i>Mouvement Réformateur</i>                                                                                                      |
| <i>N-VA</i>          | : <i>Nieuw - Vlaamse Alliantie</i>                                                                                                  |
| <i>PS</i>            | : <i>Parti socialiste</i>                                                                                                           |
| <i>sp.a - spirit</i> | : <i>Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.</i> |
| <i>Vlaams Belang</i> | : <i>Vlaams Belang</i>                                                                                                              |
| <i>VLD</i>           | : <i>Vlaamse Liberalen en Democraten</i>                                                                                            |

*Abréviations dans la numérotation des publications :*

|                          |                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>DOC 51 0000/000 :</i> | <i>Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>                                                                                                                    |
| <i>QRVA :</i>            | <i>Questions et Réponses écrites</i>                                                                                                                                                                            |
| <i>CRIV :</i>            | <i>Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)</i>                                                                                                                                           |
| <i>CRABV :</i>           | <i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>                                                                                                                                                               |
| <i>CRIV :</i>            | <i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i> |
| <i>PLEN :</i>            | <i>Séance plénière</i>                                                                                                                                                                                          |
| <i>COM :</i>             | <i>Réunion de commission</i>                                                                                                                                                                                    |
| <i>MOT :</i>             | <i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>                                                                                                                                          |

*Afkortingen bij de nummering van de publicaties :*

|                          |                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>DOC 51 0000/000 :</i> | <i>Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>                                                                                                         |
| <i>QRVA :</i>            | <i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>                                                                                                                                                   |
| <i>CRIV :</i>            | <i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>                                                                                                                            |
| <i>CRABV :</i>           | <i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>                                                                                                                                                        |
| <i>CRIV :</i>            | <i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i> |
| <i>PLEN :</i>            | <i>Plenum</i>                                                                                                                                                                               |
| <i>COM :</i>             | <i>Commissievergadering</i>                                                                                                                                                                 |
| <i>MOT :</i>             | <i>moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)</i>                                                                                                                          |

*Publications officielles éditées par la Chambre des représentants*

*Commandes :  
Place de la Nation 2  
1008 Bruxelles  
Tél. : 02/ 549 81 60  
Fax : 02/549 82 74  
www.laChambre.be*

*Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers*

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

## RÉSUMÉ

*La présente loi vise à réformer le Service de Médiation auprès de La Poste en un service de médiation compétent pour le secteur postal.*

*A cet effet, les dispositions y afférentes de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques sont modifiées.*

*Les activités des opérateurs privés ne cessent de gagner en importance en raison de la libéralisation croissante du secteur postal. Les consommateurs font de plus en plus appel aux différents opérateurs postaux, en fonction de leurs besoins spécifiques.*

*Il en découle que le Service de Médiation auprès de La Poste n'est plus approprié pour gérer efficacement les relations entre les utilisateurs et les prestataires de services postaux. Dans le cadre actuel, le Médiateur est en effet uniquement compétent pour l'examen des plaintes adressées contre La Poste.*

*Les présentes dispositions visent à adapter le Service de Médiation auprès de La Poste à l'évolution du marché en:*

- étendant les attributions du service à toutes les entreprises actives sur le marché postal belge;*
- garantissant l'indépendance de ce service, d'une part, par une séparation de La Poste du Service de Médiation existant auprès de La Poste, et d'autre part, par la mise en œuvre d'un financement par le secteur;*
- éliminant les chevauchements de compétence avec d'autres Services de médiation d'autres secteurs.*

*Les présentes dispositions modifient, dans la même loi, certaines dispositions relatives au Service de médiation pour les télécommunications afin d'aboutir à une cohérence maximale entre ce dernier et le Service de médiation pour le secteur postal.*

## SAMENVATTING

*Deze wet beoogt de hervorming van de Ombudsdienst bij De Post tot een Ombudsdienst bevoegd voor de postsector. Hiervoor worden de desbetreffende bepalingen van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven gewijzigd.*

*Door de voortschrijdende liberalisering van de postsector winnen de activiteiten van privé-operatoren gestaag aan belang. Consumenten doen in toenemende mate beroep op diverse postale operatoren, afhankelijk van hun specifieke behoeften.*

*Hieruit vloeit voort dat de Ombudsdienst bij De Post niet langer geschikt is om op efficiënte wijze de relaties tussen de gebruikers en leveranciers van postdiensten te behartigen. De ombudsman is in het huidige kader immers enkel bevoegd voor het onderzoek van klachten gericht tegen De Post.*

*Voorliggende bepalingen zijn erop gericht de Ombudsdienst bij De Post aan te passen aan de marktevolutie door:*

- het werkgebied van de dienst uit te breiden naar alle ondernemingen actief op de Belgische postale markt;*
- de onafhankelijkheid van die dienst te verzekeren door, enerzijds, een loskoppeling van De Post van de bestaande Ombudsdienst bij De Post, en, anderzijds, door een financiering door de sector te bewerkstelligen;*
- de overlappingen met de bevoegdheid van andere ombudsdiensten uit andere sectoren weg te werken.*

*Voorliggende bepalingen wijzigen in dezelfde wet eveneens sommige bepalingen betreffende de Ombudsdienst voor telecommunicatie om een maximale coherentie te bereiken tussen de Ombudsdienst voor Telecommunicatie en de Ombudsdienst voor de postsector.*

## EXPOSE DES MOTIFS

### GÉNÉRALITÉS

La présente loi vise à réformer le Service de Médiation auprès de La Poste en un service de médiation compétent pour le secteur postal.

Les activités des opérateurs privés ne cessent de gagner en importance en raison de la libéralisation croissante du secteur postal. Les consommateurs font de plus en plus appel aux différents opérateurs postaux, en fonction de leurs besoins spécifiques.

Il en découle que le Service de Médiation auprès de La Poste n'est plus approprié pour gérer efficacement les relations entre les utilisateurs et les prestataires de services postaux. Dans le cadre actuel, le Médiateur est en effet uniquement compétent pour l'examen des plaintes adressées contre La Poste.

Les présentes dispositions visent à adapter le Service de Médiation auprès de La Poste à l'évolution du marché en:

- étendant les attributions du service à toutes les entreprises actives sur le marché postal belge;
- garantissant l'indépendance de ce service, d'une part, par une séparation de La Poste du Service de Médiation existant auprès de La Poste, et d'autre part, par la mise en œuvre d'un financement par le secteur;
- éliminant les chevauchements de compétence avec d'autres Services de médiation d'autres secteurs.

### COMMENTAIRE ARTICLE PAR ARTICLE

L'article 1 ne nécessite pas de commentaire.

L'article 2 transfère le Service de Médiation auprès de La Poste au régulateur, l'IBPT.

L'article 3, § 1<sup>er</sup> concerne les attributions du service de médiation pour le secteur postal.

Le service de médiation pour le secteur postal a la compétence d'examiner des plaintes d'utilisateurs ayant trait aux activités de La Poste, à l'exception des activités qui relèvent de la compétence d'une autre commission sectorielle indépendante des litiges ou d'un autre médiateur indépendant, comme les services bancaires, et des plaintes concernant des produits et services of-

## MEMORIE VAN TOELICHTING

### ALGEMEEN

Deze wet beoogt de hervorming van de Ombudsdienst bij De Post tot een ombudsdienst bevoegd voor de postsector.

Door de voortschrijdende liberalisering van de postsector winnen de activiteiten van privé-operatoren gestaag aan belang. Consumenten doen in toenemende mate beroep op diverse postale operatoren, afhankelijk van hun specifieke behoeften.

Hieruit vloeit voort dat de Ombudsdienst bij De Post niet langer geschikt is om op efficiënte wijze de relaties tussen de gebruikers en leveranciers van postdiensten te behartigen. De ombudsman is in het huidig kader immers enkel bevoegd voor het onderzoek van klachten gericht tegen De Post.

Voorliggende bepalingen zijn erop gericht de Ombudsdienst bij De Post aan te passen aan de markt-evolutie door:

- het werkgebied van de dienst uit te breiden naar alle ondernemingen actief op de Belgische postale markt;
- de onafhankelijkheid van die dienst te verzekeren door, enerzijds, een loskoppeling van De Post van de bestaande Ombudsdienst bij De Post, en, anderzijds, door een financiering door de sector te bewerkstelligen;
- de overlappingen met de bevoegdheid van andere ombudsdiensten uit andere sectoren weg te werken.

### ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING

Artikel 1 behoeft geen commentaar.

Artikel 2 brengt de Ombudsdienst bij De Post over naar de regulator, het BIPT.

Artikel 3, §1. betreft het werkgebied van de ombudsdienst voor de postsector.

De ombudsdienst voor de postsector is bevoegd om klachten van gebruikers te onderzoeken die verband houden met de activiteiten van De Post, met uitzondering van de activiteiten waarvoor een andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissie of onafhankelijke bemiddelaar bevoegd is, zoals de bankdiensten, en klachten die producten en diensten betreffen die door

ferts par La Poste en sous-traitance de tiers, comme par exemple les cartes téléphoniques, les jeux à grâtage etc.

Le service de médiation pour le secteur postal a également la compétence d'examiner des plaintes d'utilisateurs ayant trait aux activités d'autres opérateurs postaux qui fournissent des services universels et/ou non universels.

Les litiges entre les prestataires de services postaux entre eux ne rentrent pas dans le champ de compétence du service de médiation pour le secteur postal vu que sa compétence est limitée aux matières concernant les usagers.

§ 2. explique l'organisation du service de médiation pour le secteur postal.

§ 3. énumère les missions du service de médiation pour le secteur postal.

L'examen de plaintes est limité aux plaintes qui concernent les activités postales, c'est-à-dire les activités qui consistent en la prestation de services postaux au sens de l'article 131, 1° de la présente loi, y compris de services postaux qui sont caractérisés par une ou plusieurs prestations supplémentaires, comme par exemple les envois postaux qui sont assurés, les envois contre remboursement, etc. Font également partie des activités postales les activités nécessaires à la prestation de services postaux et fournies par l'opérateur même et en particulier l'infrastructure nécessaire pour la fourniture de services et le paiement des services, comme par exemple les points de vente postaux, les valeurs postales, etc. Les services prépostaux, comme la mise sous enveloppe des envois, ne sont pas considérés comme services postaux.

Le service de médiation pour le secteur postal traitera également des plaintes des activités postales qui ne peuvent pas être reprises sous la dénomination d'activités postales. Les services purement financiers de La Poste, comme les comptes 679, sont un exemple de cela.

Pour le reste, les missions du service de médiation pour le secteur postal sont similaires au fonctionnement du service de médiation pour les télécommunications, si ce n'est que:

- le service de médiation pour le secteur postal est obligé de collaborer avec ses collègues étrangers et d'autres commissions de litiges sectorielles indépendantes ou médiateurs indépendants, comme le Médiateur du secteur financier;

De Post aangeboden worden in onderaanneming van derden, zoals bijvoorbeeld telefoonkaarten, krasbiljetten enz.

De ombudsdienst voor de postsector is eveneens bevoegd om klachten van gebruikers te onderzoeken die verband houden met de activiteiten van andere postoperatoren die universele en/of niet-universele postdiensten leveren.

Geschillen tussen aanbieders van postdiensten onderling vallen niet onder de bevoegdheid van de ombudsdienst voor de postsector gezien diens bevoegdheid beperkt is tot gebruikersaangelegenheden.

§ 2. licht de organisatie van de ombudsdienst voor de postsector toe .

§ 3. somt de opdrachten op voor de ombudsdienst voor de postsector.

Het onderzoeken van klachten is beperkt tot de klachten die de postale activiteiten betreffen, zijnde de activiteiten die bestaan uit het leveren van postdiensten in de zin van artikel 131, 1° van deze wet, met inbegrip van postdiensten die gekenmerkt worden door één of meer bijkomende prestaties zoals bijvoorbeeld postzendingen die verzekerd zijn, rembourszendingen etc. Tot de postale activiteiten worden tevens gerekend de activiteiten die noodzakelijk zijn voor het leveren van postdiensten en door de operator zelf geleverd worden en vooral de infrastructuur nodig voor de levering diensten en de betaling van de diensten betreffen, zoals bijvoorbeeld postale verkooppunten, postwaarden etc. Prepostale diensten, zoals het onder omslag stoppen van zendingen, worden niet aangemerkt als postdiensten.

De ombudsdienst voor de postsector zal tevens klachten behandelen van de activiteiten van De Post die niet onder de noemer van postale activiteiten kunnen ondergebracht worden. Een voorbeeld hiervan zijn de zuiver financiële diensten van De Post zoals de rekeningen 679.

Voor het overige zijn de opdrachten van de ombudsdienst voor de postsector gelijkaardig aan de werkwijze van de ombudsdienst voor de telecomunicatie, zij het dat:

- de ombudsdienst voor de postsector verplicht is samen te werken met zijn buitenlandse collega's en andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissie of onafhankelijke bemiddelaars, zoals de Ombudsman voor de financiële sector;

– Le service de médiation pour le secteur postal ne peut pas arbitrer.

En plus, en ce qui concerne le service de médiation pour le secteur postal, il faut remarquer que:

– le non-respect du délai prescrit par l'avis, engage l'entreprise concernée à appliquer l'avis concernant le dédommagement spécifique et personnel au plaignant concerné;

– si parallèlement à la procédure du service de médiation du secteur postal, une procédure de recouvrement est entamée par l'opérateur concerné et que la plainte d'un utilisateur est déclarée recevable par le service de médiation, la procédure de recouvrement de l'opérateur est suspendue pour un maximum de 4 mois ou jusqu'à ce que le service de médiation du secteur postal ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un compromis à l'amiable puisse être trouvé.

§ 4. indique quand des plaintes ne seront pas traitées.

§ 5 ne nécessitent pas d'explication.

§ 6. Une des missions principales du service de médiation consiste à assurer la médiation entre les entreprises concernées et les utilisateurs finals afin de faciliter le compromis à l'amiable. Les litiges soumis au service de médiation sont en effet en général des litiges portant sur une valeur peu importante, pour laquelle l'utilisateur final ne lancera pas d'action en justice. S'il s'avère impossible de trouver un compromis à l'amiable, le service de médiation adresse une recommandation à l'entreprise concernée, et le plaignant en recevra une copie.

L'entreprise concernée dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation du service de médiation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

Par le non-respect du délai de vingt jours ouvrables aura pour conséquence que, après un rappel envoyé par le médiateur accordant à l'entreprise concernée un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision, l'entreprise concernée s'engage à exécuter la recommandation du service de médiation pour ce qui est de la réponse au plaignant. Si l'entreprise n'est pas d'accord avec la recommandation du service de médiation, elle peut toujours motiver sa décision. Si elle ne le fait pas, la recommandation doit être respectée par l'entreprise concernée et elle doit être mise en oeuvre par rapport à l'utilisateur final concerné.

– de l'ombudsdienst voor de postsector niet kan optreden als scheidsrechter.

Daarenboven, voor wat betreft de ombudsdienst voor de postsector, dient men op te merken dat:

– door de niet naleving van de termijn voorgeschreven in het advies, de betrokken onderneming er zich toe verbindt, het advies uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager;

– indien parallel met de procedure voor de ombudsdienst voor de postsector door de betrokken operator een inningsprocedure wordt gestart en de klacht van een gebruiker door de ombudsdienst ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door de operator opgeschort tot maximum 4 maanden of totdat de ombudsdienst voor de postsector een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking kan worden bereikt.

§ 4. geeft aan wanneer klachten niet zullen behandeld worden.

§ 5 behoeft geen verdere toelichting.

§ 6. Een van de belangrijkste opdrachten van de ombudsdienst voor de postsector bestaat erin te bemiddelen tussen de betrokken ondernemingen en de eindgebruikers om een minnelijke schikking te vergemakkelijken. De geschillen voorgelegd aan de ombudsdienst vormen immers over het algemeen geschillen met een kleine waarde, waarvoor de eindgebruiker geen gerechtelijke procedure zal opstarten. Indien er geen minnelijke schikking kan worden bereikt, richt de ombudsdienst een aanbeveling tot de betrokken onderneming, waarvan de klager een kopie ontvangt.

De betrokken onderneming beschikt over een termijn van 20 werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de aanbeveling van de ombudsdienst niet volgt. Deze met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.

Bij niet-naleving van de termijn van 20 werkdagen verbindt de betrokken onderneming zich ertoe, na een door de ombudsman verstuurd rappel waarbij de betrokken onderneming over een nieuwe termijn van twintig werkdagen beschikt om haar beslissing als nog te motiveren, de aanbeveling van de ombudsdienst uit te voeren wat de tegemoetkoming aan de klager betreft. Indien de onderneming niet akkoord gaat met de aanbeveling van de ombudsdienst kan hij dit steeds motiveren. Doet hij dit niet dan moet de aanbeveling door de betrokken onderneming worden nageleefd en worden uitgevoerd ten opzichte van de betrokken eindgebruiker.

§ 7. Par la suspension de la procédure de recouvrement pendant le traitement d'une plainte auprès du service de médiation des mises en demeure peuvent être adressées au plaignant ou des huissiers et des sociétés de recouvrement sont chargés de récupérer les montants contestés alors que le processus de conciliation est toujours en cours auprès du service de médiation. Cela hypothèque lourdement le climat de sérénité sensé mener à une conciliation amiable entre le plaignant et l'opérateur concerné. D'autre part, cela entraîne pour le consommateur des frais supplémentaires qui pourraient être évités.

L'article 4 ne nécessite pas d'autre commentaire.

Les articles 5 et 6 concernent le statut du personnel du service de médiation pour le secteur postal et ce, à l'instar du régime d'application au service de médiation pour les télécommunications.

L'article 7 contient des dispositions relatives aux moyens de fonctionnement du service de médiation pour le secteur postal et de financement du service de médiation, plus exactement par une redevance de médiation.

Les moyens de fonctionnement financiers du service de médiation sont ventilés en 2 parties au moyen d'une formule basée sur la répartition du travail: un montant pour le financement des frais de fonctionnement généraux du service de médiation et un montant pour le coût réel lié à la totalité des plaintes traitées.

Afin de déterminer la répartition du travail, le poids des différentes activités enregistrées par le médiateur pour le moment est déterminé, à savoir:

- les demandes de renseignements par téléphone/de services immédiats de l'année précédente reçoivent le poids relatif 1;
- les plaintes irrecevables et/ou refusées de l'année précédente sur la base de l'article 43ter, § 4 reçoivent le poids relatif 2;
- les plaintes traitées de l'année précédente reçoivent le poids relatif 3.

Les demandes de renseignements par téléphone/de services immédiats sont enregistrées à l'aide du nom et du numéro postal du demandeur d'information.

Le paiement d'une redevance de médiation par les entreprises rentrant dans le champ de compétence du service de médiation pour le secteur postal sert à couvrir les moyens de fonctionnement financiers susmentionnés.

§ 7. Bij niet opschorting van de invorderingsprocedure tijdens de behandeling van de klachten bij de ombudsdienst kunnen aanmaningen naar de klagers verstuurd worden of worden gerechtsdeurwaarders en incassobureaus ingeschakeld om de betaling van de betwiste bedragen tijdens de bemiddeling van de Ombudsdienst te innen. Hierdoor komt de serene wijze om tot een minnelijke schikking te komen tussen klager en operator in het gedrang. Anderzijds leidt dit voor de klagers tot extra onnodige kosten die kunnen vermeden worden.

Artikel 4 behoeft geen verdere commentaar.

De artikelen 5 en 6 betreffen het statuut van het personeel van de ombudsdienst voor de postsector en dit naar model van regeling van toepassing op de ombudsdienst voor de telecommunicatie.

Artikel 7 bevat bepalingen omtrent de werkingsmiddelen van de ombudsdienst voor de postsector en de financiering van de ombudsdienst, namelijk door een ombudsbijdrage.

De financiële werkingsmiddelen van de ombudsdienst worden uitgesplitst in 2 componenten door middel van een formule gebaseerd op de werkverdeling: een bedrag ter financiering van de algemene werkingskosten van de ombudsdienst en een bedrag voor de werkelijke kost verbonden aan de totaliteit van de behandelde klachten.

Om de werkverdeling te bepalen worden de diverse activiteiten die momenteel reeds geregistreerd worden door de ombudsdienst gewogen, namelijk:

- de telefonische vragen om inlichtingen/ onmiddellijke dienstverlening van het voorgaande jaar krijgen het relatieve gewicht 1;
- de op basis van artikel 43ter, § 4 onontvankelijke en/of geweigerde klachten van het voorgaande jaar krijgen het relatieve gewicht 2;
- de behandelde klachten van het voorgaande jaar krijgen het relatieve gewicht 3.

De telefonische vragen om inlichtingen/onmiddellijke dienstverlening worden geregistreerd aan de hand van de naam en het postnummer van de informatie-aanvrager.

Een ombudsbijdrage te betalen door de ondernemingen die onder de bevoegdheid vallen van de ombudsdienst voor de postsector dient om de bovenstaande financiële werkingsmiddelen te dekken.

Les redevances individuelles se composent également de deux parties: une redevance pour les frais de fonctionnement généraux et une redevance relative au nombre de plaintes traitées relatives à l'entreprise concernée.

La redevance individuelle est calculée sur la base des réalisations de l'année précédente du service de médiation pour le secteur postal et d'une estimation des dépenses de ce service. L'année suivante, il sera effectué une rectification du 'trop ou du trop peu payé' à l'aide de la redevance de médiation individuelle à payer cette année-là.

Les entreprises dont le champ d'activités est limité ne sont pas soumises à l'obligation de redevance vu que les efforts pour calculer et percevoir la redevance ne compensent pas l'ampleur de la redevance en question. Dans le projet, le seuil a été fixé à 500.000 euros: les entreprises qui enregistrent un chiffre d'affaires inférieur ou égal à 500.000 euros pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation ne contribuent pas au financement du service de médiation.

Les articles 8 et 9 ne nécessitent pas de commentaire.

Les articles 10 et 11 ajoutent l'obligation pour les prestataires de services postaux universels et non universels d'informer leurs clients de la possibilité de recours auprès du service de médiation pour le secteur postal et de désigner un représentant pour les relations avec ce service de médiation.

Les articles 12 et 13 ne nécessitent pas de commentaire.

*La ministre du Budget et de la Protection  
de la Consommation*

Freya VAN DEN BOSSCHE

Le ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique

Marc VERWILGHEN

Le secrétaire d'Etat aux Entreprises Publiques

Bruno TUYBENS

De individuele bijdragen bestaan eveneens uit 2 onderdelen: een bijdrage voor de algemene werkingskosten en een bijdrage in functie van het aantal behandelde klachten met betrekking tot de welbepaalde onderneming.

De individuele bijdrage wordt berekend op basis van de verwezenlijkingen van vorig jaar van de ombudsdienst voor de postsector en een raming van de uitgaven van deze dienst. Het volgende jaar zal een verrekening van het te veel of te weinig betaalde gebeuren met de individuele ombudsbijdrage die dat jaar zal moeten betaald worden.

Ondernemingen met een beperkt activiteitsveld worden uitgesloten van de bijdrageplicht gezien de inspanningen om de bijdrage te berekenen en te innen niet opwegen tegen de omvang van de desbetreffende bijdrage. In het ontwerp werd de drempel vastgesteld op 500.000 euro: ondernemingen met een omzet voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen die lager dan of gelijk aan 500.000 EUR is, dragen niet bij tot de financiering van de ombudsdienst.

Artikel 8 en 9 behoeven geen commentaar.

Artikel 10 en 11 voegen de verplichting voor de leveranciers van universele en niet - universele postdiensten toe om hun klanten in te lichten over de beroepsmogelijkheid bij de ombudsdienst voor de postsector en om een vertegenwoordiger aan te duiden voor de relaties met deze ombudsdienst.

Artikel 12 en 13 behoeven geen commentaar.

*De minister van Begroting en Consumentenzaken*

Freya VAN DEN BOSSCHE

*De minister van Economie, Energie, Buitenlandse  
Handel en Wetenschapsbeleid*

Marc VERWILGHEN

*De staatssecretaris voor de Overheidsbedrijven*

Bruno TUYBENS

**AVANT-PROJET DE LOI****soumis à l'avis du Conseil d'État**

**Avant-projet de loi portant des dispositions diverses en vue de la création du service de médiation pour le secteur postal**

**CHAPITRE I<sup>ER</sup>****Disposition générale****Article 1<sup>er</sup>**

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

**CHAPITRE II**

**Modification de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques**

**Art. 2**

A l'article 43, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, modifié par la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions en vigueur de l'Union européenne, les mots «et LA POSTE» sont insérés entre les mots «à l'exclusion de Belgacom» et les mots «ou, le cas échéant».

**Art. 3**

Dans cette même loi est inséré un article 43<sup>ter</sup>, rédigé comme suit:

«Art. 43<sup>ter</sup>. § 1<sup>er</sup>. Il est institué, auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, un service de médiation pour le secteur postal compétent pour les matières concernant les usagers des entreprises suivantes:

1° LA POSTE;

2° les entreprises qui offrent des services postaux au sens de l'article 131, 1° de la présente loi et dont l'offre requiert une licence en vertu de l'article 148<sup>sexies</sup> de la présente loi;

**VOORONTWERP VAN WET****onderworpen aan het advies van de Raad van State**

**Voorontwerp van wet houdende diverse bepalingen met het oog op de oprichting van de ombudsdienst voor de postsector**

**HOOFDSTUK I****Algemene bepaling****Artikel 1**

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

**HOOFDSTUK II**

**Wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven**

**Art. 2**

In artikel 43, § 1, lid 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese Unie, worden de woorden «en DE POST» gevoegd tussen de woorden «met uitzondering van Belgacom» en de woorden «of, in voorkomend geval».

**Art. 3**

In dezelfde wet wordt een artikel 43<sup>ter</sup> ingevoegd, luidende:

«Art. 43<sup>ter</sup>. § 1. Bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie wordt een ombudsdienst voor de postsector opgericht die bevoegd is voor gebruikersaangelegenheden inzake volgende ondernemingen:

1° DE POST;

2° de ondernemingen die postdiensten aanbieden in de zin van artikel 131, 1° van deze wet en waarvan de aanbidding krachtens artikel 148<sup>sexies</sup> van deze wet een vergunning vereist;

3° les entreprises qui offrent des services postaux au sens de l'article 131, 1° de la présente loi, et dont l'offre requiert une déclaration en vertu de l'article 148*bis* de la présente loi.

Les matières concernant les usagers sont des matières qui concernent les intérêts des utilisateurs qui n'offrent pas de services postaux eux-mêmes, quelle que soit leur place dans la chaîne des services.

§ 2. Le service de médiation pour le secteur postal est composé de deux membres qui appartiennent à un rôle linguistique différent.

Le service de médiation agit en tant que collège. Néanmoins, les médiateurs peuvent s'accorder des délégations par décision collégiale approuvée par le ministre qui a les services postaux dans ses attributions.

Une convention est conclue entre les membres du service de médiation pour le secteur postal et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. Cette convention reprend au minimum les modalités concernant:

- la création et le fonctionnement d'un comité de contact entre les membres du service de médiation et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications;
- la résolution de conflits de compétence;
- les aspects logistiques;
- la politique à l'égard du personnel mis à disposition;
- le contrôle financier et le budget.

§ 3. Le service de médiation pour le secteur postal est investi des missions suivantes:

1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant trait:

- a) aux activités de LA POSTE, à l'exception de:
  - plaintes qui relèvent de la compétence d'une autre commission sectorielle indépendante des litiges ou d'un autre médiateur indépendant;
  - plaintes concernant des produits et services offerts par La Poste en sous-traitance de tiers.

b) aux activités postales des entreprises visées au § 1<sup>er</sup>, 2° et 3° du présent article.

2° Par activités postales, on entend pour l'application de ce chapitre:

- a) les activités qui consistent en la prestation de services postaux au sens de l'article 131, 1° de la présente loi, y compris les services postaux caractérisés par une ou plusieurs prestations supplémentaires;
- b) les services prestés supplémentamment par les entreprises auxquelles il est fait référence aux §1, 2° et 3° de cet article du fait qu'ils sont nécessaires à leurs services postaux au sens de l'article 131, 1° de cette loi et ayant trait à l'infrastructure de l'entreprise concernée ou aux modes possibles de paiement de leurs services postaux au sens de l'article 131, 1° de cette loi.

3° de ondernemingen die postdiensten aanbieden in de zin van artikel 131, 1° van deze wet en waarvan de aanbieding krachtens artikel 148*bis* van deze wet een aangifte vereist.

Gebruikersaangelegenheden zijn aangelegenheden die de belangen van gebruikers betreffen die zelf geen postdiensten aanbieden, ongeacht hun plaats in de dienstverleningsketen.

§ 2. De ombudsdienst voor de postsector bestaat uit twee leden die behoren tot een verschillende taalrol.

De ombudsdienst treedt op als college. Niettemin mogen de ombudsmannen elkaar onderling delegaties verlenen via een collegiale beslissing goedgekeurd door de minister die bevoegd is voor aangelegenheden die de postdiensten betreffen.

De leden van de ombudsdienst voor de postsector sluiten met de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een overeenkomst af. In deze overeenkomst worden minstens de modaliteiten opgenomen inzake:

- de oprichting en de werking van een contactcomité tussen de leden van de ombudsdienst en de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie;
- de beslechting van bevoegdheidsgeschillen;
- de logistieke aspecten;
- het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel;
- de financiële controle en begroting.

§ 3. De ombudsdienst voor de postsector heeft volgende opdrachten:

1° alle klachten van de gebruikers onderzoeken die verband houden met:

- a) de activiteiten van DE POST, met uitzondering van:
  - klachten waarvoor een andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissie of onafhankelijke bemiddelaar bevoegd is;
  - klachten die producten en diensten betreffen die door De Post aangeboden worden in onderaanneming van derden.

b) de postale activiteiten van de in § 1, 2° en 3° van dit artikel bedoelde ondernemingen.

2° Onder postale activiteiten wordt voor de toepassing van dit hoofdstuk verstaan:

- a) de activiteiten die bestaan uit het leveren van postdiensten in de zin van artikel 131, 1° van deze wet, met inbegrip van postdiensten die gekenmerkt worden door één of meer bijkomende prestaties;
- b) de diensten die bijkomend geleverd worden door de ondernemingen waarnaar verwezen wordt in §1, 2° en 3° van dit artikel daar zij noodzakelijk zijn voor hun postdiensten in de zin van artikel 131, 1° van deze wet en die betrekking hebben op de infrastructuur van de desbetreffende onderneming of de mogelijke betaalwijzen voor hun postdiensten in de zin van artikel 131, 1° van deze wet.

3° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des litiges entre les entreprises visées au § 1<sup>er</sup> du présent article et les utilisateurs;

4° adresser une recommandation aux entreprises visées au § 1<sup>er</sup> du présent article au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de la recommandation est adressée au plaignant;

5° orienter au mieux de leurs droits et intérêts les utilisateurs qui s'adressent à lui par écrit ou oralement;

6° émettre, à la demande du ministre qui a le secteur postal dans ses attributions ou du ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions ou de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou du comité consultatif pour les services postaux, des avis dans le cadre de ses missions;

7° collaborer avec:

a) d'autres commissions sectorielles indépendantes de litiges ou médiateurs indépendants, entre autres en transmettant des plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du service de médiation pour le secteur postal à la commission de litiges ou au médiateur compétent;

b) les médiateurs étrangers ou des instances dont la fonction est équivalente qui agissent en tant qu'instance de recours pour le traitement des plaintes pour lesquelles le service de médiation pour le secteur postal est compétent.

Le cas échéant, des protocoles de collaboration peuvent être conclus par le Ministre qui a la Protection de la Consommation dans ces attributions.

§ 4. Les plaintes des utilisateurs finals ne sont recevables que lorsque le plaignant a introduite une plainte selon la procédure interne de l'entreprise concernée. Les plaintes des utilisateurs finals sont irrecevables lorsque celles-ci ont été introduites anonymement ou n'ont pas été introduites par voie écrite auprès du conseil de médiation pour le secteur postal.

Le service de médiation pour le secteur postal peut refuser de traiter une plainte de manière motivée lorsque cette plainte a été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise concernée ou que la plainte est de nature clairement vexatoire.

Différentes plaintes introduites contre le même opérateur sur le même sujet seront traitées comme une seule plainte.

§ 5. Le service de médiation pour le secteur postal peut, dans le cadre d'une plainte introduite auprès de lui, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de l'entreprise ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte à l'exception des pièces relevant du secret des lettres. Il peut requérir des organismes d'administration et du personnel des

3° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen en de gebruikers;

4° een aanbeveling richten tot de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt. Een afschrift van aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;

5° de gebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun rechten en belangen;

6° op verzoek van de minister die bevoegd is voor de postsector, of van de minister bevoegd voor consumentenzaken, of van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, of van het raadgevend comité voor de postdiensten adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten;

7° samenwerken met:

a) andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars, onder meer door het doorsturen van klachten die niet ressorteren onder de bevoegdheid van de ombudsdienst voor de postsector naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar;

b) de buitenlandse ombudsmannen of hiermee functioneel gelijkgestelde instanties die opereren als beroepsinstantie voor de behandeling van klachten waarvoor de ombudsdienst voor de postsector bevoegd is.

Desgevallend kunnen hiervoor door de Minister bevoegd voor Consumentenzaken samenwerkingsprotocollen afgesloten worden.

§ 4. De klachten van de eindgebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming een klacht heeft ingediend volgens de interne procedure van de betrokken onderneming. De klachten van de eindgebruikers zijn onontvankelijk wanneer deze anoniem of niet schriftelijk werden ingediend bij de ombudsdienst voor de postsector.

De ombudsdienst voor de postsector mag op gemotiveerde wijze weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken onderneming of wanneer de klacht een duidelijk vexatoire aard heeft.

Verscheidende klachten ingediend tegen eenzelfde operator die eenzelfde voorwerp hebben zullen als één klacht behandeld worden.

§ 5. De ombudsdienst voor de postsector mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend ter plaatse kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht met uitzondering van de stukken die onder het briefgeheim vallen. Hij mag van de beheersorganen en van het personeel van de

entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

L'information ainsi obtenue est traitée confidentiellement lorsque la divulgation peut nuire à l'entreprise sur un plan général.

Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

§ 6. L'entreprise concernée dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au § 3, 4°, du présent article. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

Après l'expiration du délai visé à l'alinéa précédent, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. Celle-ci dispose d'un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au § 3, 4° du présent article. La décision motivée est envoyée au plaignant ainsi qu'au service de médiation.

Par le non-respect du délai visé, l'entreprise concernée s'engage à appliquer l'avis pour ce qui est du dédommagement spécifique et personnel au plaignant concerné.

§7. Si la plainte d'un utilisateur est déclarée recevable par le service de médiation pour le secteur postal, la procédure de recouvrement est suspendue par l'opérateur pour une période de 4 mois au maximum à partir de l'introduction de la plainte auprès du service de médiation ou jusqu'à ce que le service de médiation pour le secteur postal ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un compromis à l'amiable puisse être trouvé.

#### Art. 4

A l'article 44 de la même loi, modifié par la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions en vigueur de l'Union européenne sont apportées les modifications suivantes:

a) Le § 2, 4° est complété comme suit: «c) d'une des entreprises visées au § 1<sup>er</sup> de l'article 43<sup>ter</sup> de la présente loi ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour le secteur postal»;

b) Le § 3, 5° est complété comme suit: «c) d'une des entreprises visées au § 1<sup>er</sup> de l'article 43<sup>ter</sup> de la présente loi

betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

De aldus verkregen informatie wordt vertrouwelijk behandeld wanneer de verspreiding de onderneming op algemeen vlak kan schaden.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen beroep is aangetekend.

§ 6. De betrokken onderneming beschikt over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de in §3, 4° van dit artikel bedoelde aanbeveling niet volgt. De met reden omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.

Na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn, verstuurt de ombudsdienst een herinnering aan de betrokken onderneming. Deze beschikt over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien zij de in § 3, 4° van dit artikel bedoelde aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.

Door de niet naleving van de bedoelde termijn verbindt de betrokken onderneming er zich toe het advies uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager.

§7. Indien de klacht van een gebruiker door de ombudsdienst voor de postsector ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door de operator opgeschort tot een maximale periode van 4 maanden vanaf de indiening van de klacht bij de ombudsdienst of totdat de ombudsdienst voor de postsector een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking kan worden bereikt.

#### Art. 4

In artikel 44 van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese Unie, worden volgende wijzigingen aangebracht:

a) § 2, 4° wordt aangevuld als volgt: «c) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43<sup>ter</sup> van deze wet of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombudsdienst voor de postsector»;

b) § 3, 5° wordt aangevuld als volgt: «c) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43<sup>ter</sup> van deze wet of een

ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour le secteur postal».

#### Art. 5

A l'article 44*bis* de la même loi, inséré par la loi du 6 août 1993 et modifié par la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions en vigueur de l'Union européenne sont apportées les modifications suivantes:

a) Au § 4, alinéa 1<sup>er</sup>, les mots «et aux membres du service de médiation pour les télécommunications» sont remplacés par les mots «ainsi qu'aux membres du service de médiation pour les télécommunications et du service de médiation pour le secteur postal»;

b) Au § 4, alinéa 2, les mots «et le service de médiation pour le secteur postal» sont insérés entre les mots «service de médiation pour les télécommunications et les mots «à charge de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications»;

c) Au §5, les mots «service de médiation pour les télécommunications» sont remplacés par les mots «services de médiation pour les télécommunications et le secteur postal».

#### Art. 6

L'article 44*ter*, §1<sup>er</sup>, alinéa 2 de la même loi, modifié par la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions en vigueur de l'Union européenne est remplacé par la disposition suivante:

«L'Institut belge des services postaux et des télécommunications assume la charge des pensions accordées aux membres du service de médiation pour les télécommunications et du service de médiation pour le secteur postal pour les seules années prestées dans ces services de médiation.»

#### Art. 7

Dans cette même loi, il est inséré un article 45*ter*, rédigé comme suit:

«§ 1<sup>er</sup>. Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur avis de l'Institut, les ressources humaines et matérielles que l'Institut belge des services postaux et des télécommunications doit affecter au service de médiation pour le secteur postal.

ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombudsdienst voor de postsector».

#### Art. 5

In artikel 44*bis* van dezelfde wet, ingevoegd bij de wet van 6 augustus 1993 en gewijzigd bij de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese Unie, worden volgende wijzigingen aangebracht:

a) In § 4, lid 1 worden de woorden «en op de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie» vervangen door de woorden «alsook op de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie en de ombudsdienst voor de postsector»;

b) In § 4, lid 2 worden de woorden «en de ombudsdienst voor de postsector» ingevoegd tussen de woorden «ombudsdienst voor telecommunicatie en de woorden «ten laste van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie»;

c) In §5 worden de woorden «de ombudsdienst voor telecommunicatie» vervangen door de woorden «de ombudsdiensten voor telecommunicatie en de postsector».

#### Art. 6

Artikel 44*ter*, §1, lid 2 van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese Unie wordt vervangen als volgt:

«Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie draagt de lasten van de pensioenen die zijn toegekend aan de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie en de ombudsdienst voor de postsector enkel voor de jaren die bij deze ombudsdiensten zijn gepresteerd.»

#### Art. 7

In dezelfde wet wordt een artikel 45*ter* ingevoegd, luidende:

«§ 1. De Koning bepaalt bij een in Ministerraad overlegd besluit, op advies van het Instituut, de menselijke en materiële middelen die het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ter beschikking van de ombudsdienst voor de postsector moet stellen.

§ 2. Afin de financer les prestations du service de médiation du secteur postal, les entreprises visées à l'article 43ter, § 1<sup>er</sup> de la présente loi, acquittent annuellement, auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, une redevance établie sur base du coût du financement du service de médiation pour le secteur postal, appelée «redevance de médiation».

§ 3. Chaque année, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications détermine le montant de la redevance de médiation due par chacune des entreprises visées à l'article 43ter de la loi.

§ 4. Les entreprises visées à l'article 43ter, § 1<sup>er</sup> de la présente loi, communiquent, au plus tard le 30 juin de chaque année à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

§ 5. Le montant de la redevance de médiation correspond au montant des moyens financiers nécessaires au fonctionnement du service de médiation inscrit au budget de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications pour l'année en cours, après avis de l'Inspection des Finances et du comité consultatif pour les services postaux.

Le montant précité, appelé X, se compose de 2 éléments, à savoir Y et Z.

$$- Y = \left[ \frac{A + (Bx2)}{A + (Bx2) + (Cx3)} \right] xX$$

$$- Z = \left[ \frac{(Cx3)}{A + (Bx2) + (Cx3)} \right] xX$$

Pour l'application de ces formules, les éléments ci-dessus sont définis comme suit:

– A = le nombre de demandes de renseignements par téléphone (service immédiat) de l'année précédente, en d'autres termes les interventions du service de médiation qui n'ont pas donné lieu à l'ouverture d'un dossier de plaintes;

– B = le nombre de plaintes irrecevables ou refusées de l'année précédente sur la base de l'article 43ter, §4;

– C = le nombre de plaintes traitées au cours de l'année précédente;

– X = le montant des moyens financiers nécessaires au fonctionnement du service de médiation inscrit au budget de l'Institut pour l'année en cours;

– Y = le montant pour financer les frais de fonctionnement généraux;

– Z = le montant pour financer les frais de fonctionnement liés à la totalité des plaintes traitées.

§ 2. Om de dienstverlening van de ombudsdienst voor de postsector te financieren, betalen de in artikel 43ter §1 van deze wet bedoelde ondernemingen jaarlijks aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een bijdrage die vastgesteld is op grond van de kosten voor de financiering van de ombudsdienst voor de postsector, «ombudsbijdrage» genoemd.

§ 3. Jaarlijks bepaalt het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie het bedrag van de ombudsbijdrage verschuldigd door elke in artikel 43ter van de wet bedoelde onderneming.

§ 4. De in artikel 43ter, § 1 van deze wet bedoelde ondernemingen delen elk jaar uiterlijk op 30 juni aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie de omzet mee die het voorgaande jaar behaald is voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen.

§ 5. Het bedrag van de ombudsbijdrage komt overeen met het bedrag van de financiële middelen die nodig zijn voor de werking van de ombudsdienst dat ingeschreven is op de begroting van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie voor het lopende jaar, na advies van de Inspectie van Financiën en van het raadgevend comité voor de postdiensten.

Het voormelde bedrag, X genaamd, bestaat uit 2 componenten, nl. Y en Z.

$$- Y = \left[ \frac{A + (Bx2)}{A + (Bx2) + (Cx3)} \right] xX$$

$$- Z = \left[ \frac{(Cx3)}{A + (Bx2) + (Cx3)} \right] xX$$

Voor de toepassing van deze formules worden bovenstaande elementen als volgt gedefinieerd:

– A = het aantal telefonische vragen om inlichtingen (onmiddellijke dienstverlening) van het voorgaande jaar, met andere woorden interventies van de ombudsdienst die geen aanleiding hebben gegeven tot het openen van een klachten-dossier;

– B = het aantal op basis van artikel 43ter, §4 onontvankelijke of geweigerde klachten van het voorgaande jaar;

– C = het aantal behandelde klachten van het voorgaande jaar;

– X = het bedrag van de financiële middelen die nodig zijn voor de werking van de ombudsdienst dat ingeschreven is op de begroting van het Instituut voor het lopende jaar;

– Y = het bedrag ter financiering van de algemene werkingskosten;

– Z = het bedrag ter financiering van de werkingskosten verbonden aan de totaliteit van de behandelde klachten.

La redevance de médiation individuelle, appelée  $I_n$ , est calculée comme suit:

$$I_n = \left( Yx \frac{T_n}{\sum_n^N T} \right) + \left( Zx \frac{L_n}{\sum_n^N L} \right)$$

Pour l'application de la formule ci-dessus, les éléments ci-dessus sont définis comme suit:

–  $T_n$  = le chiffre d'affaires obtenu l'année précédente (T) de l'entreprise individuelle (n) pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation à condition que ce chiffre d'affaires soit supérieur à 500.000 euros;

–  $\sum_n^N T$  = la somme des chiffres d'affaires obtenus l'année précédente ( $\sum T$ ) pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation de toutes les entreprises concernées (N) à condition que leur chiffre d'affaires ( $T_n$ ) soit supérieur à 500.000 euros;

–  $L_n$  = le nombre de plaintes traitées l'année précédente (L) de l'entreprise (n) à condition que son chiffre d'affaires ( $T_n$ ) soit supérieur à 500.000 euros;

–  $\sum_n^N L$  = la somme des plaintes traitées l'année précédente ( $\sum L$ ) de toutes les entreprises (N) à condition que leur chiffre d'affaires ( $T_n$ ) soit supérieur à 500.000 euros.

Les entreprises dont le chiffre d'affaires pour les activités rentrant dans le champ d'application du service de médiation est inférieur ou égal à 500.000 euros, ne contribuent pas au financement du service de médiation.

§ 6. Les redevances de médiation sont payées au plus tard le 30 septembre de l'année pour laquelle elles sont dues, au numéro de compte donné par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

Les redevances qui ne sont pas payées à l'échéance fixée produisent de plein droit et sans mise en demeure un intérêt au taux légal majoré de 2%. Cet intérêt est calculé au prorata du nombre de jours calendrier de retard.

Au plus tard un mois avant l'échéance, l'Institut communique aux entreprises visées à l'article 43<sup>ter</sup> de la loi, le montant des redevances dues.

§ 7. Si les dépenses du service de médiation sont inférieures ou supérieures aux prévisions, ou qu'il y a des problèmes avec certains payeurs de redevances de médiation individuelles, les redevances de médiation individuelles sont calculées l'année suivant l'année de fonctionnement du service de médiation. Si ce calcul donne lieu à une redevance supplémen-

De individuele ombudsbijdrage,  $I_n$  genaamd, wordt berekend als volgt:

$$I_n = \left( Yx \frac{T_n}{\sum_n^N T} \right) + \left( Zx \frac{L_n}{\sum_n^N L} \right)$$

Voor de toepassing van bovenstaande formule worden bovenstaande elementen als volgt gedefinieerd:

–  $T_n$  = de vorig jaar behaalde omzet (T) van de individuele onderneming (n) voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst vallen op voorwaarde dat deze omzet hoger is dan 500.000 EURO;

–  $\sum_n^N T$  = de som van de vorig jaar behaalde omzetten ( $\sum T$ ) voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen van alle betrokken ondernemingen (N) op voorwaarde dat hun omzet ( $T_n$ ) hoger is dan 500.000 EURO;

–  $L_n$  = het aantal vorig jaar behandelde klachten (L) van de onderneming (n) op voorwaarde dat haar omzet ( $T_n$ ) hoger is dan 500.000 EURO;

–  $\sum_n^N L$  = de som van de vorig jaar behandelde klachten ( $\sum L$ ) van alle ondernemingen (N) op voorwaarde dat hun omzet ( $T_n$ ) hoger is dan 500.000 EURO.

Ondernemingen met een omzet voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen die lager dan of gelijk is aan 500.000 EUR is, dragen niet bij tot de financiering van de ombudsdienst.

§ 6. De ombudsbijdragen moeten uiterlijk op 30 september van het jaar waarop zij verschuldigd zijn, worden betaald op het rekeningnummer dat door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie is opgegeven.

Bijdragen die niet zijn betaald op de vastgestelde vervaldatum geven van rechtswege en zonder ingebrekestelling aanleiding tot een intrest tegen het wettelijk tarief verhoogd met 2 procent. Die intrest wordt berekend naar rato van het aantal kalenderdagen achterstand.

Op zijn laatst één maand voor de vervaldatum deelt het Instituut aan de in artikel 43<sup>ter</sup> van de wet bedoelde ondernemingen het bedrag mee van de verschuldigde bijdragen.

§ 7. Indien de ombudsdienst minder of meer heeft uitgegeven dan geraamd of indien er problemen zijn met bepaalde individuele ombudsbijdragers, zal het jaar volgend op het werkingsjaar van de ombudsdienst een verrekening gebeuren van de individuele ombudsbijdragen. Geeft deze berekening aanleiding tot een bijkomende bijdrage of een gedeelte-

taire ou un remboursement partiel, cette différence est portée en compte par le biais des nouvelles redevances de médiation individuelles à payer.

§ 8. Les médiateurs soumettent, chaque année, le projet de budget du service de médiation du secteur postal à l'avis du comité consultatif pour les services postaux. Le budget du service de médiation du secteur postal figure distinctement au budget de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.»

#### Art. 8

L'article 46 de la même loi, modifié par la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions en vigueur de l'Union européenne est remplacé par la disposition suivante:

«Art. 46 § 1<sup>er</sup>. Chaque année, le service de médiation fait rapport de ses activités. Le rapport traite notamment les différentes plaintes ou types de plaintes et la suite donnée à ces plaintes, sans toutefois identifier directement ou indirectement le plaignant.

§ 2. Le rapport du service de médiation pour les télécommunications est communiqué à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, aux entreprises visées au § 1<sup>er</sup> de l'article 43bis de la présente loi, au ministre ayant en charge les télécommunications et au ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions.

Le rapport du service de médiation pour le secteur postal est communiqué à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, aux entreprises visées au § 1<sup>er</sup> de l'article 43ter de la présente loi, au ministre ayant en charge le secteur postal et au ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions.

Le rapport des services de médiation qui ne sont pas mentionnés dans le présent paragraphe est transmis à l'entreprise publique, au ministre dont relève l'entreprise publique ainsi qu'au ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions.

§ 3. Les services de médiation précités communiquent le rapport aux Chambres législatives et le mettent à la disposition du public.»

#### Art. 9

Dans cette même loi est inséré un article 46ter, rédigé comme suit:

«Art. 46ter § 1<sup>er</sup>. Les agents mis à la disposition du service de médiation de LA POSTE par LA POSTE et dont la liste est

liée terugbetaling dan wordt dit verschil verrekend met de nieuw te betalen individuele ombudsbijdragen.

§ 8. De ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de ombudsdienst voor de postsector ter advies voor aan het raadgevend comité voor de postdiensten. De begroting van de ombudsdienst voor de postsector maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.»

#### Art. 8

Artikel 46 van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese Unie wordt vervangen als volgt:

«Art. 46 § 1. De ombudsdienst stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt inzonderheid de verschillende klachten of soorten van klachten en het aan deze klachten gegeven gevolg, zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven.

§ 2 Het verslag van de ombudsdienst voor telecommunicatie wordt toegestuurd aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, aan de ondernemingen bedoeld in artikel 43bis, §1 van deze wet, aan de minister die belast is met telecommunicatie en aan de minister bevoegd voor consumentenzaken.

Het verslag van de ombudsdienst voor de postsector wordt toegestuurd aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, aan de ondernemingen bedoeld in artikel 43ter, §1 van deze wet, aan de Minister die belast is met de postsector en aan de minister bevoegd voor consumentenzaken.

Het verslag van ombudsdiensten die niet in deze paragraaf vermeld zijn, wordt overgezonden aan het overheidsbedrijf, aan de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert en aan de minister bevoegd voor consumentenzaken.

§ 3. De hierboven vermeldde ombudsdiensten zenden het verslag over aan de wetgevende Kamers en stellen het ter beschikking van het publiek.»

#### Art. 9

In dezelfde wet wordt een artikel 46ter ingevoegd, luidende:

«Art. 46ter § 1. De personen die ter beschikking zijn gesteld van de dienst ombudsman bij DE POST door DE POST

arrêtée par le ministre qui a les services postaux dans ses attributions, sont transférés, sauf opposition de leur part, à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications selon les règles à fixer par le Roi.

§ 2. Les agents statutaires nommés à titre définitif à LA POSTE sont nommés agents de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

En ce qui concerne les agents contractuels qui bénéficiaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et qui sont transférés à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, il est conclu, par dérogation à l'article 73, § 2 de la présente loi, un contrat de travail à durée indéterminée.

§ 3. Pour le calcul de la pension des agents transférés en application du présent article, les services prestés à LA POSTE restent à charge de LA POSTE.

§ 4. Les emplois occupés par les agents transférés sont ajoutés au cadre organique de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications fixé par l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 18 mars 1993 fixant le cadre organique dudit Institut.»

#### Art. 10

L'article 148*bis*, § 1<sup>er</sup> de la présente loi est complété comme suit: «3° la communication aux utilisateurs des moyens de recours auprès du service de médiation du secteur postal ainsi que la conclusion avec le service de médiation du secteur postal d'un protocole qui fixe les modalités du traitement des plaintes. Cette information est fournie en accord avec le service de médiation du secteur postal.

En outre, il est désigné une personne déclarée dûment compétente pour représenter l'opérateur dans ses relations avec le service de médiation pour le secteur postal».

#### Art. 11

L'article 148*sexies*, § 1<sup>er</sup> de la présente loi est complété comme suit: «3° La communication aux utilisateurs des moyens de recours auprès du service de médiation du secteur postal ainsi que la conclusion avec le service de médiation du secteur postal d'un protocole qui fixe les modalités du traitement des plaintes. Cette information est fournie en accord avec le service de médiation du secteur postal.

En outre, il est désigné une personne déclarée dûment compétente pour représenter l'opérateur dans ses relations avec le service de médiation pour le secteur postal».

en waarvan de lijst door de minister die bevoegd is voor de postdiensten vastgesteld wordt, worden behoudens hun verzet, overgedragen aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie volgens de door de Koning bepaalde nadere regels.

§ 2. De bij DE POST vastbenoemde statutaire ambtenaren worden tot ambtenaar benoemd bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

De contractuele personeelsleden die over een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur beschikken en die aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie worden overgedragen, worden in afwijking van artikel 73, § 2 van deze wet, aangeworven met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur.

§ 3. Voor de berekening van het pensioen van de personeelsleden overgedragen overeenkomstig dit artikel, blijven de bij DE POST verrichte diensten ten laste van DE POST.

§ 4. De dienstbetrekkingen die worden bezet door de overgedragen personeelsleden worden toegevoegd aan de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, vastgesteld bij artikel 1 van het koninklijk besluit van 18 maart 1993 tot vaststelling van de personeelsformatie van dat Instituut.»

#### Art. 10

Artikel 148*bis*, § 1 van deze wet wordt aangevuld als volgt: «3° het op de hoogte brengen van de gebruikers van de beroepsmiddelen bij de ombudsdienst voor de postsector en het afsluiten met de ombudsdienst voor de postsector van een protocol dat de nadere regels vastlegt voor de behandeling van de klachten. De informatie wordt in overeenstemming met de ombudsdienst voor de postsector verstrekt.

Tevens wordt een persoon aangewezen die naar behoren bevoegd wordt verklaard om de operator te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de ombudsdienst voor de postsector».

#### Art. 11

Artikel 148*sexies*, § 1 van deze wet wordt aangevuld als volgt: «3° het op de hoogte brengen van de gebruikers van de beroepsmiddelen bij de ombudsdienst voor de postsector en het afsluiten met de ombudsdienst voor de postsector van een protocol dat de nadere regels vastlegt voor de behandeling van de klachten. De informatie wordt in overeenstemming met de ombudsdienst voor de postsector verstrekt.

Tevens wordt een persoon aangewezen die naar behoren bevoegd wordt verklaard om de operator te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de ombudsdienst voor de postsector».

## CHAPITRE III

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

## Art. 12

A l'article 8, §3, alinéa 2 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges les mots «service de médiation auprès de LA POSTE» sont remplacés par les mots «service de médiation pour le secteur postal».

## CHAPITRE IV

**Entrée en vigueur**

## Art. 13

La présente loi entre en vigueur le jour de sa publication au *Moniteur belge*.

## HOOFDSTUK III

**Wijziging van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post – en telecommunicatiesector**

## Art. 12

In artikel 8, §3, alinea 2 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post – en telecommunicatiesector worden de woorden «Ombudsdienst bij DE POST» vervangen door de woorden «Ombudsdienst voor de postsector».

## Hoofdstuk IV

**Inwerkingtreding**

## Art. 13

Deze wet treedt in werking op de dag waarop zij in het *Belgisch Staatsblad* wordt bekendgemaakt.

## AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT N° 40.549/4

Le CONSEIL D'ÉTAT, section de législation, quatrième chambre, saisi par la Vice-Première Ministre et Ministre du Budget et de la Protection de la Consommation, le 22 mai 2006, d'une demande d'avis, dans un délai de trente jours, sur un avant-projet de loi «portant des dispositions diverses en vue de la création du service de médiation pour le secteur postal», a donné le 19 juin 2006 l'avis suivant:

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

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

Intitulé

L'intitulé doit être revu afin de tenir compte de l'objet réel de l'avant-projet, étant non seulement le service de médiation pour le secteur postal mais aussi le service de médiation pour les télécommunications.

L'intitulé suivant est proposé:

«Avant-projet de loi portant des dispositions diverses relatives aux services de médiation pour les télécommunications et le secteur postal».

DispositifArticle 3

L'alinéa 3 que la disposition à l'examen entend ajouter à l'article 43bis, § 2, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, dispose comme suit:

«Une convention est conclue entre les membres du service de médiation pour les télécommunications et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. Cette convention reprend au minimum les modalités concernant:

- la création et le fonctionnement d'un comité de contact entre les membres du service de médiation et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications;
- la résolution de conflits de compétences;
- les aspects logistiques;

## ADVIES VAN DE RAAD VAN STATE NR. 40.549/4

De RAAD VAN STATE, afdeling wetgeving, vierde kamer, op 22 mei 2006 door de Vice-Eerste Minister en Minister van Begroting, en Consumentenzaken verzocht haar, binnen een termijn van dertig dagen, van advies te dienen over een voorontwerp van wet «houdende diverse bepalingen met het oog op de oprichting van de ombudsdienst voor de postsector», heeft op 19 juni 2006 het volgende advies gegeven:

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

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

Opschrift

Het opschrift moet worden herzien om rekening te houden met het werkelijke onderwerp van het voorontwerp dat niet alleen de ombudsdienst voor de postsector is, maar ook de ombudsdienst voor de telecommunicatie.

Het volgende opschrift wordt voorgesteld:

«Voorontwerp van wet houdende diverse bepalingen betreffende de ombudsdiensten voor de telecommunicatie en de postsector».

DispositiefArtikel 3

Het derde lid dat de voorliggende bepaling beoogt toe te voegen aan artikel 43bis, § 2, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, bepaalt het volgende:

«De leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie sluiten met de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een overeenkomst af. In deze overeenkomst worden minstens de modaliteiten opgenomen inzake:

- de oprichting en de werking van een contactcomité tussen de leden van de Dienst ombudsman en de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie;
- de beslechting van bevoegdheidsgeschillen;
- de logistieke aspecten;

- la politique à l'égard du personnel mis à disposition;
- le contrôle financier et le budget.»

La question se pose de savoir quel sera le contenu exact de ladite convention, spécialement en tant qu'elle portera sur les conflits de compétences, la politique à l'égard du personnel mis à disposition et le contrôle financier et budgétaire.

À ce propos, ladite convention ne peut, en principe, porter que sur des modalités pratiques et organisationnelles et ne peut avoir pour objet de créer des règles de droit nouvelles ni de modifier, abroger ou ajouter aux règles juridiques existantes, spécialement en ce qui concerne les compétences respectives du Conseil de l'Institut et du service de médiation, le statut administratif et pécuniaire du personnel mis à disposition et le contrôle financier et budgétaire.

Le texte en projet gagnerait à être revu afin de mentionner expressément ces limites.

#### Article 5

Outre la difficulté identique à celle relevée ci-avant à l'égard de l'article 3 de l'avant-projet à l'examen, l'article 5 appelle les observations suivantes.

1. À l'article 43ter, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup>, *in fine*, le membre de phrase «quelle que soit leur place dans la chaîne des services» mériterait d'être précisé, sinon dans le texte même, en tout cas dans le commentaire de l'article en projet.

2. À l'article 43ter, § 4, alinéa 1<sup>er</sup>, seconde phrase, en projet, il convient, dans la version française du texte en projet, de remplacer le mot «conseil» par le mot «service».

3. Selon l'article 43ter, § 4, alinéa 3, en projet,

«Différentes plaintes introduites contre le même opérateur sur le même sujet seront traitées comme une seule plainte.»

La portée de cette disposition n'apparaît pas clairement.

L'on se demande notamment si les plaintes considérées doivent, pour être «traitées comme une seule plainte», émaner de la même personne ou si elles peuvent avoir été introduites par des personnes différentes, ou encore si elles doivent porter sur le même événement précis, ou bien s'il suffit qu'elles aient trait à une même problématique.

À ce propos, le commentaire des articles ne donne aucune explication susceptible de mieux cerner le sens de la disposition à l'examen.

Le texte en projet devrait être revu afin de préciser sa portée. On peut, par ailleurs, se demander s'il ne serait pas plus

– het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel;

– financiële controle en begroting.»

De vraag rijst welke de juiste inhoud zal zijn van die overeenkomst, inzonderheid in zoverre zij betrekking zal hebben op de bevoegdheidsgeschillen, het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel en de financiële en begrotingscontrole.

In dat opzicht mag de genoemde overeenkomst in beginsel alleen praktische en organisatorische maatregelen behelzen en mag ze niet tot doel hebben nieuwe rechtsregels in te voeren, noch bestaande rechtsbepalingen te wijzigen, op te heffen of aan te vullen, inzonderheid wat de respectieve bevoegdheden betreft van de Raad van het Instituut en van de Ombudsdienst, het administratief statuut en de bezoldigingsregeling van het ter beschikking gestelde personeel en de financiële en begrotingscontrole.

De ontworpen tekst zou moeten worden herzien om die grenzen uitdrukkelijk te vermelden.

#### Artikel 5

Naast het feit dat artikel 5 dezelfde moeilijkheid oplevert als die waarop hierboven is gewezen in verband met artikel 3 van het voorliggende voorontwerp, geeft het aanleiding tot de volgende opmerkingen.

1. In artikel 43ter, § 1, 3<sup>o</sup>, *in fine*, behoeft de zinsnede «ongeacht hun plaats in de dienstverleningsketen» verduidelijking, zo niet in de tekst zelf, dan toch in de commentaar bij het ontworpen artikel.

2. In het ontworpen artikel 43ter, § 4, eerste lid, tweede zin, dient in de Franse versie van de ontworpen tekst het woord «conseil» vervangen te worden door het woord «service».

3. Het ontworpen artikel 43ter, § 4, derde lid, luidt als volgt:

«Verschillende klachten ingediend tegen eenzelfde operator die eenzelfde voorwerp hebben zullen als één klacht behandeld worden.»

De strekking van deze bepaling is niet duidelijk.

De vraag rijst onder meer of de beschouwde klachten, willen ze «als één klacht behandeld worden», moeten uitgaan van dezelfde persoon dan wel of ze mogen ingediend zijn door verschillende personen, en of ze betrekking moeten hebben op dezelfde welbepaalde gebeurtenis, dan wel of het volstaat dat ze betrekking hebben op eenzelfde problematiek.

De commentaar bij de artikelen verstrekt in dat verband geen enkele uitleg die het mogelijk maakt de voorliggende bepaling beter te begrijpen.

De ontworpen tekst zou moeten worden herzien om de strekking ervan te preciseren. Bovendien rijst de vraag of het

opportun de conférer aux services la faculté de joindre les affaires plutôt que de les y obliger.

#### Article 9

Au paragraphe 7, l'expression «des problèmes avec certains payeurs» doit être précisée, cette expression étant particulièrement vague, de manière à éviter que pour le moindre prétexte, la quote-part des défaillants ne soit mise à charge des autres débiteurs de la redevance.

#### Article 11

Le paragraphe 5 en projet de l'article 46*bis* de la loi du 21 mars 1991 précitée, devrait être rédigé de manière à faire apparaître clairement que, comme il ressort du commentaire des articles et du paragraphe 6 en projet, les personnes travaillant sous l'autorité hiérarchique du médiateur sont des membres du personnel de l'Institut affectés au service de médiation.

#### Article 12

1. À l'article 46*ter*, § 2, alinéa 1<sup>er</sup>, en projet, afin de réduire les risques de contestations, il est recommandé de déterminer l'autorité qui décidera de l'équivalence des grades concernés, ainsi que les modalités essentielles selon lesquelles elle prendra cette décision.

2. De même, à l'article 46*ter*, § 2, alinéa 2, en projet, il est recommandé de déterminer les différentes composantes de la notion de rémunération protégée par cette disposition, le cas échéant en renvoyant à une autre législation définissant cette notion <sup>(1)</sup>.

#### Article 16

Selon son article 16, la loi en projet est destinée à entrer en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge. À moins d'une raison spécifique justifiant une dérogation au délai usuel d'entrée en vigueur des lois, il faut renoncer, en principe, à l'entrée en vigueur immédiate du texte, et ce, afin d'accorder à chacun un délai raisonnable pour prendre connaissance des nouvelles règles.

<sup>(1)</sup> Voir notamment l'article 46*bis*, § 6, en projet et l'article 73, § 3, alinéa 2, de la loi du 21 mars 1991 précitée.

niet nog meer aangewezen zou zijn de diensten de mogelijkheid te bieden de zaken samen te voegen in plaats van ze daartoe te verplichten.

#### Artikel 9

In paragraaf 7 moet de uitdrukking «problemen met bepaalde bijdragers» worden gepreciseerd, daar deze uitdrukking bijzonder vaag is, zulks om te voorkomen dat de bijdrage van degenen die in gebreke blijven onder het minste voorwendsel ten laste van de overige bijdrageplichtigen wordt gebracht.

#### Artikel 11

De ontworpen paragraaf 5 van artikel 46*bis* van de voormelde wet van 21 maart 1991 zou zo moeten worden geredigeerd dat, zoals blijkt uit de commentaar bij de artikelen en uit de ontworpen paragraaf 6, duidelijk tot uiting komt dat de personen die werken onder het hiërarchische gezag van de ombudsman, personeelsleden zijn van het Instituut die aangesteld zijn bij de Ombudsdienst.

#### Artikel 12

1. Om het risico van betwistingen te beperken, verdient het aanbeveling in het ontworpen artikel 46*ter*, § 2, eerste lid, de overheid te bepalen die zal beslissen over de gelijkwaardigheid van de betrokken graden, alsmede de fundamentele regels volgens welke zij deze beslissing zal nemen.

2. Evenzo verdient het aanbeveling in het ontworpen artikel 46*ter*, § 2, tweede lid, de verschillende componenten te bepalen van het begrip bezoldiging dat onder de bescherming van deze bepaling valt, in voorkomend geval door te verwijzen naar een andere wetgeving waarin dit begrip wordt omschreven <sup>(1)</sup>.

#### Artikel 16

De ontworpen wet moet, volgens artikel 16 ervan, in werking treden op de dag van de bekendmaking ervan in het Belgisch Staatsblad. Behoudens wanneer een specifieke reden bestaat voor om af te wijken van de gebruikelijke termijn voor inwerkingtreding van wetten, dient in principe te worden afgezien van de onmiddellijke inwerkingtreding van de tekst teneinde eenieder over een redelijke termijn te laten beschikken om kennis te nemen van de nieuwe regels.

<sup>(1)</sup> Zie inzonderheid het ontworpen artikel 46*bis*, § 6, en artikel 73, § 3, tweede lid, van de voormelde wet van 21 maart 1991.

La chambre était composée de

Messieurs

R. ANDERSEN, premier président du  
Conseil d'État,

P. LIÉNARDY,  
P. VANDERNOOT, conseillers d'État,

Madame

C. GIGOT, greffier.

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

LE GREFFIER,

C. GIGOT

LE PREMIER PRÉSIDENT,

R. ANDERSEN

De kamer was samengesteld uit

de Heren

R. ANDERSEN, eerste voorzitter van de  
Raad van State,

P. LIÉNARDY,  
P. VANDERNOOT, staatsraden,

Mevrouw

C. GIGOT, griffier.

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

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

DE GRIFFIER,

C. GIGOT

DE VOORZITTER,

R. ANDERSEN

**PROJET DE LOI**

ALBERT II, ROI DES BELGES,

*A tous, présents et à venir,*

SALUT.

Sur la proposition de Notre ministre de la Protection de la Consommation, de Notre ministre de l'Economie et de Notre secrétaire d'État aux Entreprises Publiques et de l'avis de Nos ministres qui en ont délibéré en Conseil,

NOUS AVONS ARRETE ET ARRETONS:

Notre ministre de la Protection de la Consommation, Notre ministre de l'Economie et Notre secrétaire d'État aux Entreprises Publiques sont chargés de présenter en Notre nom à la Chambre des représentants le projet de loi dont la teneur suit:

**CHAPITRE I<sup>ER</sup>****Disposition générale****Article 1<sup>er</sup>**

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

**CHAPITRE II**

Modification de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

**Art. 2**

A l'article 43, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, modifié par la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions en vigueur de l'Union européenne, les mots «et LA POSTE» sont insérés entre les mots «à l'exclusion de Belgacom»

**WETSONTWERP**

ALBERT II, KONING DER BELGEN,

*Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,*

ONZE GROET.

Op de voordracht van Onze minister van Consumentenzaken, Onze minister van Economie en Onze staatssecretaris voor de Overheidsbedrijven en op het advies van Onze in Raad vergaderde ministers,

HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ :

Onze minister van Consumentenzaken, Onze minister van Economie en Onze staatssecretaris voor de Overheidsbedrijven zijn gelast in Onze naam bij de Kamer van volksvertegenwoordigers het ontwerp van wet in te dienen waarvan de tekst volgt:

**HOOFDSTUK I****Algemene bepaling****Artikel 1**

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

**HOOFDSTUK II****Wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven****Art. 2**

In artikel 43, § 1, eerste lid, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese Unie, worden de voor-

et les mots «ou, le cas échéant».

### Art. 3

L'article 43*bis*, §2 de la même loi, modifié par la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions en vigueur de l'Union européenne est complété d'un troisième alinéa comme suit:

«Une convention est conclue entre les membres du service de médiation pour les télécommunications et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, dans laquelle sont reprises les modalités pratiques et organisationnelles du fonctionnement du service de médiation au sein de l'Institut et de l'accomplissement des missions et des compétences confiées par la loi au service de médiation. Cette convention reprend au minimum les modalités concernant:

- la création et le fonctionnement d'un comité de contact entre les membres du service de médiation et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications;
- la résolution de conflits de compétence;
- les aspects logistiques;
- la politique à l'égard du personnel mis à disposition;
- le contrôle financier et le budget.»

### Art. 4

L'article 43*bis*, §3, 4° de la même loi, modifié par la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions en vigueur de l'Union européenne est abrogé.

### Art. 5

Dans cette même loi est inséré un article 43*ter*, rédigé comme suit:

den «en DE POST «gevoegd tussen de woorden «met uitzondering van Belgacom» en de woorden «of, in voorkomend geval».

### Art. 3

Artikel 43*bis*, §2 van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese Unie wordt aangevuld wordt aangevuld met een derde lid als volgt:

«De leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie sluiten met de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een overeenkomst af waarin de praktische en organisatorische modaliteiten van het functioneren van de ombudsdienst binnen het Instituut en van de uitoefening van de door de wet aan de ombudsdienst opgedragen taken en bevoegdheden, worden opgenomen. In deze overeenkomst worden minstens de nadere regels opgenomen inzake:

- de oprichting en de werking van een contactcomité tussen de leden van de ombudsdienst en de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie;
- de beslechting van bevoegdheidsgeschillen;
- de logistieke aspecten;
- het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel;
- de financiële controle en begroting.»

### Art. 4

Artikel 43*bis*, §3, 4° van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese Unie wordt opgeheven.

### Art. 5

In dezelfde wet wordt een artikel 43*ter* ingevoegd, luidende:

«Art. 43<sup>ter</sup>. § 1<sup>er</sup>. Il est institué, auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, un service de médiation pour le secteur postal compétent pour les matières concernant les usagers des entreprises suivantes:

1° LA POSTE;

2° les entreprises qui offrent des services postaux au sens de l'article 131, 1° de la présente loi, et dont l'offre requiert une licence en vertu de l'article 148<sup>sexies</sup> de la présente loi;

3° les entreprises qui offrent des services postaux au sens de l'article 131, 1° de la présente loi, et dont l'offre requiert une déclaration en vertu de l'article 148<sup>bis</sup> de la présente loi.

Les matières concernant les usagers sont des matières qui concernent les intérêts des utilisateurs qui n'offrent pas de services postaux eux-mêmes.

§ 2. Le service de médiation pour le secteur postal est composé de deux membres qui appartiennent à un rôle linguistique différent.

Le service de médiation agit en tant que collège. Néanmoins, les médiateurs peuvent s'accorder des délégations par décision collégiale approuvée par le ministre qui a les services postaux dans ses attributions.

Une convention est conclue entre les membres du service de médiation pour le secteur postal et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, dans laquelle sont reprises les modalités pratiques et organisationnelles du fonctionnement du service de médiation au sein de l'Institut et de l'accomplissement des missions et des compétences confiées par la loi au service de médiation. Cette convention reprend au minimum les modalités concernant:

- la création et le fonctionnement d'un comité de contact entre les membres du service de médiation et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications;
- la résolution de conflits de compétence;
- les aspects logistiques;
- la politique à l'égard du personnel mis à disposition;
- le contrôle financier et le budget.

«Art. 43<sup>ter</sup>. § 1. Bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie wordt een ombudsdienst voor de postsector opgericht die bevoegd is voor gebruikersaangelegenheden inzake volgende ondernemingen:

1° DE POST;

2° de ondernemingen die postdiensten aanbieden in de zin van artikel 131, 1° van deze wet en waarvan de aanbidding krachtens artikel 148<sup>sexies</sup> van deze wet een vergunning vereist;

3° de ondernemingen die postdiensten aanbieden in de zin van artikel 131, 1° van deze wet en waarvan de aanbidding krachtens artikel 148<sup>bis</sup> van deze wet een aangifte vereist.

Gebruikersaangelegenheden zijn aangelegenheden die de belangen van gebruikers betreffen die zelf geen postdiensten aanbieden.

§ 2. De ombudsdienst voor de postsector bestaat uit twee leden die behoren tot een verschillende taalrol.

De ombudsdienst treedt op als college. Niettemin mogen de ombudsmannen elkaar onderling delegaties verlenen via een collegiale beslissing goedgekeurd door de minister die bevoegd is voor aangelegenheden die de postdiensten betreffen.

De leden van de ombudsdienst voor de postsector sluiten met de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een overeenkomst af waarin de praktische en organisatorische modaliteiten van het functioneren van de ombudsdienst binnen het Instituut en van de uitoefening van de door de wet aan de ombudsdienst opgedragen taken en bevoegdheden, worden opgenomen. In deze overeenkomst worden minstens de modaliteiten opgenomen inzake:

- de oprichting en de werking van een contactcomité tussen de leden van de ombudsdienst en de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie;
- de beslechting van bevoegdheidsgeschillen;
- de logistieke aspecten;
- het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel;
- de financiële controle en begroting.

§ 3. Le service de médiation pour le secteur postal est investi des missions suivantes:

1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant trait:

a) aux activités de LA POSTE, à l'exception de:

– plaintes qui relèvent de la compétence d'une autre commission sectorielle indépendante des litiges ou d'un autre médiateur indépendant;

– plaintes concernant des produits et services offerts par La Poste en sous-traitance de tiers.

b) aux activités postales des entreprises visées au § 1<sup>er</sup>, 2° et 3° du présent article.

2° Par activités postales, on entend pour l'application de ce chapitre:

a) les activités qui consistent en la prestation de services postaux au sens de l'article 131, 1° de la présente loi, y compris les services postaux caractérisés par une ou plusieurs prestations supplémentaires;

b) les services prestés supplémentamment par les entreprises auxquelles il est fait référence aux §1, 2° et 3° de cet article du fait qu'ils sont nécessaires à leurs services postaux au sens de l'article 131, 1° de la présente loi et ayant trait à l'infrastructure de l'entreprise concernée ou aux modes possibles de paiement de leurs services postaux au sens de l'article 131, 1° de la présente loi.

3° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des litiges entre les entreprises visées au § 1<sup>er</sup> du présent article et les utilisateurs;

4° adresser une recommandation aux entreprises visées au § 1<sup>er</sup> du présent article au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de la recommandation est adressée au plaignant;

5° orienter au mieux de leurs droits et intérêts les utilisateurs qui s'adressent à lui par écrit ou oralement;

6° émettre, à la demande du ministre qui a le secteur postal dans ses attributions ou du ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions ou de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou du comité consultatif pour les services postaux, des avis dans le cadre de ses missions;

7° collaborer avec:

a) d'autres commissions sectorielles indépendantes de litiges ou médiateurs indépendants, entre autres en

§ 3. De ombudsdienst voor de postsector heeft volgende opdrachten:

1° alle klachten van de gebruikers onderzoeken die verband houden met:

a) de activiteiten van DE POST, met uitzondering van:

– klachten waarvoor een andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissie of onafhankelijke bemiddelaar bevoegd is;

– klachten die producten en diensten betreffen die door De Post aangeboden worden in onderaanneming van derden.

b) de postale activiteiten van de in § 1, 2° en 3° van dit artikel bedoelde ondernemingen.

2° Onder postale activiteiten wordt voor de toepassing van dit hoofdstuk verstaan:

a) de activiteiten die bestaan uit het leveren van postdiensten in de zin van artikel 131, 1° van deze wet, met inbegrip van postdiensten die gekenmerkt worden door één of meer bijkomende prestaties;

b) de diensten die bijkomend geleverd worden door de ondernemingen waarnaar verwezen wordt in §1, 2° en 3° van dit artikel daar zij noodzakelijk zijn voor hun postdiensten in de zin van artikel 131, 1° van deze wet en die betrekking hebben op de infrastructuur van de desbetreffende onderneming of de mogelijke betaalwijzen voor hun postdiensten in de zin van artikel 131, 1° van deze wet.

3° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen en de gebruikers;

4° een aanbeveling richten tot de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt. Een afschrift van aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;

5° de gebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun rechten en belangen;

6° op verzoek van de minister die bevoegd is voor de postsector, of van de minister bevoegd voor consumentenzaken, of van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, of van het raadgevend comité voor de postdiensten adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten;

7° samenwerken met:

a) andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars, onder meer

transmettant des plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du service de médiation pour le secteur postal à la commission de litiges ou au médiateur compétent;

b) les médiateurs étrangers ou des instances dont la fonction est équivalente qui agissent en tant qu'instance de recours pour le traitement des plaintes pour lesquelles le service de médiation pour le secteur postal est compétent.

Le cas échéant, des protocoles de collaboration peuvent être conclus par le ministre qui a la Protection de la consommation dans ces attributions .

§ 4. Les plaintes des utilisateurs finals ne sont recevables que lorsque le plaignant a introduite une plainte selon la procédure interne de l'entreprise concernée. Les plaintes des utilisateurs finals sont irrecevables lorsque celles-ci ont été introduites anonymement ou n'ont pas été introduites par voie écrite auprès du service de médiation pour le secteur postal.

Le service de médiation pour le secteur postal peut refuser de traiter une plainte de manière motivée lorsque cette plainte a été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise concernée ou que la plainte est de nature clairement vexatoire.

Différentes plaintes introduites par un même usager contre un même opérateur sur le même sujet peuvent être traitées comme une seule plainte par le service de médiation.

§ 5. Le service de médiation pour le secteur postal peut, dans le cadre d'une plainte introduite auprès de lui, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de l'entreprise ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte à l'exception des pièces relevant du secret des lettres. Il peut requérir des organismes d'administration et du personnel des entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

L'information ainsi obtenue est traitée confidentiellement lorsque la divulgation peut nuire à l'entreprise sur un plan général.

Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

door het doorsturen van klachten die niet ressorteren onder de bevoegdheid van de ombudsdienst voor de postsector naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar;

b) de buitenlandse ombudsmannen of hiermee functioneel gelijkgestelde instanties die opereren als beroepsinstantie voor de behandeling van klachten waarvoor de ombudsdienst voor de postsector bevoegd is.

Desgevallend kunnen hiervoor door de minister bevoegd voor consumentenzaken samenwerkingsprotocollen afgesloten worden.

§ 4. De klachten van de eindgebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming een klacht heeft ingediend volgens de interne procedure van de betrokken onderneming. De klachten van de eindgebruikers zijn onontvankelijk wanneer deze anoniem of niet schriftelijk werden ingediend bij de ombudsdienst voor de postsector.

De ombudsdienst voor de postsector mag op gemotiveerde wijze weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken onderneming of wanneer de klacht een duidelijk vexatoire aard heeft.

Verschillende klachten ingediend door eenzelfde gebruiker tegen eenzelfde operator die eenzelfde voorwerp hebben kunnen door de ombudsdienst als één klacht behandeld worden.

§ 5. De ombudsdienst voor de postsector mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend ter plaatse kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht met uitzondering van de stukken die onder het briefgeheim vallen. Hij mag van de beheersorganen en van het personeel van de betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

De aldus verkregen informatie wordt vertrouwelijk behandeld wanneer de verspreiding de onderneming op algemeen vlak kan schaden.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

§ 6. L'entreprise concernée dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au § 3, 4°, du présent article. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

Après l'expiration du délai visé à l'alinéa précédent, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. Celle-ci dispose d'un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au § 3, 4° du présent article. La décision motivée est envoyée au plaignant ainsi qu'au service de médiation.

Par le non-respect du délai visé, l'entreprise concernée s'engage à appliquer l'avis pour ce qui est du dommage spécifique et personnel au plaignant concerné.

§ 7. Si la plainte d'un utilisateur est déclarée recevable par le service de médiation pour le secteur postal, la procédure de recouvrement est suspendue par l'opérateur pour une période de 4 mois au maximum à partir de l'introduction de la plainte auprès du service de médiation ou jusqu'à ce que le service de médiation pour le secteur postal ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un compromis à l'amiable puisse être trouvé.

#### Art. 6

A l'article 44 de la même loi, modifié par la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions en vigueur de l'Union européenne sont apportées les modifications suivantes:

a) Le § 2, 4° est complété comme suit: «c) d'une des entreprises visées au § 1<sup>er</sup> de l'article 43<sup>ter</sup> de la présente loi ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour le secteur postal»;

b) Le § 3, 5° est complété comme suit: «c) d'une des entreprises visées au § 1<sup>er</sup> de l'article 43<sup>ter</sup> de la

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen juridictioneel beroep is aangetekend.

§ 6. De betrokken onderneming beschikt over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de in §3, 4° van dit artikel bedoelde aanbeveling niet volgt. De met reden omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.

Na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn, verstuurt de ombudsdienst een herinnering aan de betrokken onderneming. Deze beschikt over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien zij de in § 3, 4° van dit artikel bedoelde aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.

Door de niet naleving van de bedoelde termijn verbindt de betrokken onderneming er zich toe het advies uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager.

§ 7. Indien de klacht van een gebruiker door de ombudsdienst voor de postsector ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door de operator opgeschort tot een maximale periode van 4 maanden vanaf de indiening van de klacht bij de ombudsdienst of totdat de ombudsdienst voor de postsector een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking kan worden bereikt.

#### Art. 6

In artikel 44 van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese Unie, worden volgende wijzigingen aangebracht:

a) § 2, 4° wordt aangevuld als volgt: «c) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43<sup>ter</sup> van deze wet of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombudsdienst voor de postsector»;

b) § 3, 5° wordt aangevuld als volgt: «c) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43<sup>ter</sup> van deze wet of

présente loi ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour le secteur postal».

#### Art. 7

A l'article 44*bis* de la même loi, inséré par la loi du 6 août 1993 et modifié par la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions en vigueur de l'Union européenne sont apportées les modifications suivantes:

a) Au § 4, alinéa 1<sup>er</sup>, les mots «et aux membres du service de médiation pour les télécommunications» sont remplacés par les mots «ainsi qu'aux membres du service de médiation pour les télécommunications et du service de médiation pour le secteur postal»;

b) Au § 4, alinéa 2, les mots «et le service de médiation pour le secteur postal» sont insérés entre les mots «service de médiation pour les télécommunications» et les mots «à charge de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications»;

c) Au § 5, les mots «service de médiation pour les télécommunications» sont remplacés par les mots «services de médiation pour les télécommunications et le secteur postal».

#### Art. 8

L'article 44*ter*, §1<sup>er</sup>, alinéa 2 de la même loi, modifié par la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions en vigueur de l'Union européenne est remplacé par la disposition suivante:

«L'Institut belge des services postaux et des télécommunications assume la charge des pensions accordées aux membres du service de médiation pour les télécommunications et du service de médiation pour le secteur postal pour les seules années prestées dans ces services de médiation.»

een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombudsdienst voor de postsector».

#### Art. 7

In artikel 44*bis* van dezelfde wet, ingevoegd bij de wet van 6 augustus 1993 en gewijzigd bij de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese Unie, worden volgende wijzigingen aangebracht:

a) In § 4, eerste lid worden de woorden «en op de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie» vervangen door de woorden «alsook op de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie en de ombudsdienst voor de postsector»;

b) In § 4, tweede lid worden de woorden «en de ombudsdienst voor de postsector» ingevoegd tussen de woorden «ombudsdienst voor telecommunicatie» en de woorden «ten laste van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie»;

c) In § 5 worden de woorden «de ombudsdienst voor telecommunicatie» vervangen door de woorden «de ombudsdiensten voor telecommunicatie en de postsector».

#### Art. 8

Artikel 44*ter*, §1, tweede lid van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese Unie wordt vervangen als volgt:

«Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie draagt de lasten van de pensioenen die zijn toegekend aan de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie en de ombudsdienst voor de postsector enkel voor de jaren die bij deze ombudsdiensten zijn gepresteerd.»

## Art. 9

Dans cette même loi, il est inséré un article 45<sup>ter</sup>, rédigé comme suit:

«Art. 45<sup>ter</sup>. § 1<sup>er</sup>. Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur avis de l'Institut, les ressources humaines et matérielles que l'Institut belge des services postaux et des télécommunications doit affecter au service de médiation pour le secteur postal.

§ 2. Afin de financer les prestations du service de médiation du secteur postal, les entreprises visées à l'article 43<sup>ter</sup>, § 1<sup>er</sup> de la présente loi, acquittent annuellement, auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, une redevance établie sur base du coût du financement du service de médiation pour le secteur postal, appelée «redevance de médiation».

§ 3. Chaque année, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications détermine le montant de la redevance de médiation due par chacune des entreprises visées à l'article 43<sup>ter</sup> de la présente loi.

§ 4. Les entreprises visées à l'article 43<sup>ter</sup>, § 1<sup>er</sup> de la présente loi, communiquent, au plus tard le 30 juin de chaque année à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

§ 5. Le montant de la redevance de médiation correspond au montant des moyens financiers nécessaires au fonctionnement du service de médiation inscrit au budget de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications pour l'année en cours, après avis de l'Inspection des Finances et du comité consultatif pour les services postaux.

Le montant précité, appelé X, se compose de 2 éléments, à savoir Y et Z.

$$- Y = \left[ \frac{A + (Bx2)}{A + (Bx2) + (Cx3)} \right] xX$$

$$- Z = \left[ \frac{(Cx3)}{A + (Bx2) + (Cx3)} \right] xX$$

## Art. 9

In dezelfde wet wordt een artikel 45<sup>ter</sup> ingevoegd, luidende:

«Art. 45<sup>ter</sup>. § 1. De Koning bepaalt bij een in Ministerraad overlegd besluit, op advies van het Instituut, de menselijke en materiële middelen die het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ter beschikking van de ombudsdienst voor de postsector moet stellen.

§ 2. Om de dienstverlening van de ombudsdienst voor de postsector te financieren, betalen de in artikel 43<sup>ter</sup> §1 van deze wet bedoelde ondernemingen jaarlijks aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een bijdrage die vastgesteld is op grond van de kosten voor de financiering van de ombudsdienst voor de postsector, «ombudsbijdrage» genoemd.

§ 3. Jaarlijks bepaalt het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie het bedrag van de ombudsbijdrage verschuldigd door elke in artikel 43<sup>ter</sup> van deze wet bedoelde onderneming.

§ 4. De in artikel 43<sup>ter</sup>, § 1 van deze wet bedoelde ondernemingen delen elk jaar uiterlijk op 30 juni aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie de omzet mee die het voorgaande jaar behaald is voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen.

§ 5. Het bedrag van de ombudsbijdrage komt overeen met het bedrag van de financiële middelen die nodig zijn voor de werking van de ombudsdienst dat ingeschreven is op de begroting van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie voor het lopende jaar, na advies van de Inspectie van Financiën en van het raadgevend comité voor de postdiensten.

Het voormelde bedrag, X genaamd, bestaat uit 2 componenten, nl. Y en Z.

$$- Y = \left[ \frac{A + (Bx2)}{A + (Bx2) + (Cx3)} \right] xX$$

$$- Z = \left[ \frac{(Cx3)}{A + (Bx2) + (Cx3)} \right] xX$$

Pour l'application de ces formules, les éléments ci-dessus sont définis comme suit:

- A = le nombre de demandes de renseignements par téléphone (service immédiat) de l'année précédente, en d'autres termes les interventions du service de médiation qui n'ont pas donné lieu à l'ouverture d'un dossier de plaintes;
- B = le nombre de plaintes irrecevables ou refusées de l'année précédente sur la base de l'article 43ter, §4;
- C = le nombre de plaintes traitées au cours de l'année précédente;
- X = le montant des moyens financiers nécessaires au fonctionnement du service de médiation inscrit au budget de l'Institut pour l'année en cours;
- Y = le montant pour financer les frais de fonctionnement généraux;
- Z = le montant pour financer les frais de fonctionnement liés à la totalité des plaintes traitées.

La redevance de médiation individuelle, appelée  $I_n$ , est calculée comme suit:

$$I_n = \left( Yx \frac{T_n}{\sum_n^N T} \right) + \left( Zx \frac{L_n}{\sum_n^N L} \right)$$

Pour l'application de la formule ci-dessus, les éléments ci-dessus sont définis comme suit:

- $T_n$  = le chiffre d'affaires obtenu l'année précédente (T) de l'entreprise individuelle (n) pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation à condition que ce chiffre d'affaires soit supérieur à 500.000 euros;
- $\sum_n^N T$  = la somme des chiffres d'affaires obtenus l'année précédente ( $\sum T$ ) pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation de toutes les entreprises concernées (N) à condition que leur chiffre d'affaires ( $T_n$ ) soit supérieur à 500.000 euros;
- $L_n$  = le nombre de plaintes traitées l'année précédente (L) de l'entreprise (n) à condition que son chiffre d'affaires ( $T_n$ ) soit supérieur à 500.000 euros;
- $\sum_n^N L$  = la somme des plaintes traitées l'année précédente ( $\sum L$ ) de toutes les entreprises (N) à condi-

Voor de toepassing van deze formules worden bovenstaande elementen als volgt gedefinieerd:

- A = het aantal telefonische vragen om inlichtingen (onmiddellijke dienstverlening) van het voorgaande jaar, met andere woorden interventies van de ombudsdienst die geen aanleiding hebben gegeven tot het openen van een klachtendossier;
- B = het aantal op basis van artikel 43ter, §4 onontvankelijke of geweigerde klachten van het voorgaande jaar;
- C = het aantal behandelde klachten van het voorgaande jaar;
- X = het bedrag van de financiële middelen die nodig zijn voor de werking van de ombudsdienst dat ingeschreven is op de begroting van het Instituut voor het lopende jaar;
- Y = het bedrag ter financiering van de algemene werkingskosten;
- Z = het bedrag ter financiering van de werkingskosten verbonden aan de totaliteit van de behandelde klachten.

De individuele ombudsbijdrage,  $I_n$  genaamd, wordt berekend als volgt:

$$I_n = \left( Yx \frac{T_n}{\sum_n^N T} \right) + \left( Zx \frac{L_n}{\sum_n^N L} \right)$$

Voor de toepassing van bovenstaande formule worden bovenstaande elementen als volgt gedefinieerd:

- $T_n$  = de vorig jaar behaalde omzet (T) van de individuele onderneming (n) voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst vallen op voorwaarde dat deze omzet hoger is dan 500.000 euro;
- $\sum_n^N T$  = de som van de vorig jaar behaalde omzetten ( $\sum T$ ) voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen van alle betrokken ondernemingen (N) op voorwaarde dat hun omzet ( $T_n$ ) hoger is dan 500.000 euro;
- $L_n$  = het aantal vorig jaar behandelde klachten (L) van de onderneming (n) op voorwaarde dat haar omzet ( $T_n$ ) hoger is dan 500.000 euro;
- $\sum_n^N L$  = de som van de vorig jaar behandelde klachten ( $\sum L$ ) van alle ondernemingen (N) op voorwaarde

tion que leur chiffre d'affaires ( $T_n$ ) soit supérieur à 500.000 euros.

Les entreprises dont le chiffre d'affaires pour les activités rentrant dans le champ d'application du service de médiation est inférieur ou égal à 500.000 euros, ne contribuent pas au financement du service de médiation.

§ 6. Les redevances de médiation sont payées au plus tard le 30 septembre de l'année pour laquelle elles sont dues, au numéro de compte donné par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

Les redevances qui ne sont pas payées à l'échéance fixée produisent de plein droit et sans mise en demeure un intérêt au taux légal majoré de 2%. Cet intérêt est calculé au prorata du nombre de jours calendrier de retard.

Au plus tard un mois avant l'échéance, l'Institut communique aux entreprises visées à l'article 43<sup>ter</sup> de la présente loi, le montant des redevances dues.

§ 7. Si les dépenses du service de médiation sont inférieures ou supérieures aux prévisions et / ou qu'un payeur de redevances de médiation individuelles a omis en tout ou en partie de payer la redevance de médiation due, les redevances de médiation individuelles sont calculées l'année suivant l'année de fonctionnement du service de médiation. Si ce calcul donne lieu à une redevance supplémentaire ou un remboursement partiel, cette différence est portée en compte par le biais des nouvelles redevances de médiation individuelles à payer.

§ 8. Les médiateurs soumettent, chaque année, le projet de budget du service de médiation du secteur postal à l'avis du comité consultatif pour les services postaux. Le budget du service de médiation du secteur postal figure distinctement au budget de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.»

#### Art. 10

L'article 46 de la même loi, modifié par la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions en vigueur de l'Union euro-

dat hun omzet ( $T_n$ ) hoger is dan 500.000 euro.

Ondernemingen met een omzet voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen die lager dan of gelijk is aan 500.000 euro is, dragen niet bij tot de financiering van de ombudsdienst.

§ 6. De ombudsbijdragen moeten uiterlijk op 30 september van het jaar waarop zij verschuldigd zijn, worden betaald op het rekeningnummer dat door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie is opgegeven.

Bijdragen die niet zijn betaald op de vastgestelde vervaldatum geven van rechtswege en zonder ingebrekestelling aanleiding tot een intrest tegen het wettelijk tarief verhoogd met 2 procent. Die intrest wordt berekend naar rato van het aantal kalenderdagen achterstand.

Op zijn laatst één maand voor de vervaldatum deelt het Instituut aan de in artikel 43<sup>ter</sup> van deze wet bedoelde ondernemingen het bedrag mee van de verschuldigde bijdragen.

§ 7. Indien de ombudsdienst minder of meer heeft uitgegeven dan geraamd en / of indien een individuele ombudsbijdrager geheel of ten dele in gebreke is gebleven de verschuldigde ombudsbijdrage te betalen, zal het jaar volgend op het werkingsjaar van de ombudsdienst een verrekening gebeuren van de individuele ombudsbijdragen. Geeft deze berekening aanleiding tot een bijkomende bijdrage of een gedeeltelijke terugbetaling dan wordt dit verschil verrekend met de nieuw te betalen individuele ombudsbijdragen.

§ 8. De ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de ombudsdienst voor de postsector ter advies voor aan het raadgevend comité voor de postdiensten. De begroting van de ombudsdienst voor de postsector maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.»

#### Art. 10

Artikel 46 van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het réglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecommunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde

péenne est remplacé par la disposition suivante:

«Art. 46 §1<sup>er</sup>. Chaque année, le service de médiation fait rapport de ses activités. Le rapport traite notamment les différentes plaintes ou types de plaintes et la suite donnée à ces plaintes, sans toutefois identifier directement ou indirectement le plaignant.

§2. Le rapport du service de médiation pour les télécommunications est communiqué à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, aux entreprises visées au § 1<sup>er</sup> de l'article 43<sup>bis</sup> de la présente loi, au ministre ayant en charge les télécommunications et au ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions.

Le rapport du service de médiation pour le secteur postal est communiqué à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, aux entreprises visées au § 1<sup>er</sup> de l'article 43<sup>ter</sup> de la présente loi, au ministre ayant en charge le secteur postal et au ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions.

Le rapport des services de médiation qui ne sont pas mentionnés dans le présent paragraphe est transmis à l'entreprise publique, au ministre dont relève l'entreprise publique ainsi qu'au ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions.

§ 3. Les services de médiation précités communiquent le rapport aux Chambres législatives et le mettent à la disposition du public.»

#### Art. 11

L'article 46<sup>bis</sup> de la même loi, modifié par la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions en vigueur de l'Union européenne est complété d'un § 5 et § 6 comme suit:

«§ 5. Au cours de leur mise à disposition, les membres du personnel, sont soumis à l'autorité hiérarchique du médiateur.

beslissingen van de Europese Unie wordt vervangen als volgt:

«Art.46 §1. De ombudsdienst stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt inzonderheid de verschillende klachten of soorten van klachten en het aan deze klachten gegeven gevolg, zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven.

§2 Het verslag van de ombudsdienst voor telecomunicatie wordt toegestuurd aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecomunicatie, aan de ondernemingen bedoeld in artikel 43<sup>bis</sup>, §1 van deze wet, aan de minister bevoegd voor telecomunicatie en aan de minister bevoegd voor consumentenzaken.

Het verslag van de ombudsdienst voor de postsector wordt toegestuurd aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecomunicatie, aan de ondernemingen bedoeld in artikel 43<sup>ter</sup>, § 1 van deze wet, aan de minister die belast is met de postsector en aan de minister bevoegd voor consumentenzaken.

Het verslag van ombudsdiensten die niet in deze paragraaf vermeld zijn, wordt overgezonden aan het overheidsbedrijf, aan de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert en aan de minister bevoegd voor consumentenzaken.

§ 3. De hierboven vermelde ombudsdiensten zenden het verslag over aan de wetgevende Kamers en stellen het ter beschikking van het publiek.»

#### Art. 11

Artikel 46<sup>bis</sup> van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven teneinde het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen die inzake vrije mededinging en harmonisatie op de markt voor telecomunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese Unie wordt aangevuld met een § 5 en § 6 als volgt:

«§ 5. Zolang de personeelsleden ter beschikking staan van de ombudsdienst voor telecomunicatie, staan zij onder het hiërarchisch gezag van de ombudsman.

§6. Au cours de leur mise à disposition du service de médiation pour les télécommunications, les membres du personnel gardent leur situation statutaire en matière de rémunération y compris leur allocation de gestion, d'ancienneté, de promotion et de pension dont ils bénéficiaient auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.»

#### Art. 12

Dans cette même loi est inséré un article 46ter, rédigé comme suit:

«Art. 46ter § 1<sup>er</sup>. Les agents mis à la disposition du service de médiation de LA POSTE et dont la liste est arrêtée par le ministre qui a les services postaux dans ses attributions, sont transférés, sauf opposition de leur part, à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications selon les règles à fixer par le Roi, après concertation avec les organisations syndicales représentatives du personnel.

Le transfert mentionné à l'alinéa précédent est effectué au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2007.

§ 2. Les agents statutaires nommés à titre définitif à LA POSTE sont nommés agents de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, soit en conservant leur grade, soit à un grade équivalent selon un tableau fixé par le Roi.

Ils conservent au moins la rémunération et l'ancienneté qu'ils avaient à LA POSTE au moment du transfert.

En ce qui concerne les agents contractuels qui bénéficiaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et qui sont transférés à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, il est conclu, par dérogation à l'article 73, § 2 de la présente loi, un contrat de travail à durée indéterminée.

§ 3. Pour le calcul de la pension des agents transférés en application du présent article, les services prestés à LA POSTE restent à charge de LA POSTE.

§ 4. Les emplois occupés par les agents transférés sont ajoutés au cadre organique de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications fixé par l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 18 mars 1993 fixant le cadre organique dudit Institut.

§ 6. Zolang de personeelsleden te beschikking staan van de ombudsdienst voor telecommunicatie behouden zij hun statutaire situatie inzake beloning inclusief hun beheerstoelage, anciënniteit, bevordering en pensioen die zij bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie bezitten.»

#### Art. 12

In dezelfde wet wordt een artikel 46ter ingevoegd, luidende:

«Art. 46ter § 1. De personen die ter beschikking zijn gesteld van de dienst ombudsman bij DE POST en waarvan de lijst door de minister die bevoegd is voor de postdiensten wordt vastgesteld, worden behoudens hun verzet, overgedragen aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie volgens de door de Koning bepaalde nadere regels, na overleg met de representatieve vakorganisaties van het personeel.

De in het vorige lid bedoelde overdracht geschiedt uiterlijk op 1 januari 2007.

§ 2. De bij DE POST vastbenoemde statutaire ambtenaren worden tot ambtenaar benoemd bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, hetzij met behoud van graad, hetzij in een gelijkwaardige graad volgens een door de koning vastgestelde tabel.

Zij behouden ten minste de bezoldiging en de anciënniteit die zij hadden bij DE POST op het ogenblik van de overdracht.

De contractuele personeelsleden die over een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur beschikten en die aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie worden overgedragen, worden in afwijking van artikel 73, § 2 van deze wet, aangeworven met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur.

§ 3. Voor de berekening van het pensioen van de personeelsleden overgedragen overeenkomstig dit artikel, blijven de bij DE POST verrichte diensten ten laste van DE POST.

§ 4. De dienstbetrekkingen die worden bezet door de overgedragen personeelsleden worden toegevoegd aan de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, vastgesteld bij artikel 1 van het koninklijk besluit van 18 maart 1993 tot vaststelling van de personeelsformatie van dat Instituut.

§ 5. Au cours de leur mise à disposition du service de médiation pour le secteur postal, les membres du personnel, sont soumis à l'autorité hiérarchique du médiateur.

§ 6. Au cours de leur mise à disposition du service de médiation pour le secteur postal, les membres du personnel gardent leur situation statutaire en matière de rémunération y compris leur allocation de gestion, d'ancienneté, de promotion et de pension dont ils bénéficiaient auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.»

#### Art. 13

L'article 148*bis*, § 1<sup>er</sup> de la même loi est complété comme suit: «3° la communication aux utilisateurs des moyens de recours auprès du service de médiation pour le secteur postal ainsi que la conclusion avec le service de médiation d'un protocole qui fixe les modalités du traitement des plaintes. Cette information est fournie en accord avec le service de médiation pour le secteur postal.

En outre, il est désigné une personne déclarée dûment compétente pour représenter l'opérateur dans ses relations avec le service de médiation pour le secteur postal».

#### Art. 14

L'article 148*sexies*, §1<sup>er</sup> de la même loi est complété comme suit: «3° La communication aux utilisateurs des moyens de recours auprès du service de médiation pour le secteur postal ainsi que la conclusion avec le service de médiation d'un protocole qui fixe les modalités du traitement des plaintes. Cette information est fournie en accord avec le service de médiation pour le secteur postal.

En outre, il est désigné une personne déclarée dûment compétente pour représenter l'opérateur dans ses relations avec le service de médiation pour le secteur postal».

§ 5. Zolang de personeelsleden ter beschikking staan van de ombudsdienst voor de postsector, staan zij onder het hiërarchisch gezag van de ombudsman.

§ 6. Zolang de personeelsleden te beschikking staan van de ombudsdienst voor de postsector behouden zij hun statutaire situatie inzake beloning inclusief hun beheerstoelage, anciënniteit, bevordering en pensioen die zij bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie bezitten.»

#### Art. 13

Artikel 148*bis*, § 1 van dezelfde wet wordt aangevuld als volgt: «3° het op de hoogte brengen van de gebruikers van de beroepsmiddelen bij de ombudsdienst voor postsector en het afsluiten met de ombudsdienst van een protocol dat de nadere regels vastlegt voor de behandeling van de klachten. De informatie wordt in overeenstemming met de ombudsdienst voor de postsector verstrekt.

Tevens wordt een persoon aangewezen die naar horen bevoegd wordt verklaard om de operator te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de ombudsdienst voor de postsector».

#### Art. 14

Artikel 148*sexies*, §1 van dezelfde wet wordt aangevuld als volgt: «3° het op de hoogte brengen van de gebruikers van de beroepsmiddelen bij de ombudsdienst voor postsector en het afsluiten met de ombudsdienst van een protocol dat de nadere regels vastlegt voor de behandeling van de klachten. De informatie wordt in overeenstemming met de ombudsdienst voor de postsector verstrekt.

Tevens wordt een persoon aangewezen die naar horen bevoegd wordt verklaard om de operator te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de ombudsdienst voor de postsector».

## CHAPITRE III

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

## Art. 15

A l'article 8, § 3, alinéa 2 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges les mots «service de médiation auprès de LA POSTE» sont remplacés par les mots «service de médiation pour le secteur postal».

Donné à Bruxelles, le 1<sup>er</sup> septembre 2006

**ALBERT**

PAR LE ROI :

*La ministre du Budget et de la Protection  
de la Consommation*

Freya VAN DEN BOSSCHE

Le ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique

Marc VERWILGHEN

Le secrétaire d'Etat aux Entreprises Publiques

Bruno TUYBENS

## HOOFDSTUK III

**Wijziging van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post – en telecommunicatiesector**

## Art. 15

In artikel 8, § 3, tweede lid van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post – en telecommunicatiesector worden de woorden «ombudsdienst bij DE POST» vervangen door de woorden «ombudsdienst voor de postsector».

Gegeven te Brussel, 1 september 2006

**ALBERT**

VAN KONINGSWEGE :

*De minister van Begroting en Consumentenzaken*

Freya VAN DEN BOSSCHE

*De minister van Economie, Energie, Buitenlandse  
Handel en Wetenschapsbeleid*

Marc VERWILGHEN

*De staatssecretaris voor de Overheidsbedrijven*

Bruno TUYBENS

**ANNEXE**

**BIJLAGE**

## TEXTE DE BASE ADAPTÉ AU PROJET DE LOI

Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

### TITRE I<sup>ER</sup>

## LES ENTREPRISES PUBLIQUES AUTONOMES

### CHAPITRE X

#### DES SERVICES DE MEDIATION

##### *Section I*

### LES COMPÉTENCES DU SERVICE DE MÉDIATION

#### Art. 43

§ 1<sup>er</sup>. Il est créé auprès de chaque entreprise publique autonome à l'exclusion de Belgacom **et LA POSTE**, ou, le cas échéant, auprès de chaque groupe d'entreprises publiques autonomes liées, un service de médiation compétent pour les matières concernant les usagers.

L'alinéa précédent n'est applicable qu'aux entreprises publiques autonomes dont les usagers sont principalement des personnes physiques et qui sont désignées comme telles par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres.

§ 2. Le service de médiation est composé de deux membres; ils appartiennent à un rôle linguistique différent. Le service de médiation agit en tant que collège.

§ 3. Le service de médiation a les missions suivantes:

1° examiner toutes les plaintes des usagers ayant trait aux activités de l'entreprise publique;

2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre l'entreprise publique et les usagers;

3° émettre un avis à l'entreprise publique au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de l'avis est adressée au plaignant;

## BASISTEKST AANGEPAST AAN HET WETSONTWERP

**Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven**

### TITEL I

## DE AUTONOME OVERHEIDSBEDRIJVEN

### HOOFDSTUK X

#### DE OMBUDSDIENSTEN

##### *Afdeling I*

### BEVOEGDHEID VAN DE DIENST «OMBUDSMAN»

#### Art. 43

§ 1. Er wordt bij elk autonoom overheidsbedrijf met uitzondering van Belgacom **en DE POST** of, in voorkomend geval, bij elke groep van verbonden autonome overheidsbedrijven een dienst «ombudsman» opgericht, bevoegd voor gebruikersaangelegenheden.

Het eerste lid is slechts enkel van toepassing op de autonome overheidsbedrijven wier gebruikers hoofdzakelijk natuurlijke personen zijn en die als zodanig door de Koning, bij een in Ministerraad overlegd besluit, worden aangewezen.

§ 2. De dienst «ombudsman» bestaat uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol. De dienst «ombudsman» treedt op als college.

§ 3. De dienst «ombudsman» heeft tot opdracht:

1° alle klachten van gebruikers te onderzoeken die betrekking hebben op de activiteiten van het overheidsbedrijf;

2° te bemiddelen tussen de gebruikers en het overheidsbedrijf met het oog op een minnelijke schikking van de geschillen;

3° een advies te verlenen aan het overheidsbedrijf ingeval geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een kopie van het advies wordt verstuurd naar de klager;

4° se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend que l'entreprise publique et l'utilisateur soumettent à un tel arbitrage par convention conclue après la naissance du différend.

§ 4. Le service de médiation peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sans déplacement, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de l'entreprise publique ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs, des agents et des préposés de l'entreprise publique toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen. L'information ainsi obtenue est traitée par le service de médiation comme confidentielle, lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général.

§ 5. L'entreprise publique justifie sa décision au cas où elle ne suivrait pas l'avis visé au § 3, 3°. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

#### Art. 43 bis

§ 1<sup>er</sup>. Il est institué, auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, un service de médiation pour les télécommunications compétent pour les relations entre l'utilisateur final, au sens de la législation en vigueur en matière de communications électroniques, et les personnes suivantes:

- 1° tout opérateur au sens de la présente loi;
- 2° toute personne confectionnant, vendant ou distribuant un annuaire au sens de la présente loi;
- 3° toute personne fournissant un service de renseignements téléphonique au sens de la présente loi;
- 4° toute personne exploitant des systèmes de communications électroniques au sens de la présente loi;
- 5° toute personne fournissant au public des services de cryptographie au sens la présente loi;
- 6° toute personne offrant d'autres activités en matière de communications électroniques au sens de la présente loi.

§ 2. Le service de médiation est composé de deux membres; ils appartiennent à un rôle linguistique différent.

4° uitspraak te doen als scheidsrechter in elk geschil dat het overheidsbedrijf en de gebruiker aan dergelijke arbitrage onderwerpen bij overeenkomst gesloten nadat het geschil is gerezen.

§ 4. De dienst «ombudsman» kan, in het kader van een hem voorgelegde klacht, ter plaatse inzage nemen van de boeken, brieven, notulen en, in het algemeen, van alle documenten en geschriften van het overheidsbedrijf die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. Hij kan van de leden van de raad van bestuur, van de gemachtigden en de personeelsleden van het overheidsbedrijf alle ophelderingen en inlichtingen vorderen en alle verificaties verrichten die noodzakelijk zijn voor zijn onderzoek. De aldus verkregen informatie wordt door de dienst «ombudsman» als vertrouwelijk behandeld, indien de bekendmaking ervan het bedrijf op algemeen vlak schade zou kunnen berokkenen.

§ 5. Ingeval het overheidsbedrijf afwijkt van het in § 3, 3°, bedoelde advies, motiveert het zijn beslissing. De gemotiveerde beslissing wordt gestuurd aan de klager en aan de dienst «ombudsman».

#### Art. 43 bis

§ 1. Er wordt bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een ombudsdienst voor telecommunicatie opgericht die bevoegd is voor de betrekkingen tussen de eindgebruiker, in de zin van de van kracht zijnde wetgeving inzake elektronische communicatie, en de volgende personen:

- 1° elke operator in de zin van deze wet;
- 2° elke persoon die een telefoongids vervaardigt, verkoopt of verspreidt in de zin van deze wet;
- 3° elke persoon die een telefooninlichtingendienst verstrekt in de zin van deze wet;
- 4° elke persoon die elektronische communicatiesystemen exploiteert in de zin van deze wet;
- 5° elke persoon die openbare versleutelingsdiensten verstrekt in de zin van deze wet;
- 6° elke persoon die andere activiteiten met betrekking tot elektronische communicatie aanbiedt in de zin van deze wet.

§ 2. De ombudsdienst is samengesteld uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol.

Le service de médiation agit en tant que collège. Néanmoins, les médiateurs peuvent s'accorder des délégations par décision collégiale approuvée par le Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions.

Une convention est conclue entre les membres du service de médiation pour les télécommunications et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, dans laquelle sont reprises les modalités pratiques et organisationnelles du fonctionnement du service de médiation au sein de l'Institut et de l'accomplissement des missions et des compétences confiées par la loi au service de médiation. Cette convention reprend au minimum les modalités concernant:

- **la création et le fonctionnement d'un comité de contact entre les membres du service de médiation et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications;**
- **la résolution de conflits de compétence;**
- **les aspects logistiques;**
- **la politique à l'égard du personnel mis à disposition;**
- **le contrôle financier et le budget.**

§ 3. Le service de médiation est investi des missions suivantes:

1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des entreprises visées au §1<sup>er</sup> du présent article. Les plaintes des utilisateurs finals ne sont recevables que lorsque le plaignant a entamé une démarche préalable auprès de l'entreprise concernée. Le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque la plainte y afférente a été introduite auprès de l'entreprise concernée plus d'un an auparavant;

2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les entreprises visées au §1<sup>er</sup> du présent article et les utilisateurs finals;

3° adresser une recommandation aux entreprises visées au §1<sup>er</sup> du présent article au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de la recommandation est adressée au plaignant;

4° se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend entre les entreprises visées au § 1<sup>er</sup> du présent article et les utilisateurs finals sur base d'une convention d'arbitrage conclue entre le service de médiation et les entreprises concernées, pour autant que l'utilisateur final

De ombudsdienst treedt op als college. Niettemin mogen de ombudsmannen elkaar onderling delegaties verlenen via een collegiale beslissing goedgekeurd door de Minister bevoegd voor telecommunicatie.

De leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie sluiten met de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een overeenkomst af waarin de praktische en organisatorische modaliteiten van het functioneren van de ombudsdienst binnen het Instituut en van de uitoefening van de door de wet aan de ombudsdienst opgedragen taken en bevoegdheden, worden opgenomen. In deze overeenkomst worden minstens de modaliteiten opgenomen inzake:

- **de oprichting en de werking van een contactcomité tussen de leden van de ombudsdienst en de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie;**
- **de beslechting van bevoegdheidsgeschillen;**
- **de logistieke aspecten;**
- **het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel;**
- **de financiële controle en begroting.**

§ 3. De ombudsdienst heeft de volgende opdrachten:

1° alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen. De klachten van de eindgebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming stappen heeft ondernomen. De ombudsdienst mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken onderneming;

2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen en de eindgebruikers;

3° een aanbeveling richten tot de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;

accepte de recourir à l'arbitrage après la naissance du différend. Le service de médiation ne peut arbitrer des litiges portant sur des montants supérieurs à 2.480 EUR indexés;

5° orienter au mieux de leur intérêt les utilisateurs finals qui s'adressent à lui par écrit ou oralement;

6° émettre, à la demande du Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions ou de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou du Comité consultatif pour les télécommunications, des avis dans le cadre de ses missions;

7° examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données sont disponibles. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies:

- a) les faits semblent établis;
- b) la demande se rapporte à des dates et heures précises.

§ 4. Le service de médiation peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel d'une ou des entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

L'information ainsi obtenue est traitée par le service de médiation comme confidentielle lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général.

Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel, hors le cas visé au § 3, 4° du présent article.

5° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen;

6° op verzoek van de Minister die bevoegd is voor de telecommunicatie of van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie of van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten.

7° van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst, het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van elektronische-communicatienetwerken of -diensten die deze persoon hebben lastiggevallen, voorzover die gegevens beschikbaar zijn. De ombudsdienst willigt het verzoek in indien de volgende voorwaarden vervuld zijn:

- a) de feiten lijken vast te staan;
- b) het verzoek heeft betrekking op precieze data en uren.

§ 4. De ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse, kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De dienst mag van de beheerders en van het personeel van de betrokken onderneming of ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

De aldus verkregen informatie behandelt de ombudsdienst vertrouwelijk, wanneer de verspreiding de onderneming op algemeen vlak zou kunnen schaden.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen beroep is aangetekend, buiten het geval bedoeld in § 3. 4° van dit artikel.

§ 5. L'entreprise concernée dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au §3,3° du présent article. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

Après l'expiration du délai visé à l'alinéa précédent, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. Celle-ci dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au § 3, 3°. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

Par le non-respect des délais visés aux alinéas précédents, l'entreprise concernée s'engage à exécuter la recommandation pour ce qui est de l'intervention spécifique et personnelle au plaignant concerné. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

§ 6. Indien de klacht van een gebruiker door de ombudsdienst ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door de operator opgeschort tot een maximale periode van vier maanden vanaf de indiening van de klacht bij de ombudsdienst of totdat de ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt.

#### Art. 43 *ter*

§ 1<sup>er</sup>. Il est institué, auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, un service de médiation pour le secteur postal compétent pour les matières concernant les usagers des entreprises suivantes:

1° LA POSTE;

2° les entreprises qui offrent des services postaux au sens de l'article 131, 1° de la présente loi et dont l'offre requiert une licence en vertu de l'article 148sexies de la présente loi;

3° les entreprises qui offrent des services postaux au sens de l'article 131, 1° de la présente loi, et dont l'offre requiert une déclaration en vertu de l'article 148bis de la présente loi.

Les matières concernant les usagers sont des matières qui concernent les intérêts des utilisateurs qui n'offrent pas de services postaux eux-mêmes.

§ 5. De betrokken onderneming beschikt over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de in § 3,3° van dit artikel bedoelde aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.

Na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn, verstuurt de ombudsdienst een herinnering aan de betrokken onderneming. Deze beschikt over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien zij de in § 3, 3°, bedoelde aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.

Door de niet-naleving van de in de vorige leden bedoelde termijnen verbindt de betrokken onderneming er zich toe de aanbeveling uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager.

§ 6. Si la plainte d'un consommateur est déclarée recevable par le service de médiation, la procédure de perception est suspendue par l'opérateur pour une période maximale de quatre mois à partir du jour de l'introduction de la plainte auprès du service de médiation ou jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'on se mette d'accord sur un règlement transactionnel.

#### Art. 43 *ter*

**§ 1. Bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie wordt een ombudsdienst voor de postsector opgericht die bevoegd is voor gebruikersaangelegenheden inzake volgende ondernemingen:**

**1° DE POST;**

**2° de ondernemingen die postdiensten aanbieden in de zin van artikel 131, 1° van deze wet en waarvan de aanbidding krachtens artikel 148sexies van deze wet een vergunning vereist;**

**3° de ondernemingen die postdiensten aanbieden in de zin van artikel 131, 1° van deze wet en waarvan de aanbidding krachtens artikel 148bis van deze wet een aangifte vereist.**

**Gebruikersaangelegenheden zijn aangelegenheden die de belangen van gebruikers betreffen die zelf geen postdiensten aanbieden.**

§ 2. Le service de médiation pour le secteur postal est composé de deux membres qui appartiennent à un rôle linguistique différent.

Le service de médiation agit en tant que collège. Néanmoins, les médiateurs peuvent s'accorder des délégations par décision collégiale approuvée par le ministre qui a les services postaux dans ses attributions.

Une convention est conclue entre les membres du service de médiation pour le secteur postal et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, dans laquelle sont reprises les modalités pratiques et organisationnelles du fonctionnement du service de médiation au sein de l'Institut et de l'accomplissement des missions et des compétences confiées par la loi au service de médiation. Cette convention reprend au minimum les modalités concernant:

- la création et le fonctionnement d'un comité de contact entre les membres du service de médiation et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications;
- la résolution de conflits de compétence;
- les aspects logistiques;
- la politique à l'égard du personnel mis à disposition;
- le contrôle financier et le budget.

§ 3. Le service de médiation pour le secteur postal est investi des missions suivantes:

1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant trait:

- a) aux activités de LA POSTE, à l'exception de:
  - plaintes qui relèvent de la compétence d'une autre commission sectorielle indépendante des litiges ou d'un autre médiateur indépendant;
  - plaintes concernant des produits et services offerts par La Poste en sous-traitance de tiers.

b) aux activités postales des entreprises visées au § 1<sup>er</sup>, 2° et 3° du présent article.

2° Par activités postales, on entend pour l'application de ce chapitre:

- a) les activités qui consistent en la prestation de services postaux au sens de l'article 131, 1° de la présente loi, y compris les services postaux caractérisés par une ou plusieurs prestations supplémentaires;
- b) les services prestés supplémentaires par les entreprises auxquelles il est fait référence aux §1, 2° et

§ 2. De ombudsdienst voor de postsector bestaat uit twee leden die behoren tot een verschillende taalrol.

De ombudsdienst treedt op als college. Niettemin mogen de ombudsmannen elkaar onderling delegaties verlenen via een collegiale beslissing goedgekeurd door de minister die bevoegd is voor aangelegenheden die de postdiensten betreffen.

De leden van de ombudsdienst voor de postsector sluiten met de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een overeenkomst af waarin de praktische en organisatorische modaliteiten van het functioneren van de ombudsdienst binnen het Instituut en van de uitoefening van de door de wet aan de ombudsdienst opgedragen taken en bevoegdheden, worden opgenomen. In deze overeenkomst worden minstens de modaliteiten opgenomen inzake:

- de oprichting en de werking van een contactcomité tussen de leden van de ombudsdienst en de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie;
- de beslechting van bevoegdheidsgeschillen;
- de logistieke aspecten;
- het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel;
- de financiële controle en begroting.

§ 3. De ombudsdienst voor de postsector heeft volgende opdrachten:

1° alle klachten van de gebruikers onderzoeken die verband houden met:

- a) de activiteiten van DE POST, met uitzondering van:
  - klachten waarvoor een andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissie of onafhankelijke bemiddelaar bevoegd is;
  - klachten die producten en diensten betreffen die door De Post aangeboden worden in onderaanneming van derden.

b) de postale activiteiten van de in § 1, 2° en 3° van dit artikel bedoelde ondernemingen.

2° Onder postale activiteiten wordt voor de toepassing van dit hoofdstuk verstaan:

- a) de activiteiten die bestaan uit het leveren van postdiensten in de zin van artikel 131, 1° van deze wet, met inbegrip van postdiensten die gekenmerkt worden door één of meer bijkomende prestaties;
- b) de diensten die bijkomend geleverd worden door de ondernemingen waarnaar verwezen wordt

3° de cet article du fait qu'ils sont nécessaires à leurs services postaux au sens de l'article 131, 1° de cette loi et ayant trait à l'infrastructure de l'entreprise concernée ou aux modes possibles de paiement de leurs services postaux au sens de l'article 131, 1° de cette loi.

3° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des litiges entre les entreprises visées au § 1<sup>er</sup> du présent article et les utilisateurs;

4° adresser une recommandation aux entreprises visées au § 1<sup>er</sup> du présent article au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de la recommandation est adressée au plaignant;

5° orienter au mieux de leurs droits et intérêts les utilisateurs qui s'adressent à lui par écrit ou oralement;

6° émettre, à la demande du ministre qui a le secteur postal dans ses attributions ou du ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions ou de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou du comité consultatif pour les services postaux, des avis dans le cadre de ses missions;

7° collaborer avec:

a) d'autres commissions sectorielles indépendantes de litiges ou médiateurs indépendants, entre autres en transmettant des plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du service de médiation pour le secteur postal à la commission de litiges ou au médiateur compétent;

b) les médiateurs étrangers ou des instances dont la fonction est équivalente qui agissent en tant qu'instance de recours pour le traitement des plaintes pour lesquelles le service de médiation pour le secteur postal est compétent.

Le cas échéant, des protocoles de collaboration peuvent être conclus par le Ministre qui a la Protection de la Consommation dans ces attributions.

§ 4. Les plaintes des utilisateurs finals ne sont recevables que lorsque le plaignant a introduite une plainte selon la procédure interne de l'entreprise concernée. Les plaintes des utilisateurs finals sont irrecevables lorsque celles-ci ont été introduites anonymement ou n'ont pas été introduites par voie écrite auprès du service de médiation pour le secteur postal.

in §1, 2° en 3° van dit artikel daar zij noodzakelijk zijn voor hun postdiensten in de zin van artikel 131, 1° van deze wet en die betrekking hebben op de infrastructuur van de desbetreffende onderneming of de mogelijke betaalwijzen voor hun postdiensten in de zin van artikel 131, 1° van deze wet.

3° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen en de gebruikers;

4° een aanbeveling richten tot de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt. Een afschrift van aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;

5° de gebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun rechten en belangen;

6° op verzoek van de minister die bevoegd is voor de postsector, of van de minister bevoegd voor consumentenzaken, of van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, of van het raadgevend comité voor de postdiensten adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten;

7° samenwerken met:

a) andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars, onder meer door het doorsturen van klachten die niet ressorteren onder de bevoegdheid van de ombudsdienst voor de postsector naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar;

b) de buitenlandse ombudsmannen of hiermee functioneel gelijkgestelde instanties die opereren als beroepsinstantie voor de behandeling van klachten waarvoor de ombudsdienst voor de postsector bevoegd is.

Desgevallend kunnen hiervoor door de Minister bevoegd voor Consumentenzaken samenwerkingsprotocollen afgesloten worden.

§ 4. De klachten van de eindgebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming een klacht heeft ingediend volgens de interne procedure van de betrokken onderneming. De klachten van de eindgebruikers zijn onontvankelijk wanneer deze anoniem of niet schriftelijk werden ingediend bij de ombudsdienst voor de postsector.

Le service de médiation pour le secteur postal peut refuser de traiter une plainte de manière motivée lorsque cette plainte a été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise concernée ou que la plainte est de nature clairement vexatoire.

Différentes plaintes introduites par un même usager contre un même opérateur sur le même sujet peuvent être traitées comme une seule plainte par le service de médiation.

§ 5. Le service de médiation pour le secteur postal peut, dans le cadre d'une plainte introduite auprès de lui, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de l'entreprise ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte à l'exception des pièces relevant du secret des lettres. Il peut requérir des organismes d'administration et du personnel des entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

L'information ainsi obtenue est traitée confidentiellement lorsque la divulgation peut nuire à l'entreprise sur un plan général.

Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

§ 6. L'entreprise concernée dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au § 3, 4°, du présent article. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

Après l'expiration du délai visé à l'alinéa précédent, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. Celle-ci dispose d'un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au § 3, 4° du présent article. La décision motivée est envoyée au plaignant ainsi qu'au service de médiation.

Par le non-respect du délai visé, l'entreprise concernée s'engage à appliquer l'avis pour ce qui est du dédommagement spécifique et personnel au plaignant concerné.

**De ombudsdienst voor de postsector mag op gemotiveerde wijze weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken onderneming of wanneer de klacht een duidelijk vexatoire aard heeft.**

**Verschillende klachten ingediend door eenzelfde gebruiker tegen eenzelfde operator die eenzelfde voorwerp hebben kunnen door de ombudsdienst als één klacht behandeld worden.**

**§ 5. De ombudsdienst voor de postsector mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend ter plaatse kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht met uitzondering van de stukken die onder het briefgeheim vallen. Hij mag van de beheersorganen en van het personeel van de betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.**

**De aldus verkregen informatie wordt vertrouwelijk behandeld wanneer de verspreiding de onderneming op algemeen vlak kan schaden.**

**Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.**

**Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen juridictioneel beroep is aangetekend.**

**§ 6. De betrokken onderneming beschikt over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de in §3, 4° van dit artikel bedoelde aanbeveling niet volgt. De met reden omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.**

**Na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn, verstuurt de ombudsdienst een herinnering aan de betrokken onderneming. Deze beschikt over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien zij de in § 3, 4° van dit artikel bedoelde aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.**

**Door de niet naleving van de bedoelde termijn verbindt de betrokken onderneming er zich toe het advies uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager.**

§ 7. Si la plainte d'un utilisateur est déclarée recevable par le service de médiation pour le secteur postal, la procédure de recouvrement est suspendue par l'opérateur pour une période de 4 mois au maximum à partir de l'introduction de la plainte auprès du service de médiation ou jusqu'à ce que le service de médiation pour le secteur postal ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un compromis à l'amiable puisse être trouvé.

## Section II

### COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE MÉDIATION

#### Art. 44

§ 1<sup>er</sup>. Les membres du service de médiation sont nommés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, pour un terme renouvelable de cinq ans.

Les candidats membres sont invités, par avis publié au Moniteur belge, à déposer leurs candidatures.

Le membre du service de médiation, qui au moment de sa nomination se trouve dans un lien statutaire avec l'État ou toute autre personne morale de droit public relevant de l'État, est mis de plein droit en congé pour mission selon les dispositions du statut en question pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à la promotion et à l'avancement de traitement.

Lorsque le membre du service de médiation au moment de sa nomination se trouve dans un lien contractuel avec l'État ou toute autre personne de droit public relevant de l'État, le contrat concerné est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à l'avancement de traitement.

§ 2. Pour pouvoir être nommé membre du service de médiation, le candidat doit:

- 1° posséder la nationalité belge;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
- 3° détenir un diplôme donnant accès à des fonctions de niveau 1 aux administrations de l'État;

**§ 7. Indien de klacht van een gebruiker door de ombudsdienst voor de postsector ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door de operator opgeschort tot een maximale periode van 4 maanden vanaf de indiening van de klacht bij de ombudsdienst of totdat de ombudsdienst voor de postsector een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking kan worden bereikt.**

## Afdeling II

### SAMENSTELLING EN WERKING VAN DE DIENST «OMBUDSMAN»

#### Art. 44

§ 1. De Koning benoemt de leden van de dienst «ombudsman», bij een in Ministerraad overlegd besluit, voor een hernieuwbare termijn van vijf jaar.

De kandidaat-leden worden opgeroepen tot indiening van hun kandidaturen bij bekendmaking in het Belgisch Staatsblad.

Het lid van de dienst «ombudsman» die zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een statutaire band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en weddeverhoging.

Indien het lid van de dienst «ombudsman» zich op het ogenblik van zijn benoeming in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst geschorst voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering.

§ 2. Om tot lid van de dienst «ombudsman» te worden benoemd moet men:

- 1° de Belgische nationaliteit bezitten;
- 2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
- 3° houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1;

4° ne pas avoir exercé un mandat ou une fonction pendant une période de trois ans avant sa nomination au sein:

a) de l'entreprise publique concernée ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les médiateurs auprès des entreprises publiques;

b) d'une des entreprises visées au §1<sup>er</sup> de l'article 43bis de la présente loi ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour les télécommunications.

c) d'une des entreprises visées au § 1<sup>er</sup> de l'article 43ter de la présente loi ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour le secteur postal;

§ 3. La fonction de membre du service de médiation est incompatible avec:

1° un mandat public rémunéré;

2° un mandat public conféré par des élections;

3° la profession d'avocat;

4° la fonction de notaire, magistrat ou huissier de justice;

5° un mandat ou une fonction au sein:

a) de l'entreprise publique concernée ou l'une des entreprises liées en ce qui concerne les médiateurs auprès des entreprises publiques;

b) d'une des entreprises visées au §1<sup>er</sup> de l'article 43bis de la présente loi ou l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour les télécommunications.

c) d'une des entreprises visées au § 1<sup>er</sup> de l'article 43ter de la présente loi ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour le secteur postal;

§ 5. Les membres du service de médiation ne peuvent être révoqués que pour juste motif par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres.

#### Art. 44 bis

§ 1<sup>er</sup>. Le Roi fixe le statut administratif et pécuniaire des membres du service de médiation.

4° gedurende een periode van drie jaar voor de benoeming, geen mandaat of functie hebben bekleed in:

a) het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de ombudsmannen bij de overheidsbedrijven;

b) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43bis van deze wet of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie;

**c) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43ter van deze wet of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombudsdienst voor de postsector;**

§ 3. Het lidmaatschap van de dienst «ombudsman» is onverenigbaar met:

1° een bezoldigd openbaar mandaat;

2° een bij verkiezingen verleend openbaar mandaat;

3° het beroep van advocaat;

4° het ambt van notaris, magistraat of gerechtsdeurwaarder;

5° een mandaat of functie in:

a) het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de ombudsmannen bij de overheidsbedrijven;

b) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43bis van deze wet of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie.

**c) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43ter van deze wet of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombudsdienst voor de postsector;**

§ 5. De leden van de dienst «ombudsman» kunnen slechts om wettige reden worden ontslagen bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit.

#### Art. 44 bis

§ 1. De Koning stelt het administratief en geldelijk statuut van de dienst «ombudsman» vast.

§ 2. Les membres du service de médiation sont soumis aux dispositions qui, pour les agents de l'État, régissent:

- 1° les congés;
- 2° la disponibilité pour maladie;
- 3° le pécule de vacances.

§ 3. Les membres du service de médiation sont soumis au secteur des soins de santé du régime de l'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité.

§ 4. La loi du 3 juillet 1967 sur la réparation des dommages résultant des accidents du travail, des accidents sur le chemin du travail et des maladies professionnelles dans le secteur public, est applicable aux membres des services de médiation créés auprès des entreprises publiques autonomes **et aux membres du service de médiation pour les télécommunications ainsi qu'aux membres du service de médiation pour les télécommunications et du service de médiation pour le secteur postal.**

Les rentes et indemnités, ainsi que les frais de procédure, sauf si la demande est téméraire et vexatoire, sont à charge de l'entreprise publique et en ce qui concerne le service de médiation pour les télécommunications **et le service de médiation pour le secteur postal** à charge de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, créé par l'article 71 de la présente loi.

§ 5. Les entreprises publiques autonomes et l'Institut belge des services postaux et des télécommunications accordent directement aux membres respectivement de leur service de médiation et du **service de médiation pour les télécommunications services de médiation pour les télécommunications et le secteur postal** les allocations familiales, l'allocation de naissance et la prime d'adoption prévues par les lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés. Le montant et les conditions d'octroi de ces allocations et prime sont au moins aussi favorables que ceux des allocations réparties obligatoirement par les caisses de compensation pour allocations familiales.

#### Art. 44 *ter*

§ 1<sup>er</sup>. Les entreprises publiques autonomes sont tenues d'assurer aux membres de leur service de médiation une pension de retraite. Les règles qui régissent les conditions d'octroi et le mode de calcul des pen-

§ 2. De leden van de dienst «ombudsman» zijn onderworpen aan de bepalingen die, voor de Rijksambtenaren, het volgende regelen:

- 1° de verloven;
- 2° de beschikbaarheid wegens ziekte;
- 3° het vakantiegeld.

§ 3. De leden van de dienst «ombudsman» zijn onderworpen aan de sector gezondheidszorg van het stelsel van verplichte verzekering tegen ziekte en invaliditeit.

§ 4. De wet van 3 juli 1967 betreffende de schadevergoeding voor arbeidsongevallen, voor ongevallen op de weg naar en van het werk en voor beroepsziekten in de overheidssector, is van toepassing op de leden van de diensten «ombudsman» opgericht bij de autonome overheidsbedrijven **en op de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie alsook op de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie en de ombudsdienst voor de postsector.**

De renten en vergoedingen, alsook de procedurekosten, behalve bij roekeloze en tergende vordering, komen ten laste van het overheidsbedrijf en wat betreft de ombudsdienst voor telecommunicatie **en de ombudsdienst voor de postsector** ten laste van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, opgericht bij artikel 71 van deze wet.

§ 5. De autonome overheidsbedrijven en het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie kennen rechtstreeks aan de leden van respectievelijk hun dienst «ombudsman» **en de ombudsdienst voor telecommunicatie de ombudsdiensten voor telecommunicatie en de postsector** de kinderbijslag, de geboortebijslag en de adoptiepremie toe waarin de gecoördineerde wetten op de kinderbijslag voor loontrekkenden voorzien. Het bedrag en de toekenningsvoorwaarden voor deze bijslagen en premie zijn minstens even gunstig als deze van de toelagen die de kinderbijslagfondsen verplicht verdelen.

#### Art. 44 *ter*

§ 1. De autonome overheidsbedrijven verzekeren aan de leden van hun dienst «ombudsman» een rustpensioen. De regels die de toekenningsvoorwaarden en de wijze van berekening van de pensioenen van de

sions des fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume sont applicables à cette pension. Chaque entreprise publique autonome supporte la charge des pensions accordées aux membres de son service de médiation.

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications supporte la charge des pensions accordées aux membres du service de médiation pour les télécommunications pour les seules années prestées au service de médiation pour les télécommunications.

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications assume la charge des pensions accordées aux membres du service de médiation pour les télécommunications et du service de médiation pour le secteur postal pour les seules années prestées dans ces services de médiation.

§ 2. Les ayants droit des personnes visées au § 1<sup>er</sup> peuvent prétendre à une pension de survie à charge du Trésor public selon les règles qui régissent l'octroi et le mode de calcul des pensions des ayants droit des fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume. Cette pension est financée par une contribution personnelle à charge des membres du service de médiation égale à celle prévue par l'article 60 de la loi du 15 mai 1984 portant mesure d'harmonisation dans les régimes de pensions. Cette contribution est soumise aux règles prévues par les articles 61 et 61 bis de la loi du 15 mai 1984 précitée.

§ 3. Pour l'ouverture du droit et le calcul des pensions visées aux §§ 1<sup>er</sup> et 2, seuls les services prestés en qualité de membre du service de médiation sont pris en compte.

Ces mêmes services ne peuvent être pris en considération ni pour l'ouverture du droit à une autre pension du secteur public, ni pour le calcul de celle-ci.

#### Art. 45 *ter*

§ 1<sup>er</sup>. Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur avis de l'Institut, les ressources humaines et matérielles que l'Institut belge des services postaux et des télécommunications doit affecter au service de médiation pour le secteur postal.

§ 2. Afin de financer les prestations du service de médiation du secteur postal, les entreprises visées à

ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen, zijn op dit pensioen van toepassing. Elk autonoom overheidsbedrijf draagt de lasten van de pensioenen toegekend aan de leden van zijn dienst «ombudsman».

#### **Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie draagt de lasten van de pensioenen die zijn toegekend aan de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie en de ombudsdienst voor de postsector enkel voor de jaren die bij deze ombudsdiensten zijn gepresteerd**

§ 2. De rechthebbenden van de personen bedoeld bij § 1 kunnen hun recht op een overlevingspensioen ten laste van de Schatkist doen gelden volgens de regels die de toekenning en de wijze van berekening van de pensioenen van de rechthebbenden van de ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen. Dit pensioen wordt gefinancierd door een persoonlijke bijdrage ten laste van de leden van de dienst «ombudsman» die gelijk is aan deze waarin artikel 60 van de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering in de pensioenregelingen, voorziet. Deze bijdrage is onderworpen aan de regels waarin de artikelen 61 en 61bis van bovengenoemde wet van 15 mei 1984 voorzien.

§ 3. Voor de opvorderbaarheid van het recht op de bij §§ 1 en 2 bedoelde pensioenen en de berekening ervan, komen enkel de gepresteerde diensten als lid van de dienst «ombudsman» in aanmerking.

Dezelfde diensten mogen niet in aanmerking genomen worden noch voor het ontstaan van het recht op een ander pensioen van de overheidssector, noch voor de berekening daarvan.

#### **Art. 45 *ter***

**§ 1. De Koning bepaalt bij een in Ministerraad overlegd besluit, op advies van het Instituut, de menselijke en materiële middelen die het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ter beschikking van de ombudsdienst voor de postsector moet stellen.**

**§ 2. Om de dienstverlening van de ombudsdienst voor de postsector te financieren, betalen de in arti-**

l'article 43ter, § 1<sup>er</sup> de la présente loi, acquittent annuellement, auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, une redevance établie sur base du coût du financement du service de médiation pour le secteur postal, appelée «redevance de médiation».

§ 3. Chaque année, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications détermine le montant de la redevance de médiation due par chacune des entreprises visées à l'article 43ter de la loi.

§ 4. Les entreprises visées à l'article 43ter, § 1<sup>er</sup> de la présente loi, communiquent, au plus tard le 30 juin de chaque année à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

§ 5. Le montant de la redevance de médiation correspond au montant des moyens financiers nécessaires au fonctionnement du service de médiation inscrit au budget de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications pour l'année en cours, après avis de l'Inspection des Finances et du comité consultatif pour les services postaux.

Le montant précité, appelé X, se compose de 2 éléments, à savoir Y et Z.

$$- Y = \left[ \frac{A + (Bx2)}{A + (Bx2) + (Cx3)} \right] xX$$

$$- Z = \left[ \frac{(Cx3)}{A + (Bx2) + (Cx3)} \right] xX$$

Pour l'application de ces formules, les éléments ci-dessus sont définis comme suit:

- A = le nombre de demandes de renseignements par téléphone (service immédiat) de l'année précédente, en d'autres termes les interventions du service de médiation qui n'ont pas donné lieu à l'ouverture d'un dossier de plaintes;
- B = le nombre de plaintes irrecevables ou refusées de l'année précédente sur la base de l'article 43ter, §4;
- C = le nombre de plaintes traitées au cours de l'année précédente;
- X = le montant des moyens financiers nécessaires au fonctionnement du service de médiation

kel 43ter §1 van deze wet bedoelde ondernemingen jaarlijks aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een bijdrage die vastgesteld is op grond van de kosten voor de financiering van de ombudsdienst voor de postsector, «ombudsbijdrage» genoemd.

§ 3. Jaarlijks bepaalt het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie het bedrag van de ombudsbijdrage verschuldigd door elke in artikel 43ter van de wet bedoelde onderneming.

§ 4. De in artikel 43ter, § 1 van deze wet bedoelde ondernemingen delen elk jaar uiterlijk op 30 juni aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie de omzet mee die het voorgaande jaar behaald is voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen.

§ 5. Het bedrag van de ombudsbijdrage komt overeen met het bedrag van de financiële middelen die nodig zijn voor de werking van de ombudsdienst dat ingeschreven is op de begroting van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie voor het lopende jaar, na advies van de Inspectie van Financiën en van het raadgevend comité voor de postdiensten.

Het voormelde bedrag, X genaamd, bestaat uit 2 componenten, nl. Y en Z.

$$- Y = \left[ \frac{A + (Bx2)}{A + (Bx2) + (Cx3)} \right] xX$$

$$- Z = \left[ \frac{(Cx3)}{A + (Bx2) + (Cx3)} \right] xX$$

Voor de toepassing van deze formules worden bovenstaande elementen als volgt gedefinieerd:

- A = het aantal telefonische vragen om inlichtingen (onmiddellijke dienstverlening) van het voorgaande jaar, met andere woorden interventies van de ombudsdienst die geen aanleiding hebben gegeven tot het openen van een klachtendossier;
- B = het aantal op basis van artikel 43ter, §4 onontvankelijke of geweigerde klachten van het voorgaande jaar;
- C = het aantal behandelde klachten van het voorgaande jaar;
- X = het bedrag van de financiële middelen die nodig zijn voor de werking van de ombudsdienst

inscrit au budget de l'Institut pour l'année en cours;

– Y = le montant pour financer les frais de fonctionnement généraux;

– Z = le montant pour financer les frais de fonctionnement liés à la totalité des plaintes traitées.

La redevance de médiation individuelle, appelée  $I_n$ , est calculée comme suit:

$$I_n = \left( Yx \frac{T_n}{\sum_n^N T} \right) + \left( Zx \frac{L_n}{\sum_n^N L} \right)$$

Pour l'application de la formule ci-dessus, les éléments ci-dessus sont définis comme suit:

–  $(T_n)$  = le chiffre d'affaires obtenu l'année précédente (T) de l'entreprise individuelle (n) pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation à condition que ce chiffre d'affaires soit supérieur à 500.000 euros;

–  $\sum_n^N T$  = la somme des chiffres d'affaires obtenus l'année précédente ( $\sum T$ ) pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation de toutes les entreprises concernées (N) à condition que leur chiffre d'affaires ( $T_n$ ) soit supérieur à 500.000 euros;

–  $L_n$  = le nombre de plaintes traitées l'année précédente (L) de l'entreprise (n) à condition que son chiffre d'affaires ( $T_n$ ) soit supérieur à 500.000 euros;

–  $\sum_n^N L$  = la somme des plaintes traitées l'année précédente ( $\sum L$ ) de toutes les entreprises (N) à condition que leur chiffre d'affaires ( $T_n$ ) soit supérieur à 500.000 euros.

Les entreprises dont le chiffre d'affaires pour les activités rentrant dans le champ d'application du service de médiation est inférieur ou égal à 500.000 euros, ne contribuent pas au financement du service de médiation.

§ 6. Les redevances de médiation sont payées au plus tard le 30 septembre de l'année pour laquelle elles sont dues, au numéro de compte donné par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

dat ingeschreven is op de begroting van het Instituut voor het lopende jaar;

– Y = het bedrag ter financiering van de algemene werkingskosten;

– Z = het bedrag ter financiering van de werkingskosten verbonden aan de totaliteit van de behandelde klachten.

De individuele ombudsbijdrage,  $I_n$  genaamd, wordt berekend als volgt:

$$I_n = \left( Yx \frac{T_n}{\sum_n^N T} \right) + \left( Zx \frac{L_n}{\sum_n^N L} \right)$$

Voor de toepassing van bovenstaande formule worden bovenstaande elementen als volgt gedefinieerd:

–  $(T_n)$  = de vorig jaar behaalde omzet (T) van de individuele onderneming (n) voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst vallen op voorwaarde dat deze omzet hoger is dan 500.000 EURO;

–  $\sum_n^N T$  = de som van de vorig jaar behaalde omzetten ( $\sum T$ ) voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen van alle betrokken ondernemingen (N) op voorwaarde dat hun omzet ( $T_n$ ) hoger is dan 500.000 EURO;

–  $L_n$  = het aantal vorig jaar behandelde klachten (L) van de onderneming (n) op voorwaarde dat haar omzet ( $T_n$ ) hoger is dan 500.000 EURO;

–  $\sum_n^N L$  = de som van de vorig jaar behandelde klachten ( $\sum L$ ) van alle ondernemingen (N) op voorwaarde dat hun omzet ( $T_n$ ) hoger is dan 500.000 EURO.

Ondernemingen met een omzet voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen die lager dan of gelijk is aan 500.000 EUR is, dragen niet bij tot de financiering van de ombudsdienst.

§ 6. De ombudsbijdragen moeten uiterlijk op 30 september van het jaar waarop zij verschuldigd zijn, worden betaald op het rekeningnummer dat door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie is opgegeven.

Les redevances qui ne sont pas payées à l'échéance fixée produisent de plein droit et sans mise en demeure un intérêt au taux légal majoré de 2%. Cet intérêt est calculé au prorata du nombre de jours calendrier de retard.

Au plus tard un mois avant l'échéance, l'Institut communique aux entreprises visées à l'article 43ter de la loi, le montant des redevances dues.

§ 7. Si les dépenses du service de médiation sont inférieures ou supérieures aux prévisions et / ou qu'un payeur de redevances de médiation individuelles a omis en tout ou en partie de payer la redevance de médiation due, les redevances de médiation individuelles sont calculées l'année suivant l'année de fonctionnement du service de médiation. Si ce calcul donne lieu à une redevance supplémentaire ou un remboursement partiel, cette différence est portée en compte par le biais des nouvelles redevances de médiation individuelles à payer.

§ 8. Les médiateurs soumettent, chaque année, le projet de budget du service de médiation du secteur postal à l'avis du comité consultatif pour les services postaux. Le budget du service de médiation du secteur postal figure distinctement au budget de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.»

#### Art. 46

Chaque année, le service de médiation fait rapport de ses activités. Le rapport fait état notamment des différentes plaintes ou types de plaintes et de la suite données à ces plaintes, sans identifier directement ou indirectement le plaignant. Le rapport est communiqué à l'entreprise publique, au Ministre dont relève l'entreprise publique et aux Chambres législatives et, en ce qui concerne le service de médiation pour les télécommunications, le rapport est communiqué à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, aux entreprises visées au §1<sup>er</sup> de l'article 43bis de la présente loi, au Ministre ayant en charge les télécommunications et aux Chambres législatives. Il est mis à la disposition du public.

§ 1<sup>er</sup>. Chaque année, le service de médiation fait rapport de ses activités. Le rapport traite notamment les différentes plaintes ou types de plaintes et la suite donnée à ces plaintes, sans toutefois identifier directement ou indirectement le plaignant.

**Bijdragen die niet zijn betaald op de vastgestelde vervaldatum geven van rechtswege en zonder ingebrekestelling aanleiding tot een intrest tegen het wettelijk tarief verhoogd met 2 procent. Die intrest wordt berekend naar rato van het aantal kalenderdagen achterstand.**

**Op zijn laatst één maand voor de vervaldatum deelt het Instituut aan de in artikel 43ter van de wet bedoelde ondernemingen het bedrag mee van de verschuldigde bijdragen.**

**§ 7. Indien de ombudsdienst minder of meer heeft uitgegeven dan geraamd en / of indien een individuele ombudsbijdrager geheel of ten dele in gebreke is gebleven de verschuldigde ombudsbijdrage te betalen, zal het jaar volgend op het werkingsjaar van de ombudsdienst een verrekening gebeuren van de individuele ombudsbijdragen. Geeft deze berekening aanleiding tot een bijkomende bijdrage of een gedeeltelijke terugbetaling dan wordt dit verschil verrekend met de nieuw te betalen individuele ombudsbijdragen.**

**§ 8. De ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de ombudsdienst voor de postsector ter advies voor aan het raadgevend comité voor de postdiensten. De begroting van de ombudsdienst voor de postsector maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.»**

#### Art. 46

**§ 1. De ombudsdienst stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt inzonderheid de verschillende klachten of soorten van klachten en het aan deze klachten gegeven gevolg, zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven.**

§ 2. Le rapport du service de médiation pour les télécommunications est communiqué à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, aux entreprises visées au § 1<sup>er</sup> de l'article 43bis de la présente loi, au ministre ayant en charge les télécommunications et au ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions. Le rapport du service de médiation pour le secteur postal est communiqué à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, aux entreprises visées au § 1<sup>er</sup> de l'article 43ter de la présente loi, au ministre ayant en charge le secteur postal et au ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions. Le rapport des services de médiation qui ne sont pas mentionnés dans le présent paragraphe est transmis à l'entreprise publique, au ministre dont relève l'entreprise publique ainsi qu'au ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions.

§ 3. Les services de médiation précités communiquent le rapport aux Chambres législatives et le mettent à la disposition du public.

#### Art. 46 bis

§ 1<sup>er</sup>. Les agents mis à la disposition du service de médiation créé auprès de Belgacom, dont la liste est arrêtée par le Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, sont transférés sauf opposition de leur part à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 1998 et selon les modalités fixées par le Roi.

§ 2. Les agents statutaires nommés à titre définitif à Belgacom sont nommés agents de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

En ce qui concerne les agents contractuels qui bénéficiaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et qui sont transférés à l'Institut, il est conclu, par dérogation à l'article 73, § 2, de la présente loi, un contrat de travail à durée indéterminée.

§ 3. Pour le calcul de la pension des agents transférés en application du présent article, les services prestés à Belgacom restent à charge de Belgacom.

§ 4. Les emplois occupés par les agents transférés sont ajoutés au cadre organique de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications fixé par l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 18 mars 1993 fixant le cadre organique dudit Institut.

**§ 2 Het verslag van de ombudsdienst voor telecommunicatie wordt toegestuurd aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, aan de ondernemingen bedoeld in artikel 43bis, §1 van deze wet, aan de minister die belast is met telecommunicatie en aan de minister bevoegd voor consumentenzaken. Het verslag van de Ombudsdienst voor de postsector wordt toegestuurd aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, aan de ondernemingen bedoeld in artikel 43ter, §1 van deze wet, aan de Minister die belast is met de postsector en aan de minister bevoegd voor consumentenzaken. Het verslag van ombudsdiensten die niet in deze paragraaf vermeld zijn, wordt overgezonden aan het overheidsbedrijf, aan de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert en aan de minister bevoegd voor consumentenzaken.**

**§ 3. De hierboven vermelde ombudsdiensten zenden het verslag over aan de wetgevende Kamers en stellen het ter beschikking van het publiek.**

#### Art. 46 bis

§ 1. De personen die ter beschikking zijn gesteld van de dienst «Ombudsman» opgericht bij Belgacom en waarvan de lijst, door de Minister die bevoegd is voor telecommunicatie vastgesteld wordt, worden behoudens hun verzet, overgedragen aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie met uitwerking op 1 januari 1998 en volgens de door de Koning bepaalde nadere regels.

§ 2. De bij Belgacom vastbenoemde statutaire ambtenaren worden tot ambtenaar benoemd van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

De contractuele personeelsleden die over een arbeidscontract van onbepaalde duur beschikten en die aan het Instituut worden overgedragen, worden in afwijking van artikel 73, § 2, van deze wet, aangeworven met een arbeidscontract van onbepaalde duur.

§ 3. Voor de berekening van het pensioen van de personeelsleden overgedragen overeenkomstig dit artikel, blijven de bij Belgacom verrichte diensten ten laste van Belgacom.

§ 4. De dienstbetrekkingen die worden bezet door de overgedragen personeelsleden worden toegevoegd aan de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, vastgesteld bij artikel 1 van het koninklijk besluit van 18 maart 1993 tot vaststelling van de personeelsformatie van dat Instituut.

§ 5. Au cours de leur mise à disposition, les membres du personnel, sont soumis à l'autorité hiérarchique du médiateur.

§ 6. Au cours de leur mise à disposition du service de médiation pour les télécommunications, les membres du personnel gardent leur situation statutaire en matière de rémunération y compris leur allocation de gestion, d'ancienneté, de promotion et de pension dont ils bénéficiaient auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

#### Art. 46 *ter*

§ 1<sup>er</sup>. Les agents mis à la disposition du Service de médiation de LA POSTE et dont la liste est arrêtée par le ministre qui a les services postaux dans ses attributions, sont transférés, sauf opposition de leur part, à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications selon les règles à fixer par le Roi, après concertation avec les organisations syndicales représentatives du personnel. Le transfert mentionné au paragraphe précédent est effectué au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2007.

§ 2. Les agents statutaires nommés à titre définitif à LA POSTE sont nommés agents de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, soit en conservant leur grade, soit à un grade équivalent selon un tableau fixé par le Roi. Ils conservent au moins la rémunération et l'ancienneté qu'ils avaient à La Poste au moment du transfert. En ce qui concerne les agents contractuels qui bénéficiaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et qui sont transférés à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, il est conclu, par dérogation à l'article 73, § 2 de la présente loi, un contrat de travail à durée indéterminée.

§ 3. Pour le calcul de la pension des agents transférés en application du présent article, les services prestés à LA POSTE restent à charge de LA POSTE.

§ 4. Les emplois occupés par les agents transférés sont ajoutés au cadre organique de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications fixé par l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 18 mars 1993 fixant le cadre organique dudit Institut.

**§ 5. Zolang de personeelsleden ter beschikking staan van de ombudsdienst voor telecomunicatie, staan zij onder het hiërarchisch gezag van de ombudsman.**

**§ 6. Zolang de personeelsleden te beschikking staan van de ombudsdienst voor telecomunicatie behouden zij hun statutaire situatie inzake beloning inclusief hun beheerstoelage, anciënniteit, bevordering en pensioen die zij bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecomunicatie bezitten.**

#### **Art.46 *ter***

**§ 1. De personen die ter beschikking zijn gesteld van de dienst Ombudsman bij DE POST en waarvan de lijst door de minister die bevoegd is voor de postdiensten wordt vastgesteld, worden behoudens hun verzet, overgedragen aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecomunicatie volgens de door de Koning bepaalde nadere regels, na overleg met de representatieve vakorganisaties van het personeel. De in het vorige lid bedoelde overdracht geschiedt uiterlijk op 1 januari 2007.**

**§ 2. De bij DE POST vastbenoemde statutaire ambtenaren worden tot ambtenaar benoemd bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecomunicatie, hetzij met behoud van graad, hetzij in een gelijkwaardige graad volgens een door de koning vastgestelde tabel. Zij behouden ten minste de bezoldiging en de anciënniteit die zij hadden bij DE POST op het ogenblik van de overdracht. De contractuele personeelsleden die over een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur beschikten en die aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecomunicatie worden overgedragen, worden in afwijking van artikel 73, § 2 van deze wet, aangeworven met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur.**

**§ 3. Voor de berekening van het pensioen van de personeelsleden overgedragen overeenkomstig dit artikel, blijven de bij DE POST verrichte diensten ten laste van DE POST.**

**§ 4. De dienstbetrekkingen die worden bezet door de overgedragen personeelsleden worden toegevoegd aan de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecomunicatie, vastgesteld bij artikel 1 van het koninklijk besluit van 18 maart 1993 tot vaststelling van de personeelsformatie van dat Instituut.**

§ 5. Au cours de leur mise à disposition du service de médiation pour le secteur postal, les membres du personnel, sont soumis à l'autorité hiérarchique du médiateur.

§ 6. Au cours de leur mise à disposition du service de médiation pour le secteur postal, les membres du personnel gardent leur situation statutaire en matière de rémunération y compris leur allocation de gestion, d'ancienneté, de promotion et de pension dont ils bénéficiaient auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

#### TITRE IV

### RÉFORME DE LA RÉGIE DES POSTES

#### CHAPITRE VII BIS

#### DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À LA PRESTATION DE SERVICES POSTAUX

##### Section I

#### CONDITIONS POUR LA PRESTATION DE SERVICES POSTAUX NON COMPRIS DANS LE SERVICE UNIVERSEL

##### Art. 148 bis.

§ 1<sup>er</sup>. La prestation d'un service postal non compris dans le service universel est soumise aux conditions suivantes:

1° toute personne souhaitant fournir ou fournissant déjà un tel service doit en faire la déclaration à l'Institut par lettre recommandée;

2° la déclaration porte engagement du déclarant à respecter et à faire respecter par les sous-traitants et par toute personne lui procurant du personnel:

- les exigences essentielles;
- l'interdiction de transporter et de distribuer des envois qui porteraient extérieurement des inscriptions manifestement contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public;
- l'interdiction de fournir le service postal relevant des services réservés.

**§ 5. Zolang de personeelsleden ter beschikking staan van de ombudsdienst voor de postsector, staan zij onder het hiërarchisch gezag van de ombudsman.**

**§ 6. Zolang de personeelsleden te beschikking staan van de ombudsdienst voor de postsector behouden zij hun statutaire situatie inzake beloning inclusief hun beheerstoelage, anciënniteit, bevordering en pensioen die zij bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie bezitten.**

#### TITEL IV

### HERVORMING VAN DE REGIE DER POSTERIJEN

#### HOOFDSTUK VII BIS

#### ALGEMENE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT HET VERSTREKKEN VAN POSTDIENSTEN

##### Afdeling I

#### VOORWAARDEN VOOR HET VERSTREKKEN VAN POSTDIENSTEN DIE GEEN DEEL UITMAKEN VAN DE UNIVERSELE DIENST

##### Art. 148 bis

§ 1. Het verstrekken van een postdienst die geen deel uitmaakt van de universele dienst is aan de volgende voorwaarden onderworpen:

1° elke persoon die een desbetreffende dienst wil verstrekken of reeds verstrekt, doet hiervan aangifte bij het Instituut bij een ter post aangetekende brief;

2° de aangifte houdt de verbintenis vanwege de aangever in om hetgeen volgt na te leven en te doen naleven door de onderaannemers en door elke persoon die hem personeel levert:

- de essentiële eisen;
- het verbod om zendingen te vervoeren of te bestellen die aan de buitenkant vermeldingen dragen die duidelijk in strijd zijn met de goede zeden of de openbare orde;
- het verbod om de postdienst te leveren die onder de voorbehouden diensten ressorteert.

3° la communication aux utilisateurs des moyens de recours auprès du service de médiation du secteur postal ainsi que la conclusion avec le service de médiation d'un protocole qui fixe les modalités du traitement des plaintes. Cette information est fournie en accord avec le service de médiation du secteur postal.

**En outre, il est désigné une personne déclarée dûment compétente pour représenter l'opérateur dans ses relations avec le service de médiation pour le secteur postal.**

§ 2. Le Roi fixe les modalités de déclaration sur avis de l'Institut.

Cette déclaration doit être faite au plus tard quatre semaines avant le début de la prestation du service pour toute entreprise souhaitant fournir un tel service et au plus tard trois mois après la publication au Moniteur belge de l'arrêté royal pour toute entreprise fournissant déjà un tel service.

§ 3. Dans les trois semaines qui suivent la réception par l'Institut de la déclaration visée au § 1<sup>er</sup>, ce dernier transmet à la personne concernée, par lettre recommandée, un accusé de réception de la déclaration de même que ses éventuelles remarques concernant les services déclarés.

## *Section II*

### **CONDITIONS RÉGISSANT LA PRESTATION DES SERVICES NON RÉSERVÉS COMPRIS DANS LE SERVICE UNIVERSEL**

Art. 148 *sexies*.

§ 1<sup>er</sup>. La prestation d'un service non réservé compris dans le service universel est soumise aux conditions suivantes:

1° à l'exception du prestataire du service universel, tout opérateur postal souhaitant fournir ou fournissant déjà un tel service doit introduire auprès de l'Institut, par lettre recommandée, une demande de licence individuelle selon des modalités à définir par le Roi, sur proposition de l'Institut;

2° l'octroi de la licence individuelle est subordonné à l'engagement du demandeur à respecter et à faire respecter les éléments suivants par les sous-traitants et, le cas échéant, par toute personne lui procurant du personnel:

**3° het op de hoogte brengen van de gebruikers van de beroepsmiddelen bij de ombudsdienst voor postsector en het afsluiten met de ombudsdienst van een protocol dat de nadere regels vastlegt voor de behandeling van de klachten. De informatie wordt in overeenstemming met de ombudsdienst voor de postsector verstrekt.**

**Tevens wordt een persoon aangewezen die naar behoren bevoegd wordt verklaard om de operator te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de ombudsdienst voor de postsector.**

§ 2. De Koning stelt de praktische regels van de aangifte vast op advies van het Instituut.

Deze aangifte moet uiterlijk vier weken vóór het begin van de verstrekking van de dienst gedaan worden voor elke onderneming die een dergelijke dienst wil verstrekken en uiterlijk drie maanden na de publicatie in het Belgisch Staatsblad van het koninklijke besluit voor elke onderneming die reeds een dergelijke dienst verstrekt.

§ 3. Binnen de drie weken volgend op de ontvangst door het Instituut van de in § 1 bedoelde aangifte, meldt het Instituut aan de betrokken onderneming bij een ter post aangetekende brief de goede ontvangst van de aangifte en de eventuele opmerkingen met betrekking tot de aangegeven diensten.

## *Afdeling II*

### **VOORWAARDEN VOOR DE LEVERING VAN DE NIET-VOORBEHOUDEN DIENSTEN DIE DEEL UITMAKEN VAN DE UNIVERSELE DIENST**

Art. 148 *sexies*

§ 1. De levering van een niet-voorbehouden dienst die deel uitmaakt van de universele dienst is aan de volgende voorwaarden onderworpen:

1° de leverancier van de universele dienst uitgezonderd, moet elke postoperator die een dergelijke dienst wenst te verstrekken of die reeds verstrekt, bij het Instituut, met een ter post aangetekende brief, een aanvraag indienen voor een individuele vergunning, volgens de voorwaarden die de Koning, op voorstel van het Instituut, bepaalt;

2° de toekenning van de individuele vergunning is afhankelijk van de verbintenis vanwege de aanvrager om hetgeen volgt na te leven en te doen naleven door de onderaannemers en, indien het geval zich voordoet, door elke persoon die hem personeel levert:

– les normes de qualité fixées par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres; ces normes concernent notamment la durée de l'expédition, la régularité, le respect de la zone géographique à couvrir et la fiabilité des services;

– les exigences essentielles;

– les principes tarifaires fixés à l'article 144ter;

– l'interdiction de transporter et de distribuer les envois qui porteraient extérieurement des inscriptions manifestement contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public;

– sans préjudice de l'article 141 § 1<sup>er</sup>, A, l'interdiction de fournir le service postal relevant des services réservés;

– l'obligation de communiquer chaque année à l'Institut le chiffre d'affaires et, en particulier, celui afférent aux services postaux;

– l'obligation de mettre en place une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour le traitement équitable et rapide des réclamations des utilisateurs.

3° La communication aux utilisateurs des moyens de recours auprès du service de médiation du secteur postal ainsi que la conclusion avec le service de médiation d'un protocole qui fixe les modalités du traitement des plaintes. Cette information est fournie en accord avec le service de médiation du secteur postal.

**En outre, il est désigné une personne déclarée dûment compétente pour représenter l'opérateur dans ses relations avec le service de médiation pour le secteur postal.**

§ 2. Le Roi fixe sur avis de l'Institut, par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, la procédure relative à l'octroi, au refus et au retrait de la licence individuelle, ainsi que sa durée et les conditions de sa cession.

Cette procédure doit être transparente, non discriminatoire, proportionnée et fondée sur des critères objectifs. Elle doit en outre prévoir des voies de recours en cas de refus entier ou partiel, ainsi qu'en cas de retrait de la licence individuelle.

§ 3. Le nom de chaque opérateur postal titulaire de la licence individuelle est repris dans une liste mise à jour au moins une fois par an et publiée au Moniteur belge.

– de kwaliteitsnormen bepaald bij in Ministerraad overlegd koninklijk besluit; deze normen hebben met name betrekking op de verzendingsduur, de regelmaat, de inachtneming van het te dekken geografische gebied en de betrouwbaarheid van de diensten;

– de essentiële eisen;

– de tarifaire principes bepaald in artikel 144ter;

– het verbod om zendingen te vervoeren of te bestellen die aan de buitenkant vermeldingen dragen die duidelijk in strijd zijn met de goede zeden of de openbare orde;

– onverminderd artikel 141, § 1, A, het verbod om de postdienst te leveren die onder de voorbehouden diensten ressorteert;

– de verplichting om jaarlijks aan het Instituut de omzet mee te delen, en in het bijzonder de omzet met betrekking tot de postdiensten;

– de verplichting een transparante, eenvoudige en goedkope procedure in te stellen voor de billijke en snelle behandeling van klachten van gebruikers.

**3° het op de hoogte brengen van de gebruikers van de beroepsmiddelen bij de ombudsdienst voor postsector en het afsluiten met de ombudsdienst van een protocol dat de nadere regels vastlegt voor de behandeling van de klachten. De informatie wordt in overeenstemming met de ombudsdienst voor de postsector verstrekt.**

**Tevens wordt een persoon aangewezen die naar behoren bevoegd wordt verklaard om de operator te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de ombudsdienst voor de postsector.**

§ 2. De Koning stelt op advies van het Instituut bij een in Ministerraad overlegd besluit, de procedure vast voor de toekenning, de weigering en intrekking van de individuele vergunning, alsmede de voorwaarden voor de overdracht ervan.

Deze procedure moet transparant, niet-discriminerend en evenredig zijn, en gebaseerd op objectieve criteria. Zij moet bovendien voorzien in een mogelijkheid tot beroep bij gedeeltelijke of volledige weigering, alsook bij intrekking van de individuele vergunning.

§ 3. De naam van elke postoperator die houder is van een individuele vergunning wordt opgenomen in een minstens één keer per jaar bijgewerkte lijst die in het Belgisch Staatsblad wordt bekendgemaakt.

§ 4. Le § 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, 1<sup>er</sup> tiret et 3<sup>e</sup> tiret de cet article ne peut être imposé que dans la mesure où cela est nécessaire pour garantir le respect des exigences essentielles et sauvegarder le service universel et où cela est proportionné et fondé sur de critères objectifs.

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

CHAPITRE II

**LES COMITES CONSULTATIFS**

*Section 2.*

**Comité consultatif pour les services postaux**

Art. 8

§ 1<sup>er</sup>. Il est créé un Comité consultatif pour les services postaux auprès du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.

§ 2. Les modalités de fonctionnement et de composition du Comité consultatif pour les services postaux sont définies par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres. Le Roi peut prévoir la représentation des Gouvernements des Communautés et des Régions.

Les membres du Comité consultatif pour les services postaux sont nommés par le ministre.

Le Comité consultatif pour les services postaux comprend au moins des représentants des utilisateurs, des opérateurs postaux, des prestataires de service universel, des représentants du gouvernement fédéral et des organisations représentatives des travailleurs et des employeurs (y compris les petites et moyennes entreprises).

§ 3. Les représentants du gouvernement fédéral siègent au Comité consultatif pour les services postaux sans voix délibérative.

L'Institut et le ~~Service de médiation auprès de La Poste~~ **service de médiation pour le secteur postal** siègent en tant qu'observateurs au Comité consultatif pour les services postaux.

§ 4. § 1, 2<sup>o</sup>, 1<sup>e</sup> streepje en 3<sup>e</sup> streepje van dit artikel kan worden opgelegd voorzover dit noodzakelijk is om de naleving van de essentiële eisen te waarborgen en de universele dienst te vrijwaren, dit voldoet aan het evenredigheidsbeginsel en is gebaseerd op objectieve criteria.

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

HOOFDSTUK II

**DE RAADGEVENDE COMITES**

*Afdeling 2*

**Raadgevend Comité voor de postdiensten**

Art. 8

§ 1. Er wordt een Raadgevend Comité voor de postdiensten opgericht bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie.

§ 2. De Koning bepaalt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de nadere regels voor de werking en de samenstelling van het Raadgevend Comité voor de postdiensten. De Koning kan in de vertegenwoordiging van de Gemeenschaps- en de Gewestregeringen voorzien.

De leden van het Raadgevend Comité voor de postdiensten worden benoemd door de minister.

Het Raadgevend Comité voor de postdiensten bestaat minstens uit vertegenwoordigers van gebruikers, van postoperatoren, van de leveranciers van de universele dienst, vertegenwoordigers van de federale regering, en van de representatieve organisaties van werknemers en werkgevers (met inbegrip van de kleine en middelgrote ondernemingen).

§ 3. De vertegenwoordigers van de federale regering die in het Raadgevend Comité voor de postdiensten zetelen zijn niet stemgerechtigd.

Het Instituut en de ~~Ombudsdienst bij De Post~~ **Ombudsdienst voor de postsector** hebben zitting als waarnemer in het Raadgevend Comité voor de postdiensten.