

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

7 novembre 2006

PROJET DE LOI

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

ERRATUM

**EN REMPLACEMENT DE L'EXPOSÉ DES MOTIFS ET DE
L'AVANT-PROJET DU DOCUMENT DOC 51 2679/001 DISTRIBUÉ
PRÉCÉDEMMENT**

Document précédent :

Doc 51 **2679/ (2005/2006)** :
001 : Projet de loi.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

7 november 2006

WETSONTWERP

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

ERRATUM

**TER VERVANGING VAN DE MEMORIE VAN TOELICHTING EN
VAN HET VOORONTWERP VAN HET VROEGER RONDGEDEELDE
STUK DOC 2679/001**

Voorgaand document :

Doc 51 **2679/ (2005/2006)** :
001 : Wetsontwerp.

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

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : Document parlementaire de la 51^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif

QRVA : Questions et Réponses écrites

CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)

CRABV : Compte Rendu Analytique (couverture bleue)

CRIV : 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)

PLEN : Séance plénière

COM : Réunion de commission

MOT : Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 : Parlementair document van de 51^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer

QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden

CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)

CRABV : Beknopt Verslag (blauwe kaft)

CRIV : 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)

PLEN : Plenum

COM : Commissievergadering

MOT : Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

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

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 retire le service de médiation auprès de l'entreprise publique La Poste de ladite entreprise.

L'article 3 stipule que les membres du service de médiation pour les télécommunications doit conclure une convention avec l'IBPT concernant les modalités relatives notamment aux aspects logistiques, à la politique menée à l'égard du personnel mis à disposition ainsi qu'au contrôle financier et au budget. Cette disposition est insérée afin d'aboutir à une cohérence maximale entre le service de médiation pour les télécommunications et le service de médiation pour le secteur postal.

L'article 4 abroge la procédure d'arbitrage en tant que mission du service de médiation pour les télécommunications.

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 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.

Artikelsgewijze bespreking

Artikel 1 behoeft geen commentaar.

Artikel 2 haalt de ombudsdienst bij het overheidsbedrijf De Post weg bij het overheidsbedrijf.

Artikel 3 bepaalt dat de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie met het BIPT een overeenkomst dient af te sluiten betreffende de modaliteiten inzake onder meer de logistieke aspecten, het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel en de financiële controle en begroting. Deze bepaling wordt ingevoegd om een maximale coherentie te bereiken tussen de ombudsdienst voor telecommunicatie en de ombudsdienst voor de postsector.

Artikel 4 schrapte de arbitrageprocedure als opdracht van de ombudsdienst voor telecommunicatie.

A ce jour, le service de médiation pour les télécommunications n'a tranché qu'un seul litige par le biais de l'arbitrage. Par la suite, ce rôle d'arbitrage du service de médiation pour les télécommunications a été spécifié plus en détail par l'article 4 de la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. A cet égard, il avait été précisé que le service de médiation pour les télécommunications et les entreprises actives dans le secteur des télécommunications, devaient conclure une convention relative à l'organisation de la procédure d'arbitrage. En outre, le service de médiation pour les télécommunications ne pouvait assurer le rôle d'arbitre dans des litiges impliquant des montants supérieurs à 100.000 francs.

La procédure d'arbitrage va toutefois à l'encontre des caractéristiques normales d'un service de médiation qui essayait, en premier lieu, de jouer un rôle de médiateur dans le cadre de plaintes professionnelles. Aussi, dans la grande majorité de ces cas, le service de médiation pour les télécommunications parvient, par voie de conciliation, à trouver un règlement à l'amiable entre l'utilisateur et l'opérateur. Dans le cadre de ce rôle initial, un service de médiation n'est toutefois pas en mesure d'imposer à aucune des deux parties des décisions contraignantes.

L'article 5, §1^{er} 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 offerts par La Poste en sous-traitance de tiers, comme par exemple les cartes téléphoniques, les jeux à grutage 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. La loi définit la notion de matières concernant les usagers comme des matières qui concernent les intérêts des usagers qui n'offrent pas eux-

Door de ombudsdienst voor telecommunicatie werd tot op heden slechts éénmaal een klacht bij middel van de arbitrage beslecht. Later werd deze arbitrage rol van de ombudsdienst voor telecommunicatie door artikel 4 van de wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven meer gespecificeerd. Er werd hierover gesteld dat de ombudsdienst voor telecommunicatie en de ondernemingen die in de telecommunicatiesector actief zijn, een overeenkomst moeten sluiten betreffende de organisatie van de arbitrageprocedure. Tevens mag de ombudsdienst voor telecommunicatie niet als scheidsrechter optreden in geschillen waarmee bedragen van meer dan 100.000 frank zijn gemoeid.

De arbitrageprocedure is echter strijdig met de normale kenmerken van een ombudsdienst die in de eerste plaats tracht van verzoenend op te treden bij beroepsklachten. Ook de ombudsdienst voor telecommunicatie slaagt er in om in de overgrote meerderheid van de beroepsklachten verzoenend een minnelijke schikking tussen de gebruiker en de operator te bereiken. In deze oorspronkelijke rol kan een ombudsdienst echter aan geen van beide partijen afdwingbare uitspraken opleggen, zoals dit bij een arbitrageprocedure het geval is.

Artikel 5, §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 De Post aangebonden 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. De wet definieert het begrip gebruikersaangelegenheden als aangelegenheden die de belangen van gebruikers betreffen die zelf geen postdiensten aanbieden. Hierbij

mêmes des services postaux. La qualité de l'utilisateur ne joue pas de rôle à cet égard.

§ 2. explique l'organisation du service de médiation pour le secteur postal. Il y a deux médiateurs appartenant chacun à un rôle linguistique différent. En outre, le service de médiation pour le secteur postal doit conclure une convention avec l'IBPT concernant les modalités relatives notamment aux aspects logistiques, à la politique menée à l'égard du personnel mis à disposition ainsi qu'au contrôle financier et au budget.

§ 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.
- 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

spécifie la responsabilité de l'utilisateur, qui ne joue pas de rôle.

§ 2. licht de organisatie van de ombudsdienst voor de postsector toe. Er zijn twee ombudsmannen van verschillende taalrol. Bovendien dient de ombudsdienst voor de postsector met het BIPT een overeenkomst af te sluiten betreffende de modaliteiten inzake onder meer de logistieke aspecten, het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel en de financiële controle en begroting.

§ 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 ombudsman voor de financiële sector;
- de 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

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.

§ 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

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 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 tegemoetkoning 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. 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

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 6 ne nécessite pas d'autre commentaire.

Les articles 7 et 8 concernent le statut des membres 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 9 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 43 ter, §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.

Les redevances individuelles se composent également de deux parties: une redevance pour les frais de fonctionnement généraux et une redevance relative au

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 6 behoeft geen verdere commentaar.

De artikelen 7 en 8 betreffen het statuut van de leden van de ombudsdienst voor de postsector en dit naar model van regeling van toepassing op de ombudsdienst voor de telecommunicatie.

Artikel 9 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 43 ter, § 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.

De individuele bijdragen bestaan eveneens uit 2 onderdelen: een bijdrage voor de algemene werkingskosten en een bijdrage in functie van het aantal behan-

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.

L'article 10 n'appelle pas d'autre commentaire.

Article 11. La loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques stipule que les personnes mises à disposition du «service de médiation» sont transférées à l'Institut belge pour les services postaux et pour les télécommunications avec effet au 1^{er} janvier 1998.

Vu la tâche spécifique du service de médiation pour les télécommunications ainsi que la nécessité d'indépendance de ce service, du personnel de l'Institut est mis à la disposition du service de médiation pour les télécommunications. Ainsi, le personnel relève, pour la durée de la mise à disposition, de l'autorité hiérarchique des Médiateurs qui dirigent ce service et qui assument la responsabilité du (bon) fonctionnement du service. Il s'agit notamment de l'exercice de l'autorité fonctionnelle et de la direction journalière du personnel du service de médiation.

Ceci est logique, compte tenu, d'une part, de la nécessité d'indépendance du service de médiation et des tâches accomplies par celui-ci, et, d'autre part, de la responsabilité du Médiateur au regard du bon fonctionnement du service. La disposition de l'article 46*bis*, § 5 vise en effet à garantir l'indépendance et (in fine) le bon fonctionnement du service et des tâches accomplies en soumettant le personnel, en ce qui concerne l'exercice de la fonction en termes de contenu, à l'autorité exclusive du médiateur.

delde 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 10 behoeft geen verdere commentaar.

Artikel 11. De wet van 19 december 1997 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven bepaalt dat de personen die ter beschikking zijn gesteld van de dienst «ombudsman» overgedragen worden aan het Belgisch instituut voor postdiensten en voor telecommunicatie met uitwerking van 1 januari 1998.

Gelet op de specifieke taak van de ombudsdienst voor telecommunicatie, en de vereiste van onafhankelijkheid van deze dienst wordt, door het Instituut personeel ter beschikking gesteld van de ombudsdienst voor de telecommunicatie. Alsdus komt het personeel voor de duur van de ter beschikking stelling onder het hiërarchisch gezag te staan van de ombudsmannen, die deze leiden en verantwoordelijkheid dragen voor de (goede) werking van de dienst. Het betreft met name de uitoefening van het functioneel gezag en het geven van dagelijkse leiding aan het personeel van de ombudsdienst.

Dit is logisch, in het licht van de vereiste van onafhankelijkheid van de ombudsdienst en de door de dienst uitgevoerde taken enerzijds, van de verantwoordelijkheid van de ombudsman voor de goede werking van de dienst, anderzijds. Het bepaalde in artikel 46*bis*, §5 beoogt dan ook de onafhankelijke en (in fine) de goede werking van de dienst en de uitgevoerde taken, te verzekeren door het personeel voor wat de inhoudelijke uitoefening van de functie betreft, onder het uitsluitend gezag te brengen van de ombudsman.

En raison de son fonctionnement spécifique et indépendant, l'organisation du service est, également assurée par le médiateur, mais dans les limites établies par le statut du personnel et par le règlement du travail.

Afin de garantir au personnel que (l'exécution des) les droits, principes et procédures statutaires lui sont intégralement et indistinctement applicables, une convention est conclue entre les membres du service et le Conseil de l'IBPT fixant l'application concrète de ces principes et procédures par les membres du service de médiation à l'égard des membres du personnel. Cette convention sera, en ce qui concerne les questions de personnel, soumise à la concertation avec les organisations syndicales représentatives.

Certaines dispositions relatives à la gestion du personnel prévues dans l'arrêté royal de 9 octobre 1992 relatif au service de médiation dans certaines entreprises publiques autonomes doivent toutefois être adaptées, en ce qui concerne le service de médiation pour les télécommunications, à cette situation.

L'article 12 concerne le transfert des membres du personnel du service de médiation de l'entreprise publique La Poste auprès de l'IBPT au sein duquel est désormais intégré le service de médiation pour le secteur postal.

La nécessité de la réforme du service de médiation de La Poste et de son intégration en tant que service de médiation indépendant du secteur postal au sein de l'IBPT a déjà été évoquée (voir supra). Il est logique, voire souhaitable, qu'étant donné leur expérience et leur expertise particulières, les membres du personnel employés au sein du service de médiation de La Poste soient transférés auprès de l'Institut. A l'égard du personnel, ce transfert implique, en ce qui concerne les agents statutaires, qu'ils soient nommés en qualité de fonctionnaires auprès de l'IBPT. Les membres du personnel contractuel seront, le cas échéant, engagés par l'IBPT sur la base d'un contrat de travail de durée indéterminée.

Les membres du personnel ne seront transférés à l'IBPT qu'avec leur assentiment explicite. A cet effet, le personnel du service de médiation de La Poste sera informé à temps par La Poste et l'Institut en ce qui concerne les conséquences du transfert relatives à leurs droits. Le Roi fixera les modalités du transfert.

Ook de organisatie van de dienst wordt, omwille van de specifieke en onafhankelijke werking ervan, doch binnen de grenzen van wat het personeelsstatuut en arbeidsreglement van het Instituut bepaalt, door de ombudsman verzekerd.

Teneinde het personeel te garanderen dat de in (uitvoering van) het statuut vastgelegde rechten, principes en procedures integraal en zonder onderscheid op hen van toepassing zijn, wordt tussen de leden van de dienst en de Raad van het BIPT een overeenkomst afgesloten waarin de concrete toepassing van deze principes en procedures door de leden van de ombudsdienst ten aanzien van de personeelsleden wordt vastgelegd. Deze overeenkomst, zal voor de personeelsaangelegenheden, aan het overleg met de representatieve vakorganisaties worden onderworpen.

Sommige bepalingen met betrekking tot het personeelsbeheer van het Koninklijk besluit betreffende de dienst «ombudsman» in sommige autonome overheidsbedrijven van 9 oktober 1992 dienen voor de ombudsdienst voor telecommunicatie echter aan deze situatie te worden aangepast.

Artikel 12 betreft de overdracht van de personeelsleden van de ombudsdienst bij het overheidsbedrijf De Post aan het BIPT waar de ombudsdienst voor de postsector voortaan wordt ondergebracht.

Eerder werd verwezen naar de noodzaak de Ombudsdienst bij De Post, te hervormen en als onafhankelijke ombudsdienst voor de postsector onder te brengen bij het BIPT (zie supra). Het is logisch en zelfs wenselijk dat ook de personeelsleden die bij de ombudsdienst bij De Post zijn tewerkgesteld, worden overgedragen aan het Instituut, gelet op de bijzondere ervaring en expertise die zij hebben verworven. Ten aanzien van het personeel impliceert de overdracht dat, wat de vastbenoemde ambtenaren betreft, zij worden benoemd als ambtenaar bij het BIPT. De contractuele personeelsleden zullen, in voorkomend geval door het BIPT worden aangeworven met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur.

De betrokken personeelsleden zullen enkel worden overgedragen aan het BIPT voor zover zij hiermee uitdrukkelijk instemmen. Hiertoe zal het personeel van de ombudsdienst van De Post, tijdig worden geïnformeerd door De Post en het Instituut over de gevolgen van de overdracht ten aanzien van hun rechten. De modaliteiten van de overdracht zullen door de koning worden vastgesteld.

Quant aux agents statutaires, comme il a été dit, le transfert implique la nomination auprès de l'IBPT. Cela veut dire que le statut administratif et pécuniaire applicable au personnel de l'Institut sera aussi intégralement appliqué à l'égard du personnel transféré.

Vu la tâche spécifique du service de médiation pour le secteur postal ainsi que la nécessité d'indépendance de ce service, du personnel de l'Institut est mis à la disposition du service de médiation pour le secteur postal, comme c'est par ailleurs déjà le cas pour le service de médiation de La Poste et pour le service de médiation des Télécommunications. Ainsi, le personnel relève, pour la durée de la mise à disposition, de l'autorité hiérarchique des médiateurs qui dirigent ce service et qui assument la responsabilité du (bon) fonctionnement du service. Il s'agit notamment de l'exercice de l'autorité fonctionnelle et de la direction journalière du personnel du service de médiation.

Ceci est logique, compte tenu, d'une part, de la nécessité d'indépendance du service de médiation et des tâches accomplies par celui-ci, et, d'autre part, de la responsabilité du médiateur au regard du bon fonctionnement du service. La disposition de l'article 46ter, § 5 vise en effet à garantir l'indépendance et (in fine) le bon fonctionnement du service et des tâches accomplies en soumettant le personnel, en ce qui concerne l'exercice de la fonction en termes de contenu, à l'autorité exclusive du médiateur.

En raison de son fonctionnement spécifique et indépendant, l'organisation du service est, également assurée par le médiateur, mais dans les limites établies par le statut du personnel et par le règlement du travail.

Afin de garantir au personnel que (l'exécution des) les droits, principes et procédures statutaires lui sont intégralement et indistinctement applicables, une convention est conclue entre les membres du service et le Conseil de l'IBPT fixant l'application concrète de ces principes et procédures par les médiateurs à l'égard des membres du personnel. Cette convention sera, en ce qui concerne les questions de personnel, soumise à la concertation avec les organisations syndicales représentatives.

Certaines dispositions relatives à la gestion du personnel prévues dans l'arrêté royal du 9 octobre 1992 relatif au service de médiation dans certaines entreprises publiques autonomes doivent toutefois être adaptées, en ce qui concerne le service de médiation pour le secteur postal, à cette situation.

Wat de statutaire ambtenaren betreft, heeft de overdracht zoals gezegd, de benoeming bij het BIPT tot gevolg. Dit betekent dat het administratief en geldelijk statuut dat van toepassing is op het personeel van het Instituut, ook integraal wordt toegepast ten aanzien van het overgedragen personeel.

Gelet op de specifieke taak van de ombudsdienst voor de postsector, en de vereiste van onafhankelijkheid van deze dienst wordt, zoals dit trouwens reeds het geval is voor de ombudsdienst bij De Post en de ombudsdienst Telecommunicatie, door het Instituut personeel ter beschikking gesteld van de ombudsdienst voor de postsector. Alsdus komt het personeel voor de duur van de ter beschikking stelling onder het hiërarchisch gezag te staan van de ombudsmannen, die deze leiden en verantwoordelijkheid dragen voor de (goede) werking van de dienst. Het betreft met name de uitoefening van het functioneel gezag en het geven van dagelijkse leiding aan het personeel van de ombudsdienst.

Dit is logisch, in het licht van de vereiste van onafhankelijkheid van de ombudsdienst en de door de dienst uitgevoerde taken enerzijds, van de verantwoordelijkheid van de ombudsman voor de goede werking van de dienst, anderzijds. Het bepaalde in artikel 46ter, §5 beoogt dan ook de onafhankelijke en (in fine) de goede werking van de dienst en de uitgevoerde taken, te verzekeren door het personeel voor wat de inhoudelijke uitoefening van de functie betreft, onder het uitsluitend gezag te brengen van de ombudsman.

Ook de organisatie van de dienst wordt, omwille van de specifieke en onafhankelijke werking ervan, doch binnen de grenzen van wat het personeelsstatuut en arbeidsreglement van het Instituut bepaalt, door de ombudsman verzekerd.

Teneinde het personeel te garanderen dat de in (uitvoering van) het statuut vastgelegde rechten, principes en procedures integraal en zonder onderscheid op hen van toepassing zijn, wordt tussen de leden van de dienst en de Raad van het BIPT een overeenkomst afgesloten waarin de concrete toepassing van deze principes en procedures door de ombudsmannen ten aanzien van de personeelsleden wordt vastgelegd. Deze overeenkomst, zal voor de personeelsaangelegenheden, aan het overleg met de representatieve vakorganisaties worden onderworpen.

Sommige bepalingen met betrekking tot het personeelsbeheer van het Koninklijk besluit betreffende de dienst «ombudsman» in sommige autonome overheidsbedrijven van 9 oktober 1992 dienen voor de Ombudsdienst voor de postsector echter aan deze situatie te worden aangepast.

Les articles 13et 14 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.

L'article 15 ne nécessite 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

Artikel 13 en 14 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 15 behoeft 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^{ER}**Disposition générale****Article 1^{er}**

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^{er}, 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

L'article 43bis, § 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. Cette convention reprend au minimum les modalités concernant:

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

Artikel 43bis, §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. In deze overeenkomst worden minstens de modaliteiten opgenomen inzake:

– 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:

«Art. 43*ter*. — § 1^{er}. 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*sexies* 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*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:

– de l'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;
- het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel;
- 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*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 148*sexies* van deze wet een vergoeding vereist;

3° de ondernemingen die postdiensten aanbieden in de zin van artikel 131, 1° van deze wet en waarvan de aanbidding 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:

– 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^{er}, 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° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des litiges entre les entreprises visées au § 1^{er} du présent article et les utilisateurs;

4° adresser une recommandation aux entreprises visées au § 1^{er} 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;

– 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;
- het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel;
- 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 aangebonden 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° 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 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.

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.

Verschillende 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 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.

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. 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^{er} de l'article 43^{ter} 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^{er} de l'article 43^{ter} 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».

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^{er}, les mots «et aux membres du service de médiation pour les télécommunications» sont rempla-

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^{ter} 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^{ter} van deze wet of 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, lid 1 worden de woorden «en op de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie» vervangen door de

cés 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^{er}, 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. 9

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

«§ 1^{er}. 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^{ter}, § 1^{er} 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^{ter} de la loi.

§ 4. Les entreprises visées à l'article 43^{ter}, § 1^{er} 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.

woorden «alsook op de leden van de ombudsdienst voor telecomunicatie 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 telecomunicatie» en de woorden «ten laste van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecomunicatie»;

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

Art. 8

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 telecomunicatie, voortvloeien uit de van kracht zijnde beslissingen van de Europese Unie wordt vervangen als volgt:

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

Art. 9

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 telecomunicatie 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^{ter} §1 van deze wet bedoelde ondernemingen jaarlijks aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecomunicatie 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 telecomunicatie het bedrag van de ombudsbijdrage verschuldigd door elke in artikel 43^{ter} van de wet bedoelde onderneming.

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

§ 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 43^{ter}, § 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;

§ 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 43^{ter}, § 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;

– $\sum_n^N T$ = la somme des chiffres d'affaires obtenus l'an-

née 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^{ter} 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 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

– $\sum_n^N T$ = de som van de vorig jaar behaalde omzet-

ten ($\sum T$) 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^{ter} 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 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

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^{er}. 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^{er} de l'article 43*bis* 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^{er} de l'article 43*ter* 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*bis* 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.

§ 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.»

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 dienst ombudsman 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 43*bis*, §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 43*ter*, §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. 11

Artikel 46*bis* 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 met een § 5 en § 6 als volgt:

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

§ 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

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

«Art. 46^{ter}.— § 1^{er}. 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^{er} 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.

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^{er} de l'arrêté royal du 18 mars 1993 fixant le cadre organique dudit Institut.

§ 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^{er} de la présente loi est complété comme suit:

«3° la communication aux utilisateurs des moyens de recours auprès du service de médiation pour le secteur postal

Art. 12

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

«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 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 van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, met behoud van graad, hetzij in een gelijkwaardige graad.

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 arbeidscontract 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 arbeidscontract 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. 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 deze wet wordt aangevuld als volgt:

«3° het op de hoogte brengen van de gebruikers van de beroepsmiddelen bij de ombudsdienst voor postsector en het

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^{er} de la présente 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».

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».

CHAPITRE IV

Entrée en vigueur

Art. 16

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

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».

Art. 14

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 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».

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, 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. 16

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