

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

20 novembre 2006

PROJET DE LOI

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

TEXTE ADOPTÉ PAR LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS ET
DES ENTREPRISES PUBLIQUES

PROJET DE LOI

**portant des dispositions diverses en vue de
la création du service de médiation
pour le secteur postal et modifiant la loi du
13 juin 2005 relative aux communications
électroniques**

(nouvel intitulé)

Documents précédents :

Doc 51 **2679/ (2005/2006)** :

- 001 : Projet de loi.
- 002 : Erratum.
- 003 : Amendements.
- 004 : Rapport.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

20 november 2006

WETSONTWERP

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

TEKST AANGENOMEN DOOR DE COMMISSIE VOOR
DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

WETSONTWERP

**houdende diverse bepalingen met het oog
op de oprichting van de ombudsdienst
voor de postsector en tot wijziging van de
wet van 13 juni 2005 betreffende
de elektronische communicatie**

(nieuw opschrift)

Voorgaande documenten :

Doc 51 **2679/ (2005/2006)** :

- 001 : Wetsontwerp.
- 002 : Erratum.
- 003 : Amendementen.
- 004 : Verslag.

<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 :

<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

CHAPITRE PREMIER

Disposition généraleArticle 1^{er}

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

CHAPITRE II

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

Art. 2

A l'article 43, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, modifié par la loi du 19 décembre 1997, les mots «et LA POSTE» sont insérés entre les mots «à l'exclusion de Belgacom» et les mots «ou, le cas échéant».

Art. 3 (ancien art. 4^{partim})

A l'article 43^{bis}, de la même loi, sont apportées les modifications suivantes :

1° le § 2 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.»

HOOFDSTUK I

Algemene bepaling

Artikel 1

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

HOOFDSTUK II

**Wijzigingen 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, worden de woorden «en DE POST» ingevoegd tussen de woorden «met uitzondering van Belgacom» en de woorden «of, in voorkomend geval».

Art. 3 (vroeger art. 4^{partim})

Artikel 43^{bis} van dezelfde wet wordt als volgt gewijzigd:

1° § 2 wordt aangevuld met een derde lid als volgt:

«De leden van de ombudsdienst voor telecomunicatie sluiten met de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecomunicatie een overeenkomst af waarin de praktische en organisatorische regels 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 telecomunicatie;
- de beslechting van bevoegdheidsgeschillen;
- de logistieke aspecten;
- het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel;
- de financiële controle en de begroting.»

2° le § 3, 1°, alinéa 2, est complété comme suit: «ou que la plainte est de nature clairement vexatoire».

3° le § 3, 4° est abrogé.

4° au § 3, 6°, les mots «, du ministre qui a la protection de la consommation dans ses attributions» sont insérés entre les mots «, du Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions» et les mots «ou de l'Institut belge».

Art. 4 (ancien art. 5)

Dans la 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.

§ 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'ac-

2° § 3, 1°, deuxième lid, wordt aangevuld met de woorden: «of wanneer de klacht duidelijk vexatoir is».

3° § 3, 4° wordt opgeheven.

4° in § 3, 6°, worden de woorden «, van de minister bevoegd voor consumentenzaken» ingevoegd tussen de woorden «van de minister die bevoegd is voor de telecommunicatie» en de woorden «of van het Belgisch Instituut».

Art. 4 (vroeger 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 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^{bis} 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 de postdiensten.

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 regels van het functioneren van de ombudsdienst binnen het Instituut en van de uitoefening van de door de wet aan de

complissement 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^{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 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^{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;

ombudsdienst opgedragen taken en bevoegdheden, worden opgenomen. In deze overeenkomst worden minstens de 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 de 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° 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 de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;

5° informer 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 de la consommation 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 ses attributions.

§ 4. Les plaintes des utilisateurs finals ne sont recevables que lorsque le plaignant a introduit 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 écrit 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 di-

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.

In voorkomend geval kunnen hiervoor door de minister bevoegd voor consumentenzaken samenwerkingsprotocollen afgesloten worden.

§ 4. De klachten van de eindgebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager 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 duidelijk vexatoir is.

Verschillende klachten ingediend door eenzelfde gebruiker tegen eenzelfde operator met eenzelfde voorwerp 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 voor-

rectement 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.

§ 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 quatre 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. 5 (ancien art. 6)

A l'article 44 de la même loi, modifié par la loi du 19 décembre 1997, sont apportées les modifications suivantes:

werp van de klacht met uitzondering van de stukken die onder het briefgeheim vallen. Hij mag aan 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 bekendmaking 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 jurisdictioneel 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 redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst gestuurd.

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 gestuurd.

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 vier 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. 5 (vroeger art. 6)

In artikel 44 van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997, worden volgende wijzigingen aangebracht:

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. 6 (ancien 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, sont apportées les modifications suivantes:

a) Au § 4, alinéa 1^{er}, les mots «et aux membres du service de médiation pour les télécommunications» sont remplacés par les mots «ainsi qu'aux membres des services de médiation pour les télécommunications et le secteur postal»;

b) Au § 4, alinéa 2, les mots «service de médiation pour les télécommunications» sont remplacés par les mots «services de médiation pour les télécommunications et le secteur postal»;

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. 7 (ancien art. 8)

L'article 44^{ter}, §1^{er}, alinéa 2 de la même loi, modifié par la loi du 19 décembre 1997, est remplacé par la disposition suivante:

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

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. 6 (vroeger 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, 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 ombudsdiensten voor telecommunicatie en de postsector»;

b) In § 4, tweede lid worden de woorden «de ombudsdienst voor telecommunicatie» vervangen door de woorden «de ombudsdiensten voor telecommunicatie en de postsector»;

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

Art. 7 (vroeger art. 8)

Artikel 44^{ter}, §1, tweede lid van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997, 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 ombudsdiensten voor telecommunicatie en de postsector enkel voor de jaren die bij deze ombudsdiensten zijn gepresteerd.»

Art. 8 (ancien art. 9)

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

«Art. 45^{ter}. — § 1^{er}. Le Roi détermine, par un 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 présente 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.

§ 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:

Art. 8 (vroeger art. 9)

In dezelfde wet wordt een artikel 45^{ter} ingevoegd, luidende:

«Art. 45^{ter}. — § 1. De Koning bepaalt bij een besluit, vastgesteld na overleg in de Ministerraad, 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^{ter}, § 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^{ter} van deze 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 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 = 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;

– $\sum_n^N T$ = 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 pré-

cédente ($\sum L$) de toutes les entreprises (N) à condition que leur chiffre d'affaires (T_n) soit supérieur à 500.000 euros.

– 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 grond 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 = het voorgaande 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 het voorgaande jaar behaalde

omzetcijfers ($\sum T$) 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 het voorgaande 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 het voorgaande jaar be-

handelde klachten ($\sum L$) van alle ondernemingen (N) op voorwaarde dat hun omzet (T_n) hoger is dan 500.000 euro.

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 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.

§ 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. 9 (ancien art. 10)

L'article 46 de la même loi, modifié par la loi du 19 décembre 1997, 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.

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, dragen niet bij tot de financiering van de ombudsdienst.

§ 6. De ombudsbijdragen moeten uiterlijk op 30 september van het jaar waarvoor 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 percent. Die intrest wordt berekend naar rato van het aantal kalenderdagen achterstand.

Ten laatste één maand voor de vervaldatum deelt het Instituut aan de in artikel 43^{ter} 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 schuldenaar van de ombudsbijdrage geheel of ten dele in gebreke is gebleven de verschuldigde ombudsbijdrage te betalen, zal het jaar volgend op het werkingsjaar van de ombuds-dienst 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 nieuwe 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. 9 (vroeger art. 10)

Artikel 46 van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997, 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 indirect 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^{er} de l'article 43*bis* de la présente loi, au ministre ayant en charge les télécommunications et au ministre qui a la protection de la consommation 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 de la consommation 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 de la consommation dans ses attributions.

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

Art. 10 (ancien art.11)

L'article 46*bis* de la même loi, modifié par la loi du 19 décembre 1997, 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.»

Art. 11 (ancien art. 12)

Dans la 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

§ 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*bis*, §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*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 vermelde ombudsdiensten zenden het verslag over aan de wetgevende Kamers en stellen het ter beschikking van het publiek.»

Art. 10 (vroeger art. 11)

Artikel 46*bis* van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 19 december 1997, 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. Zolang de personeelsleden ter beschikking staan van de ombudsdienst voor telecomunicatie behouden zij hun statutaire toestand inzake verloning inclusief hun beheerstoelage, anciënniteit, bevordering en pensioen die zij bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecomunicatie bezitten.»

Art. 11 (vroeger 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

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^{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 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 conformément au 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.»

postdiensten wordt vastgesteld, worden behoudens verzet van hunnentwege, 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. 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 toestand inzake verloning inclusief hun beheerstoelage, anciënniteit, bevordering en pensioen die zij bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie bezaten.»

Art. 12 (ancien art. 13)

L'article 148*bis*, § 1^{er} 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. 13 (ancien art. 14)

L'article 148*sexies*, § 1^{er} 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».

CHAPITRE III

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

Art. 14 (ancien 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».

Art. 12 (vroeger 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 de 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».

Art. 13 (vroeger 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 de 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 telecomunicatiesector

Art. 14 (vroeger 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 telecomunicatiesector worden de woorden «ombudsdienst bij DE POST» vervangen door de woorden «ombudsdienst voor de postsector».

CHAPITRE IV**Modification de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques**Art 15 (nouveau)

A l'article 136, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les mots «et comprend notamment la convention d'arbitrage dont il est question à l'article 43bis, § 3, 4° de la même loi» sont supprimés.

HOOFDSTUK IV**Wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie**Art. 15 (nieuw)

In art. 136, § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie worden de woorden «en bevat met name de arbitrageovereenkomst waarvan sprake in artikel 43bis, § 3, 4° van dezelfde wet» weggelaten.