

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

8 mars 2007

PROJET DE LOI

**relatif à la protection des consommateurs
en ce qui concerne les services consistant
entièrement ou principalement en
la transmission de signaux de programmes
de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur
des réseaux de communications électroniques**

SOMMAIRE

1. Résumé	3
2. Exposé des motifs	4
3. Avant-projet	14
4. Avis du Conseil d'État n° 40.438/VR/1	22
5. Projet de loi	32

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

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

8 maart 2007

WETSONTWERP

**betreffende de bescherming van
de consumenten inzake diensten die geheel
of hoofdzakelijk bestaan in het overbrengen
van signalen van radio- of televisieomroep-
programma's via elektronische
communicatienetwerken**

INHOUD

1. Samenvatting	3
2. Memorie van toelichting	4
3. Voorontwerp	14
4. Advies van de Raad van State nr. 40.438/VR/1 ...	22
5. Wetsontwerp	32

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

Le Gouvernement a déposé ce projet de loi le 8 mars 2007.

Le «bon à tirer» a été reçu à la Chambre le 15 mars 2007.

De Regering heeft dit wetsontwerp op 8 maart 2007 ingediend.

De «goedkeuring tot drukken» werd op 15 maart 2007 door de Kamer ontvangen.

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

Abréviations dans la numérotation des publications :

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

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

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

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

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

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

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

RÉSUMÉ

Le présent projet de loi transpose en droit belge une directive européenne, la Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel »).

Structure :

Le chapitre II du projet («protection des consommateurs et abonnés») contient les dispositions concernant l'information à fournir par les opérateurs aux consommateurs, plus particulièrement en ce qui concerne la publication et la mise à disposition des conditions générales et de contrats type et des composantes des tarifs. Le chapitre II du projet contient au surplus les obligations concernant les dispositions contractuelles. Celles-ci doivent être mises matériellement à la disposition de l'abonné, qui, en cas de modification des conditions contractuelles, a le droit de résilier le contrat sans pénalisation aucune. Le chapitre II du projet contient finalement les dispositions concernant la qualité et la sécurité des réseaux et services des opérateurs. L'IBPT doit assumer un rôle de coordination en la matière.

Le chapitre III du projet («besoins des groupes sociaux particuliers») contient la disposition permettant au Roi de prendre, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, des mesures spécifiques à l'intention des personnes handicapées.

Le chapitre V du projet contient les mesures de contrôle et les sanctions.

Le chapitre VI du projet contient les dispositions concernant la collaboration avec le service de médiation pour les télécommunications. Il charge le service de médiation pour les télécommunications de contribuer au règlement des litiges, et ce en réceptionnant et en examinant les plaintes des utilisateurs relatives à leurs factures intermédiaires, aux dispositions contractuelles et aux conditions générales des opérateurs et en faisant office de médiateur entre les utilisateurs et les opérateurs.

SAMENVATTING

Het onderhavige ontwerp van wet zet een Europese richtlijn om in Belgisch recht, de Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten («universeledienst»richtlijn).

Structuur :

Hoofdstuk II van het ontwerp («bescherming van de consumenten en abonnees») bevat de bepalingen betreffende de informatieverstrekking die de operatoren dienen te verlenen aan de consumenten. Meer bepaald betreffende de publicatie en terbeschikkingstelling van de algemene voorwaarden en modelcontracten en de componenten van de tarieven. Hoofdstuk II van het ontwerp bevat verder de verplichtingen inzake de contractuele bepalingen. Deze dienen materieel ter beschikking gesteld te worden van de abonnees, die bij wijzigingen in de contractuele voorwaarden het recht hebben om het contract zonder boete op te zeggen. Hoofdstuk II van het ontwerp bevat ten slotte de bepalingen inzake kwaliteit en veiligheid van de netwerken en diensten van de operatoren. Het BIPT dient in deze een coördinerende rol te vervullen.

Hoofdstuk III van het ontwerp («behoeften van specifieke maatschappelijke groepen») bevat de bepaling dat de Koning in ministerraad overlegt besluit specifieke maatregelen kan nemen ten behoeve van personen met een handicap.

Hoofdstuk V van het ontwerp bevat de controlemaatregelen en sancties.

Hoofdstuk VI van het ontwerp bevat de bepalingen inzake de medewerking met de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Het geeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie de opdracht om bij te dragen in het oplossen van geschillen, dit door het ontvangen en onderzoeken van klachten van gebruikers betreffende hun tussentijdse facturen, de contractuele bepalingen en algemene voorwaarden van de operatoren en het bemiddelen tussen de gebruikers en de operatoren.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Le présent projet de loi transpose en droit belge une directive européenne, à savoir la directive:

– Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 *concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel»)*.

Une brève description de ce directive figure ci-dessous.

«Directive service universelle»: directive 2002/22:

Cette directive a trait à la fourniture de réseaux et de services de communications électroniques aux consommateurs. Elle vise à assurer la disponibilité dans toute l'Union de services de bonne qualité accessibles au public grâce à une concurrence et un choix effectif et à traiter les cas où les besoins des consommateurs ne sont pas correctement satisfaits par le marché.

Dans la répartition des compétences concernant aux communications électroniques on peut faire référence au considérant B.11.1 que la Cour d'Arbitrage a repris dans son arrêt (132/2004) du 14 juillet 2004.

La Cour déclare: «*Lorsqu'on délimite les compétences respectives de l'État et des communautés en matière d'informations électroniques, il convient de garder à l'esprit que la radiodiffusion et la télévision ont été confiées aux communautés en tant que matière culturelle. Le législateur fédéral est compétent pour régler les autres aspects des services de la société de l'information, d'une part, sur la base de sa compétence résiduaire et, d'autre part, sur la base de la compétence qui lui est réservée, notamment en ce qui concerne l'économie, dont relèvent les règles générales relatives à la protection du consommateur, à la politique des prix, au droit de la concurrence, au droit commercial et aux conditions d'accès à la profession.*»

MEMORIE VAN TOELICHTING

Het onderhavige ontwerp van wet zet een Europese richtlijn om in Belgisch recht, te weten de richtlijn:

– Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische communicatie-netwerken en -diensten («*universeledienst*»richtlijn).

Hieronder volgt een korte beschrijving van deze richtlijn.

«Universeledienstrichtlijn»: richtlijn 2002/22:

Deze richtlijn heeft betrekking op het aanbieden van elektronische-communicatienetwerken en -diensten aan consumenten. Doel ervan is door middel van daadwerkelijke mededinging en keuzevrijheid in de gehele Unie te zorgen voor diensten van hoge kwaliteit die voor het publiek toegankelijk zijn en maatregelen vast te stellen voor situaties waarin de markt niet op bevredigende wijze in de behoeften van de consumenten voorziet.

Bij het afbakenen van de bevoegdheden inzake elektronische communicatie kan verwezen worden naar de overwegende B.11.1 die het Arbitragehof heeft opgenomen in haar arrest (132/2004) van 14 juli 2004.

Het Hof stelt: «*Bij de afbakening van de wederzijdse bevoegdheid van de Staat en de gemeenschappen inzake elektronische informatievoorziening dient voor ogen te worden gehouden dat de radio-omroep en televisie aan de gemeenschappen is toevertrouwd als culturele aangelegenheid. De federale wetgever is bevoegd om de andere aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij te regelen, enerzijds, op basis van zijn residuaire bevoegdheid en, anderzijds, op basis van de hem voorbehouden bevoegdheid, onder meer inzake de economie, waartoe behoren de algemene regels inzake de bescherming van de verbruiker, het prijsbeleid, het mededingingsrecht, het handelsrecht en de vestigingsvoorwaarden.*»

COMMENTAIRE ARTICLE PAR ARTICLE**CHAPITRE I^{ER}****Généralités****Article 1^{er}**

Cet article ne nécessite aucun commentaire.

Art. 2

Cet article contient les nouvelles définitions nécessaires à l'application de la loi. Ces définitions sont, dans la mesure du possible, reprises *in extenso* des textes européens.

CHAPITRE II**Protection des consommateurs et abonnés****Section première****Informations****Art. 3**

Le § 1^{er} définit les obligations d'information qui pèsent sur les opérateurs.

Le § 2: Le terme «en temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat ou une offre», signifie que l'opérateur doit donner au consommateur intéressé, dès que possible, une information objective, afin de lui permettre en tout cas de prendre une décision judicieuse sur l'offre faite avant d'y accéder.

L'information à fournir au consommateur ne doit pas seulement être communiqué en temps utile avant son consentement. Une obligation de prudence pèse également sur l'opérateur pour communiquer cette information dès que l'occasion se présente.

Les conditions générales et les contrats-type doivent être communiqués en temps utile au consommateur qui démontre un intérêt dans une offre déterminée, bien avant qu'il soit lié par un contrat, sur un support papier ou sur un autre support durable mis à disposition du consommateur et accessible.

ARTIKELSGEWIJZE COMMENTAAR**HOOFDSTUK I****Algemeen****Artikel 1**

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Art. 2

Dit artikel bevat de nieuwe definities die noodzakelijk zijn voor de toepassing van de wet. Indien toepasbare definities reeds bestonden in Europese teksten, dan werden deze overgenomen of als uitgangspunt gebruikt.

HOOFDSTUK II**Bescherming van de consumenten en abonnees****Afdeling 1****Informatieverstrekking****Art. 3**

Paragraaf 1 definieert de verplichtingen inzake voorlichting die op de operatoren rusten.

Paragraaf 2: Met de term «te gelegener tijd voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of een aanbod» wordt bedoeld dat de operator de geïnteresseerde consument zo vlug mogelijk een geobjectiverde voorlichting dient te geven, teneinde hem in elk geval in staat te stellen oordeelkundig te beslissen over het verrichte aanbod vóór hij er al dan niet op ingaat.

De te verstrekken informatie moet de consument niet enkel geruime tijd vóór zijn toestemming medegedeeld worden. Er wordt zo eveneens gewezen op de zorgvuldigheidsverplichting die op de operator weegt om, vanaf dat de gelegenheid zich voordoet, deze informatie mee te delen.

Aan de consument die interesse betoont in een bepaald aanbod, dienen de algemene voorwaarden samen met de modelcontracten, te gelegener tijd voordat de consument door een overeenkomst gebonden is, op papier of via een andere voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame drager medegedeeld te worden.

Art. 4

Cet article vise à garantir aux abonnés de disposer d'éléments suffisant d'appréciation sur les tarifs qui leur sont appliqués.

Art. 5

Dans un marché concurrentiel, il est nécessaire pour les consommateurs de disposer des informations suffisantes pour effectuer leur choix en fonction de leurs besoins et de l'offre existante sur le marché. L'article donne à l'Institut le pouvoir d'imposer aux opérateurs la publication de ces informations.

Section 2

Dispositions contractuelles

Art. 6

Le § 1^{er} définit les obligations relatives aux informations que tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur doit contenir. Les niveaux de qualité mentionnés sous le point (b) doivent contenir les aspects techniques.

Le § 2 définit le délai raisonnable pour l'abonné pour résilier sans frais son contrat en cas de modification des éléments essentiels du contrat imposé par son fournisseur. Une modification de l'adresse ou de la possibilité de recevoir des informations sur les tarifs ne constitue par exemple pas une modification d'un élément essentiel. En outre, cette possibilité n'est pas d'application en cas de modifications au profit de l'abonné (par exemple une baisse des tarifs ou des améliorations de la qualité).

Le contrat en cours ne peut être modifié que sans préjudice de l'application du chapitre 5, section 2, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. En cas d'augmentation de prix, il convient de maintenir la possibilité de résilier le contrat jusqu'après la réception de la facture. L'augmentation liée à l'indice des prix doit être prévue dans les conditions générales. Il est logique que le consommateur soit informé de cette possibilité ainsi que de la manière dont elle se réalisera, par exemple, de manière annuelle, en fonction de telle formule...

Art. 4

Dit artikel wil ervoor zorgen dat de abonnees over voldoende elementen beschikken om te kunnen oordelen over de tarieven die op hen worden toegepast.

Art. 5

In een concurrentiële markt is het noodzakelijk dat de consumenten over voldoende inlichtingen beschikken om hun keuze te kunnen maken volgens hun behoeften en het bestaande marktaanbod. Het artikel geeft het Instituut de bevoegdheid om de operatoren de publicatie van die inlichtingen op te leggen.

Afdeling 2

Contractuele bepalingen

Art. 6

Paragraaf 1 definieert de verplichtingen inzake inlichtingen die elk contract gesloten tussen een abonnee en een operator dient te bevatten. De kwaliteitsniveau's in punt (b) dienen de technische aspecten te bevatten.

Paragraaf 2 definieert de voor de abonnee redelijke termijn om zijn contract kosteloos op te zeggen in geval van een wijziging van de essentiële elementen van de overeenkomst die door zijn leverancier wordt opgelegd. Een wijziging van het adres of van de mogelijkheid om informatie te krijgen over de tarieven is bijvoorbeeld geen wijziging van een essentieel element. Bovendien is deze mogelijkheid niet van toepassing in geval van wijzigingen in het voordeel van de abonnee (bijvoorbeeld: een verlaging van de tarieven of verbeteringen van de kwaliteit).

Wijzigingen aan het lopende contract kunnen enkel onverminderd de toepassing van hoofdstuk 5, afdeling 2 van de wet van 14 juni 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consument. Mogelijke opzegging van het contract blijft tot na de ontvangst van factuur behouden voor prijsstijgingen. De algemene voorwaarden moeten voorzien in een regeling voor de aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijgingen. Het is logisch dat de consument van die mogelijkheid in kennis moet worden gesteld alsook van de wijze waarop de stijging zal plaatsvinden, bijvoorbeeld jaarlijks, volgens een welbepaalde formule enzovoort.

Section 3

Qualité et sécurité des réseaux et services

Art. 7

Cet article prévoit la possibilité que les opérateurs soient tenues de fournir des informations sur la qualité de leurs services.

Ces informations doivent être telles que le consommateur puisse au départ de celles-ci disposer clairement de données comparables pour effectuer ses choix.

Le rôle de coordination de l'Institut doit stimuler une approche plus proactive des problèmes de sécurité. Le fait d'ajouter l'obligation de publication concernant l'accès sécurisé aux services a essentiellement pour but de tenir les consommateurs au courant des efforts consentis par les prestataires de services concernés. Sur la base des données comparables, le consommateur sera à même de faire un meilleur choix lorsqu'il veut s'offrir un service avec l'accès sécurisé nécessaire.

Les informations actuelles à publier via le site web de l'Institut doivent faciliter le choix du consommateur lorsqu'il souhaite s'offrir un service avec un accès sécurisé.

Les informations actuelles à publier via le site web de l'Institut doivent permettre au consommateur de se faire une idée sur les logiciels spécifiques de sécurité existants et elles doivent lui fournir des informations sur la sécurité des réseaux et des services en général.

Art. 8

Cet article oblige les opérateurs d'informer leurs abonnés des mesures que les opérateurs prennent pour sécuriser leurs services, par exemple en recourant à des types spécifiques de logiciels ou des techniques de cryptage.

Le prescription selon laquelle les abonnés doivent être informés de certains risques en matière de sécurité ne dispense pas un opérateur de l'obligation de prendre immédiatement les mesures appropriées pour remédier à tout nouveau risque imprévisible en matière de sécurité et rétablir le niveau normal de sécurité du service, les frais en étant à sa seule charge.

Afdeling 3

Kwaliteit en veiligheid van de netwerken en diensten

Art. 7

Dit artikel voorziet in de mogelijkheid dat de operatoren verplicht worden om inlichtingen te verstrekken over de kwaliteit van hun diensten.

Die inlichtingen moeten van die aard zijn dat de consument op basis daarvan duidelijk over vergelijkbare gegevens kan beschikken om zijn keuze te maken.

De coördinerende rol van het Instituut moet een pro-actieve behandeling van de veiligheidsproblemen bevorderen. De toevoeging van de publicatieplicht betreffende veilige toegang tot diensten is vooral om de consumenten op de hoogte te stellen van de geleverde inspanningen van de desbetreffende dienstenaanbieders. Op basis van de vergelijkbare gegevens kan de consument zich een betere keuze vormen om zich een dienst met de nodige veilige toegang aan te schaffen.

De te publiceren actuele informatie via de website van het Instituut dient de consument in staat te stellen om zijn keuze te vergemakkelijken bij de aanschaf van een dienst met een veilige toegang.

De te publiceren actuele informatie via de website van het Instituut dient de consument in staat te stellen om zich een oordeel te vormen over bestaande specifieke veiligheidssoftware en hem in te lichten betreffende de veiligheid van netwerken en diensten in het algemeen.

Art. 8

Dit artikel verplicht operatoren om hun abonnees op de hoogte te brengen van de maatregelen die de operatoren treffen om de veiligheid van hun diensten te beschermen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van specifieke soorten software of encryptietechnologieën.

Het voorschrift dat abonnees in kennis moeten worden gesteld van bijzondere veiligheidsrisico's ontheft een operator niet van de verplichting om op eigen kosten onmiddellijk passende maatregelen te nemen om nieuwe onvoorziene veiligheidsrisico's te vermijden en het gebruikelijke veiligheidsniveau van de dienst te herstellen.

Art. 9

Cet article impose la mise à disposition par les opérateurs d'un service d'assistance.

Il est important que le service d'assistance soit accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique à condition que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique de façon que l'utilisateur ne doit pas appeler un numéro non géographique éventuellement cher.

Section 4

Interruption du service

Art. 10

L'article 10 précise que l'abonné doit toujours être prévenu préalablement à propos d'une interruption éventuelle d'un service en raison d'un défaut de paiement.

Pour autant que cela soit techniquement possible, l'interruption du service doit toujours être limitée aux services pour lesquels il y a eu un défaut de paiement. L'interruption complète du service ne peut se faire qu'en cas de fraude ou de défaut de paiement persistant concernant lesquels il n'y a pas de contestation.

CHAPITRE III

Besoins des groupes sociaux particuliers

Article 11

L'article fait en sorte qu'il existe toujours une possibilité pour que les nouveaux services dont certains consommateurs souffrant d'un handicap ne pourraient pas bénéficier, soient quand même mis à leur disposition s'il s'avère que ces services sont disponibles pour la majorité des consommateurs. Le Roi peut prendre les mesures appropriées nécessaires à cet effet.

Art. 9

Dit artikel verplicht de operatoren ertoe een hulpdienst beschikbaar te stellen.

Het is belangrijk dat de hulpdienst bereikbaar wordt gesteld via een geografisch nummer of via een niet-geografisch nummer op voorwaarde dat de gesprekskost per minuut niet hoger is dan deze voor een geografisch nummer, zodat de gebruiker niet via een mogelijk duur niet-geografisch nummer dient te bellen.

Afdeling 4

Onderbreking van de dienst

Art. 10

Artikel 10 preciseert dat de abonnee steeds vooraf dient gewaarschuwd te worden over een mogelijke onderbreking van een dienst als gevolg van een wanbetaling.

De onderbreking van de dienstverlening dient steeds beperkt te blijven tot die diensten waarvoor geen betaling werd geschied voor zover dit technisch mogelijk is. De volledige dienstverlening kan enkel worden gestopt bij fraude of aanhoudende niet betaalde rekeningen waarover geen betwisting bestaat.

HOOFDSTUK III

Behoeften van specifieke maatschappelijke groepen

Artikel 11

Het artikel zorgt ervoor dat er steeds een mogelijkheid bestaat om nieuwe diensten die niet beschikbaar zouden zijn voor bepaalde consumenten met een handicap alsnog beschikbaar te maken voor deze consumenten, als blijkt dat deze diensten voor het merendeel van al de consumenten beschikbaar zijn. De Koning kan hiertoe de nodige gepaste maatregelen nemen.

CHAPITRE IV

Mesures de contrôle et sanctions

Section première

Procédure d'avertissement

Art. 12

Parallèlement à l'instauration d'une action en cessation et d'un régime spécifique de recherche et de constatation des infractions, il s'est opportun de conférer à la loi en projet une dimension d'effectivité accrue. Afin de mettre en oeuvre un système efficace visant à prévenir, à mettre un terme et à sanctionner toute violation aux règles, le présent projet prévoit un mécanisme qui ne s'inscrit pas, stricto sensu, dans un cadre juridictionnel.

L'article consacre une procédure d'avertissement qui reprend, à quelques détails près, les dispositions de l'article 101 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (LPCC).

Toutefois, en ce qui concerne la notification de l'avertissement, il a été tenu compte de la possibilité d'utiliser de nouveaux moyens technologiques. L'avertissement peut donc être également communiqué par télécopie ou par courrier électronique pour autant que le destinataire fournisse un accusé de réception.

Section 2

Recherche et constatation des actes interdits par la présente loi

Art. 13

L'article concerne la recherche et la constatation des actes interdits par le présent projet de loi. La portée de cette disposition est simple: il s'agit d'instaurer un système d'investigation et de contrôle spécifique, préalable nécessaire à l'introduction de toute procédure visant à mettre un terme à une violation alléguée de la loi en projet. Une telle entreprise se devait cependant de répondre aux exigences d'efficacité et de rapidité prônées par le législateur européen en ce qui concerne les recours juridictionnels. De telles exigences sont en effet de nature à s'imposer non seulement à la répression des infractions, mais également à leur recherche et à leur constatation.

HOOFDSTUK IV

Controlemaatregelen en sancties

Afdeling 1

Waarschuwingprocedure

Art. 12

Parallel met het instellen van een vordering tot staking en een specifiek regime voor opsporing en vaststelling van inbreuken is het opportuun het wetsontwerp een verhoogde doeltreffendheid toe te kennen. Om een efficiënt systeem te verwezenlijken dat gericht is op de waarschuwing voor, het beëindigen en bestraffen van om het even welke inbreuk op de regels voorziet dit ontwerp in een mechanisme dat niet stricto sensu in een rechtskader past.

Het artikel voert een waarschuwingprocedure in die, op enkele details na, de bepalingen van artikel 101 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (WHPC) overneemt.

Wat echter de betekening van de waarschuwing betreft, werd rekening gehouden met de mogelijkheid nieuwe technologische middelen aan te wenden. De waarschuwing kan dus eveneens per fax of elektronische post worden meegedeeld, voor zover de bestemming een ontvangstbericht bezorgt.

Afdeling 2

Opsporing en vaststelling van de bij deze wet verboden daden

Art. 13

Het artikel betreft de opsporing en vaststelling van de bij dit wetsontwerp verboden daden. De draagwijdte van deze bepaling is eenvoudig: het gaat om het instellen van een specifiek onderzoeks- en controlesysteem, noodzakelijke voorwaarde voor het instellen van om het even welke procedure die gericht is op de stopzetting van een vermeende inbreuk op het wetsontwerp. Zulke onderneming moet beantwoorden aan de door de Europese wetgever aanbevolen vereisten inzake efficiëntie en snelheid met betrekking tot het beroep op rechterlijke instanties. Dergelijke vereisten zijn immers noodzakelijk voor de beteugeling van inbreuken, maar evenzeer voor de opsporing en vaststelling ervan.

L'article se base largement sur l'article 113 de la LPCC.

En ce qui concerne la copie du procès-verbal adressée au contrevenant, il a été tenu compte de la possibilité d'utiliser de nouveaux moyens technologiques. Cette dernière peut donc être également communiqué par télécopie ou par courrier électronique pour autant que le destinataire fournisse un accusé de réception.

Sans préjudice des attributions des officiers de la police judiciaire, l'article, alinéa 1^{er}, confère des pouvoirs de contrôle à des fonctionnaires spécifiquement désignés. Ces fonctionnaires exerceront en quelque sorte un rôle de première ligne dans le maintien de la législation.

Il est précisé que les procès-verbaux font foi jusqu'à preuve du contraire.

Comme c'est souvent le cas dans le droit pénal économique, il est absolument nécessaire de conférer une telle force probante aux procès-verbaux établis, sous peine de rendre impossible toute véritable mission de constatation d'infractions. Il est à noter que la valeur probante légale particulière ne concerne que les éléments matériels de l'infraction et non des autres éléments constitutifs de celle-ci; de plus, elle est exclusivement attachée aux constatations faites personnellement par le verbalisant.

Les droits du prévenu ne peuvent, en l'espèce, être considérés comme restreints d'une manière disproportionnée.

L'article, alinéa 2, confère aux agents visés à l'alinéa 1^{er} les pouvoirs décrits à l'article 113 § 2 de la LPCC. En outre, il confie au Roi la tâche de déterminer, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, l'étendue et la nature des pouvoirs des agents précités.

L'article, alinéa 3, précise que les agents commissionnés par le ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions exercent leurs pouvoirs sous la surveillance du procureur général et du procureur fédéral, «sans préjudice de leur subordination à leurs supérieurs dans l'administration». Cette surveillance ne concerne que les tâches de recherché et de constatation des délits visés par le présent projet. Les missions exercées sur le plan de la police préventive sont évidemment exclues de cette surveillance. Il doit, par contre, rester clairement établi que les agents restent soumis au contrôle de leurs supérieurs hiérarchiques dans l'administration, pour tout ce qui est étranger à leurs missions judiciaires.

Het artikel is grotendeels gebaseerd op artikel 113 van de WHPC.

Wat de kopie betreft van het proces-verbaal verstuurd aan de overtreder, heeft men rekening gehouden met de mogelijkheid om nieuwe technologische middelen te gebruiken. Deze kan dus ook verzonden worden per telefax of per elektronische post op voorwaarde dat de bestemming een ontvangstbewijs levert.

Onverminderd de plichten van de officieren van de gerechtelijke politie kent het artikel, eerste lid aan de speciaal daartoe aangewezen ambtenaren controlebevoegdheden toe. Deze ambtenaren zullen in zekere zin een zeer voorname rol spelen bij het handhaven van de wetgeving.

Er wordt gepreciseerd dat de processen-verbaal gelden tot bewijs van het tegendeel.

Zoals het vaak voorkomt in het economische strafrecht is het absoluut noodzakelijk om dergelijke bewijskracht te geven aan de opgestelde processen-verbaal omdat het anders onmogelijk wordt om de opdracht tot vaststelling van inbreuken echt goed uit te voeren. Er dient te worden opgemerkt dat de bijzondere wettelijke bewijswaarde enkel betrekking heeft op materiële elementen van de inbreuk en niet op de andere bestanddelen ervan. Bovendien wordt ze uitsluitend gehecht aan de vaststellingen die de opsteller van het procesverbaal persoonlijk heeft gedaan.

Men mag niet beschouwen dat de rechten van de beklaagde hierdoor op onevenredige wijze worden beknót.

Het artikel, tweede lid vertrouwt aan de ambtenaren bedoeld in de eerste lid de bevoegdheden toe omschreven in artikel 113, § 2, van de WHPC. Verder vertrouwt het aan de Koning de taak toe om bij in Ministerraad overlegt besluit de omvang en de aard van de bevoegdheden van de voormelde ambtenaren te bepalen.

Het artikel, derde lid bepaalt dat de door de minister bevoegd voor Economische Zaken aangestelde ambtenaren hun bevoegdheden uitoefenen onder toezicht van de procureur-generaal en van de federale procureur «onverminderd hun ondergeschiktheid aan hun meerderen in het bestuur». Dit toezicht heeft enkel betrekking heeft op de taken van opsporing en vaststelling van de delicten beoogd in dit ontwerp. De taken van preventieve politie zijn uiteraard uitgesloten van dit toezicht. Toch moet duidelijk blijven dat de ambtenaren onderworpen blijven aan de controle van hun hiërarchische oversten binnen het bestuur voor al wat niets te maken heeft met hun gerechtelijke opdrachten.

L'article, alinéa 4, prend en considération les articles 12 et 14. En effet, lorsqu'il sera fait usage de la procédure d'avertissement, en application de l'article 12, les infractions constatées ne seront communiqués au parquet que si le contrevenant n'y met pas fin dans le délai fixé. De même, lorsqu'il est fait usage de la procédure de règlement transactionnel, en application de l'article 14, le procès-verbal ne sera transmis au procureur du Roi que si le contrevenant ne paie pas la somme qui lui est proposée.

Cette dérogation à l'article 29, alinéa 1^{er} du Code d'Instruction criminelle est justifiée par le souci d'éviter d'encombrer le procureur de Roi d'une foule de procès-verbaux relatifs à des dossiers pour lesquels l'action publique est éteinte, soit parce que le contrevenant a obtempéré à l'avertissement, soit parce qu'il a accepté le règlement transactionnel.

Section 3

Règlement transactionnel

Article 14

L'article octroie aux agents commissionnés en vertu de l'article 13 le pouvoir d'éteindre l'action publique par voie de transaction. L'article reprend intégralement le prescrit de l'article 116 de la LPCC.

C'est afin d'assurer une réelle unité jurisprudentielle que les sommes transactionnelles sont fixées par des fonctionnaires spécialement désignés à cette fin, à l'exception des agents verbalisant eux-mêmes.

La répression des actes interdits ne peut cependant s'envisager que dans le respect des droits de la défense.

A cet égard, toutes les garanties sont acquises, puisque les contrevenants peuvent, en toute liberté et sans la moindre contrainte, choisir de refuser la proposition administrative de paiement transactionnel. En ce cas, c'est la procédure pénale classique qui reprend ses droits.

On ne peut reprocher à cette procédure de soustraire le contrevenant à son juge naturel, puisque la transaction ne lui est pas imposée, mais doit être acceptée par lui.

Het artikel, vierde lid slaat op de artikelen 12 en 14 . Wanneer bij toepassing van artikel 12 wordt gebruik gemaakt van de waarschuwingsprocedure, zullen de vastgestelde overtredingen slechts aan het parket worden meegedeeld indien de overtreder geen gevolg geeft aan de waarschuwing binnen de vastgelegde termijn. Wanneer bij toepassing van artikel 14 een minnelijke schikking wordt voorgesteld, zal het proces-verbaal slechts aan de procureur des Konings worden toegezonden wanneer de overtreder de hem voorgestelde geldsom niet betaalt.

Deze afwijking van artikel 29, lid 1 van het Wetboek van Strafvordering is gewettigd aangezien moet vermeden worden dat de procureur des Konings overstelpt wordt met een massa processen-verbaal met betrekking tot dossiers waarvoor de strafvordering is vervallen, hetzij omdat de overtreder gevolg heeft gegeven aan de waarschuwing, hetzij omdat hij een minnelijke schikking heeft aanvaard.

Afdeling 3

Minnelijke schikking

Artikel 14

Het artikel maakt het de krachtens artikel 13 gemachtigde ambtenaren mogelijk de strafvordering te doen vervallen door middel van een minnelijke schikking. Het artikel neemt artikel 116 van de WHPC intergraal over.

Ten einde een effectieve eenheid in de rechtspraak te verzekeren worden de minnelijke schikkingen vastgesteld door ambtenaren die hiervoor speciaal zijn aangesteld, met uitzondering van de ambtenaren die zelf verbaliseren.

Het beteugelen van de verboden handelingen kan evenwel alleen overwogen worden indien er rekening wordt gehouden met de rechten van de verdediging.

In dit opzicht zijn alle waarborgen verzekerd, daar de overtreder in alle vrijheid en zonder de minste dwang kunnen beslissen om het administratieve voorstel tot betaling van de minnelijke som al dan niet te weigeren. In dit geval herneemt de klassieke strafprocedure haar rechten.

Er kan aan deze rechtspleging niet verweten worden dat ze de overtreder onttrekt aan zijn natuurlijke rechter, vermits de minnelijke schikking hem niet wordt opgelegd, maar door hem moet worden aanvaard.

Section 4

Sanctions pénales

Art. 15

L'article 15, § 1^{er}, prévoit des amendes allant de 250 à 25.000 euros pour ceux qui ne respecteraient pas les conditions relatives aux informations précontractuelles et contractuelles qu'il faut fournir aux consommateurs, les conditions en matière d'information ou les conditions relatives aux mesures à prendre sur le plan de la qualité et de la sécurité des réseaux et des services, ainsi qu'en cas d'interruption du service. La gravité de l'infraction pouvant varier dans une mesure considérable, les montants de l'amende sont compris dans une fourchette très large afin de permettre au juge de sanctionner le contrevenant plus ou moins sévèrement.

L'article 15, § 2, prévoit que ceux qui entraveront la recherche et la constatation, par les agents désignés à l'article 13, des infractions aux dispositions de la loi en projet, seront punis d'une amende de 1.000 à 20.000 euros. Ces montants sont identiques à ce que prévoit l'article 104 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur en cas d'entraves au service.

Art. 16

L'article prévoit que le tribunal compétent peut ordonner l'affichage du jugement ou du résumé qu'il en rédige pendant le délai qu'il détermine aussi bien à l'extérieur qu'à l'intérieur des établissements du contrevenant et aux frais de celui-ci, de même que la publication du jugement ou du résumé aux frais du contrevenant par la voie des journaux ou de toute autre manière. Il peut, en outre, ordonner la confiscation des bénéfices illicites réalisés à la faveur de l'infraction.

Cette sanction se présente sous un jour nouveau dans le contexte des réseaux numériques. Le libellé de cet article, calqué sur l'article 108 de la LPCC, est suffisamment large pour permettre au juge de prendre les mesures de publicités les plus adéquates, y compris sur les réseaux. En effet, l'affichage du jugement sur le site web du contrevenant pourrait s'avérer une sanction particulièrement efficace, surtout en présence d'un comportement dolosif ou d'une récidive. Par ailleurs, rien n'empêche le juge de prévoir l'affichage du jugement sur un ou plusieurs autres sites, s'il l'estime nécessaire.

Afdeling 4

Strafsancties

Art. 15

Artikel 15, § 1 bepaalt geldboetes van 250 tot 25.000 euro bij overtreding van de vereisten inzake precontractuele en contractuele informatieverstrekking aan de consumenten, de vereisten betreffende de informatie en de te nemen maatregelen aangaande de kwaliteit en de veiligheid van de netwerken en diensten, evenals de te nemen maatregelen in het geval van onderbreking van de dienst. Omdat de ernst van de inbreuk in aanzienlijke mate kan variëren, zijn de bedragen van de boetes sterk uiteenlopend zodat de rechter een geldboete kan opleggen in functie van de zwaarte van de overtreding.

Artikel 15, § 2 voorziet dat de personen die het opsporen en vaststellen door de in artikel 13 bedoelde ambtenaren van inbreuken op de bepalingen van het wetsontwerp belemmeren, zullen gestraft worden met een boete van 1.000 tot 20.000 euro. Deze bedragen zijn identiek aan hetgeen artikel 104 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de doorlichting en bescherming van de consument voorziet in het geval van dienstbelemmering.

Art. 16

Het artikel stelt dat de bevoegde rechtbank kan bevelen dat het vonnis of de samenvatting die hij opstelt, wordt aangeplakt tijdens de door hem vastgestelde termijn, zowel buiten als binnen de vestigingen van de overtreder en dit op zijn kosten. Hij kan ook de bekendmaking van het vonnis of de samenvatting ervan via kranten of enig ander middel bevelen op kosten van de overtreder. Hij kan bovendien de onrechtmatige winsten die bij de overtreding werden gemaakt, verbeurdverklaren.

Deze sanctie wordt in een nieuw daglicht gesteld in de context van de digitale netwerken. De formulering van dit artikel dat artikel 108 van de WHPC overneemt, is ruim genoeg opgevat, zodat de rechter de meest geschikte maatregelen tot bekendmaking kan nemen, ook op de netwerken. De bekendmaking van het vonnis op de website van de overtreder zou immers een bijzonder doeltreffende sanctie kunnen zijn, vooral bij bedrieglijk gedrag of herhaling. Niets belet de rechter overigens, indien hij het nodig acht, het vonnis bekend te maken op één of meerdere sites.

CHAPITRE V

Dispositions modificatives et abrogatoires

Section première

Collaboration avec le service de médiation pour les télécommunications

Art. 17

L'article charge le service de médiation pour les télécommunications de contribuer au règlement des litiges concerne les services consistant entièrement ou principalement en la transmission de signaux de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques, et ce en réceptionnant et en examinant les plaintes des utilisateurs relatives à leurs factures intermédiaires, aux dispositions contractuelles et aux conditions générales des opérateurs et en faisant office de médiateur entre les utilisateurs et les opérateurs.

Art. 18

L'inscription des modalités de cette collaboration dans la loi plutôt que dans un arrêté royal est souhaitable par le fait que la seule notification ou déclaration d'activités n'impliquera plus aucune contrainte ou garantie de bonne collaboration avec le service de médiation, nonobstant l'article 43*bis* de la loi du 21 mars 1991.

CHAPITRE VI

Disposition finale

Art. 19

Cet article ne nécessite aucun commentaire.

La vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la Consommation,

Freya VAN DEN BOSSCHE

HOOFDSTUK V

Wijzigings- en ophefbepalingen

Afdeling 1

Medewerking met de ombudsdienst voor telecomunicatie

Art. 17

Het artikel geeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie de opdracht om bij te dragen in het oplossen van geschillen inzake diensten die geheel of hoofdzakelijk bestaan in het overbrengen van signalen van radio- of televisieomroepprogramma's via elektronische communicatienetwerken, dit door het ontvangen en onderzoeken van klachten van gebruikers betreffende hun tussentijdse facturen, de contractuele bepalingen en algemene voorwaarden van de operatoren en het bemiddelen tussen de gebruikers en de operatoren.

Art. 18

De inschrijving van de nadere regels van die samenwerking in de wet, in plaats van in een koninklijk besluit, is wenselijk doordat de kennisgeving of aangifte van activiteiten alleen geen verplichting tot of garantie voor goede samenwerking met de ombudsdienst inhoudt, ondanks artikel 43*bis* van de wet van 21 maart 1991.

HOOFDSTUK VI

Slotbepaling

Art. 19

Dit artikel behoeft geen commentaar.

De vice-eersteminister en minister van Begroting en van Consumentenzaken,

Freya VAN DEN BOSSCHE

AVANT-PROJET DE LOI

soumis à l'avis du Conseil d'État

Avant-projet de loi relatif à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services consistant entièrement ou principalement en la transmission de signaux de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques

CHAPITRE I^{ER}**Généralités****Article 1^{er}**

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

Art. 2

Pour l'application de la présente loi, il faut entendre par:

1° «Institut»: l'Institut belge des services postaux et des télécommunications tel que visé à l'article 13 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges;

2° «ministre»: la ministre chargée de la protection de la consommation;

3° «consommateur»: toute personne physique qui utilise ou demande un service de communications électroniques à des fins autres que professionnelles;

4° «abonné»: toute personne physique ou morale qui utilise un service de communications électroniques en exécution d'un contrat conclu avec un opérateur ou un organisme de radiodiffusion;

5° «numéro géographique»: numéro du plan national de numérotation dont une partie de la structure numérique contient une signification géographique utilisée pour acheminer les appels vers le lieu physique du point de terminaison du réseau;

6° «numéro non géographique»: numéro du plan national de numérotation qui n'est pas un numéro géographique; il s'agit entre autres des numéros d'appel mobiles, des numéros d'appel gratuits pour les appelants et des numéros à taux majoré;

7° «support durable»: tout instrument permettant au consommateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;

8° «opérateur»: toute personne offrant un service qui con-

VOORONTWERP VAN WET

onderworpen aan het advies van de Raad van State

Voorontwerp van wet betreffende de bescherming van de consumenten inzake diensten die geheel of hoofdzakelijk bestaan in het overbrengen van signalen van radio- of televisieomroepprogramma's via elektronische communicatienetwerken

HOOFDSTUK I**Algemeen****Artikel 1**

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

Art. 2

Voor de toepassing van deze wet wordt verstaan onder:

1° «Instituut»: Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie zoals bedoeld in artikel 13 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector;

2° «minister»: de minister die bevoegd is voor consumentenzaken;

3° «consument»: een natuurlijke persoon die gebruik maakt van of verzoekt om een elektronische-communicatiedienst voor andere dan beroepsdoeleinden;

4° «abonnee»: een natuurlijke of rechtspersoon die gebruik maakt van een elektronische-communicatiedienst ingevolge een met een operator of een omroeporganisatie gesloten contract;

5° «geografisch nummer»: een nummer van het nationale nummerplan waarvan een deel van de cijferstructuur een geografische betekenis heeft die wordt gebruikt voor het routeren van gesprekken naar de fysieke locatie van het netwerk-aansluitpunt;

6° «niet-geografisch nummer»: een nummer van het nationale nummerplan dat geen geografisch nummer is; het betreft hier onder meer nummers voor mobiele oproepen, nummers die gratis zijn voor de oproepers en betaalnummers;

7° «duurzame drager»: ieder hulpmiddel dat de consument in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie gemakkelijk toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

siste entièrement ou principalement en la transmission de signaux de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques.

9°«réseau de communications électroniques»: les systèmes de transmission, actifs ou passifs et, le cas échéant, les équipements de commutation ou de routage et les autres ressources qui permettent l'acheminement de signaux par câble, par voie hertzienne, par moyen optique ou par d'autres moyens électromagnétiques, dans la mesure où ils sont utilisés pour la transmission de signaux de radiodiffusion;

10°«service de communications électroniques»: le service fourni avec ou sans rémunération qui consiste entièrement ou principalement en la transmission de signaux de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques: il ne comprend pas les services de la société de l'information tels que définis à l'article 2 de loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information qui ne consistent pas entièrement ou principalement en la transmission de signaux sur des réseaux de communications électroniques.

CHAPITRE II

Protection des consommateurs et abonnés

Section 1^{ère}

Informations

Art. 3

§ 1^{er}. Les conditions générales et les contrats-type relatifs aux services offerts par l'opérateur sont publiés clairement sur son site web et sont mis à disposition du consommateur, sur simple demande, sur un support papier ou sur un autre support durable et accessible au consommateur.

§ 2. En temps utile, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat ou par une offre, il doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible sur les conditions générales et les contrats-type.

§ 3. Le Roi peut, pour les services qu'il désigne, prescrire ou interdire l'utilisation de certaines conditions dans les contrats. Il peut également imposer l'utilisation de contrats-type.

Art. 4

Les composantes des tarifs des services doivent être décrites en détail à l'attention du consommateur.

Les tarifs des compléments à la fourniture de services sont suffisamment non amalgamés, de sorte que le consommateur n'est pas tenu de payer pour des compléments qui ne sont pas nécessaires à la fourniture de services demandée.

8°«operator»: een persoon die een dienst aanbiedt die geheel of hoofdzakelijk bestaat in het overbrengen van signalen van radio- of televisieomroepprogramma's via elektronische communicatienetwerken.

9°«elektronische-communicatienetwerk»: de actieve of passieve transmissiesystemen en, in voorkomend geval, de schakel- of routeringsapparatuur en andere middelen die het mogelijk maken signalen over te brengen via draad, radiogolven, optische of andere elektromagnetische middelen, voorzover zij worden gebruikt voor de transmissie van omroepsignalen;

10°«elektronische-communicatiedienst»: een al dan niet tegen vergoeding aangeboden dienst die geheel of hoofdzakelijk bestaat in het overbrengen van signalen van radio- of televisieomroepprogramma's via elektronische-communicatienetwerken; hij omvat niet de diensten van de informatiemaatschappij zoals omschreven in artikel 2 van de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, die niet geheel of hoofdzakelijk bestaan uit het overbrengen van signalen via elektronische-communicatienetwerken.

HOOFDSTUK II

Bescherming van de consumenten en abonnees

Afdeling 1

Informatieverstrekking

Art. 3

§ 1. De algemene voorwaarden en modelcontracten van de operator met betrekking tot de door hem aangeboden diensten worden op een duidelijke wijze op zijn website gepubliceerd en worden op eenvoudige aanvraag van de consument ter beschikking gesteld op papier of een andere voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame drager.

§ 2. Ter gelegener tijd voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of door een aanbod, dient hij ondubbelzinnig, op heldere en begrijpelijke wijze ingelicht te worden over de algemene voorwaarden en modelcontracten.

§ 3. De Koning kan voor de diensten die Hij aanwijst, het gebruik van bepaalde voorwaarden voorschrijven of verbieden in de contracten. Hij kan ook het gebruik van modelcontracten opleggen.

Art. 4

De componenten van de tarieven van de diensten moeten ten behoeve van de consument uitvoerig beschreven zijn.

De tarieven voor faciliteiten bij de levering van diensten worden voldoende gesplitst zodat van de consument geen betaling wordt verlangd voor faciliteiten die voor de gevraagde levering van diensten niet nodig zijn.

Art. 5

L'opérateur publie pour les consommateurs des informations comparables, adéquates et à jour concernant l'accès à leurs réseaux et à leurs services ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services. L'Institut fixe le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de leur publication.

L'opérateur communique à l'Institut les informations ainsi que les modifications éventuelles à ces informations au plus tard un mois avant leur publication.

Section 2

Dispositions contractuelles

Art. 6

§ 1^{er}. Tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur est matériellement mis à la disposition de l'abonné et contient au moins les informations suivantes:

a) l'identité de l'opérateur, y compris son numéro d'entreprise, son activité principale, son adresse géographique, et toute autre adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et l'opérateur;

b) les services fournis, les niveaux de qualité des services offerts, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;

c) les types de services de maintenance offerts;

d) le détail des tarifs pratiqués et les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues;

e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat;

f) les conditions et modalités d'indemnisation et de remboursement dans les cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints;

g) les modalités de règlement des litiges, en ce compris l'introduction éventuelle d'un recours ou d'une plainte auprès du service de médiation pour les télécommunications;

h) les conditions générales.

§ 2. Sans préjudice de l'application du chapitre V, section 2, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, dès lors qu'ils sont avertis d'un projet de modification des conditions contractuelles, les abonnés ont le droit de résilier leur contrat, sans pénalité. Les abonnés doivent en être avertis individuellement et dûment, en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

Art. 5

De operator publiceert voor de consumenten vergelijkbare, geschikte en bijgewerkte informatie inzake de toegang tot hun netwerken en hun diensten alsook inzake het gebruik van die netwerken en die diensten. Het Instituut legt de precieze inhoud van de te publiceren inlichtingen vast alsook de nadere regels voor hun publicatie.

De operator deelt aan het Instituut de informatie mee alsook de mogelijke wijzigingen in die informatie uiterlijk een maand vóór hun publicatie.

Afdeling 2

Contractuele bepalingen

Art. 6

§ 1. Ieder contract dat gesloten wordt tussen een abonnee en een operator wordt materieel ter beschikking gesteld van de abonnee, en bevat op zijn minst de volgende inlichtingen:

a) de identiteit van de operator, met inbegrip van zijn ondernemingsnummer, zijn hoofdactiviteit, zijn geografisch adres, alsmede enig ander geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen consument en operator;

b) de verstrekte diensten, de kwaliteitsniveaus van de geboden diensten en de wachttijd bij eerste aansluiting;

c) de soorten onderhoudsservice die aangeboden worden;

d) bijzonderheden van tarieven en de middelen voor het verkrijgen van actuele informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten;

e) de looptijd van het contract, de voorwaarden voor verlenging of beëindiging van de diensten en van het contract;

f) de voorwaarden en de nadere regels voor schadevergoeding en terugbetaling ingeval niet aan contractueel overeengekomen kwaliteitsniveaus van de dienst wordt voldaan;

g) de wijze waarop geschillen kunnen worden beslecht, met inbegrip van het eventueel beroep aantekenen of het indienen van een klacht bij de ombudsdienst voor telecomunicatie;

h) de algemene voorwaarden.

§ 2. Onverminderd de toepassing van hoofdstuk V, afdeling 2 van de wet van 14 juni 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, hebben de abonnees het recht om bij kennisgeving van voorgestelde wijzigingen in de contractuele voorwaarden het contract zonder boete op te zeggen. De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen.

En cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de l'augmentation tarifaire, sauf si les conditions générales prévoient une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation.

Section 3

Qualité et sécurité des réseaux et services

Art. 7

L'Institut coordonne les initiatives relatives à la qualité et à la sécurité des services. Il est chargé de détecter, d'observer et d'analyser les problèmes de sécurité, et de fournir des informations continues en la matière.

Chaque opérateur doit publier sur son site Internet, à l'intention des consommateurs, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité et l'accès sécurisé à ses services. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication.

L'Institut peut préciser entre autres, les indicateurs relatifs à la qualité du service, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations afin de garantir que les consommateurs auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.

Art. 8

Chaque opérateur prend les mesures d'ordre technique et organisationnel appropriées afin de garantir la sécurité de ses services. Compte tenu de l'état de la technique et du coût de leur mise en oeuvre, ces mesures garantissent un degré de sécurité adapté au risque existant. Le fournisseur de logiciels pour le service livré par l'opérateur prend également ces mesures.

Lorsqu'il existe un risque particulier d'atteinte à la sécurité de son réseau, l'opérateur concerné informe les abonnés et l'Institut de ce risque.

Art. 9

L'opérateur met à la disposition un service d'assistance par téléphone. Le service d'assistance est accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique.

In geval van een tariefverhoging heeft de abonnee het recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de tariefverhoging, behalve indien de algemene voorwaarden voorzien in een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging.

Afdeling 3

Kwaliteit en veiligheid van de netwerken en diensten

Art. 7

Het Instituut coördineert de initiatieven betreffende de kwaliteit en de veiligheid van de diensten. Het staat in voor het opsporen, het observeren en het analyseren van de veiligheidsproblemen alsook het permanent informeren daarover.

Elke operator moet vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit en de veilige toegang tot hun diensten ten behoeve van de consumenten publiceren op zijn website. De informatie wordt vóór de publicatie eveneens aan het Instituut verstrekt.

Het Instituut kan onder andere de te hanteren parameters voor de kwaliteit van de dienst, alsook de inhoud, vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de consumenten toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.

Art. 8

Elke operator treft de passende technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid van zijn diensten te garanderen. Die maatregelen waarborgen een zo hoog mogelijk beveiligingsniveau dat in verhouding staat tot het betrokken risico, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van uitvoering ervan. Ook de aanbieder van software ten behoeve van de door de operator geleverde dienst treft deze maatregelen.

Wanneer er een bijzonder risico bestaat voor de aantasting van de veiligheid van zijn netwerk, licht de betrokken operator de abonnees en het Instituut over dat gevaar in.

Art. 9

De operator stelt een hulpdienst per telefoon ter beschikking. De hulpdienst is bereikbaar via een geografisch nummer of via een niet-geografisch nummer op voorwaarde dat de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een geografisch nummer.

Section 4

Interruption du service

Art. 10

En cas d'interruption suite à une facture impayée, l'abonné reçoit un avertissement préalable d'une interruption imminente du service en raison de ce défaut de paiement.

Sauf en cas de fraude ou de défaut de paiement persistant concernant lesquels il n'y a pas de contestation l'interruption éventuelle du service est limitée au service concerné pour autant que cela soit techniquement possible.

CHAPITRE III

Besoins des groupes sociaux particuliers

Art. 11

Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, prendre des mesures spécifiques afin que les consommateurs souffrant d'un handicap puissent également choisir un des prestataires de services disponibles pour la plupart des consommateurs.

CHAPITRE IV

Mesures de contrôle et sanctionsSection 1^{ère}*Procédure d'avertissement*

Art. 12

Lorsqu'il est constaté qu'un acte constitue une infraction à la présente loi ou à l'un de ses arrêtés d'exécution, le ministre ou l'agent qu'il désigne en application de l'article 13, peut adresser au contrevenant un avertissement le mettant en demeure de mettre fin à cet acte.

L'avertissement est notifié au contrevenant dans un délai de trois semaines à dater de la constatation des faits, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par la remise d'une copie du procès-verbal de constatation des faits. L'avertissement peut également être communiqué par télécopie ou par courrier électronique.

L'avertissement mentionne:

1° les faits imputés et la ou les dispositions légales enfreintes;

2° le délai dans lequel il doit y être mis fin;

Afdeling 4

Onderbreking van de dienst

Art. 10

Ingeval van een onderbreking na een onbetaalde factuur wordt de abonnee vooraf gewaarschuwd over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening als gevolg van die wanbetaling.

Behalve in geval van fraude of aanhoudend niet betaalde rekeningen waarover geen betwisting bestaat, blijft een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voorzover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst.

HOOFDSTUK III

Behoeften van specifieke maatschappelijke groepen

Art. 11

De Koning kan, via in Ministerraad overlegd besluit, specifieke maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat consumenten met een handicap eveneens kunnen kiezen tussen aanbieders van diensten die voor het merendeel van de consumenten beschikbaar zijn.

HOOFDSTUK IV

Controlemaatregelen en sancties

Afdeling 1

Waarschuwingsprocedure

Art. 12

Wanneer vastgesteld wordt dat een handeling een inbreuk vormt op deze wet of op een uitvoeringsbesluit ervan, kan de minister, of de ambtenaar die hij met toepassing van artikel 13 aanwijst, een waarschuwing richten aan de overtreder waarbij die tot beëindiging van deze handeling wordt aangemaand.

De waarschuwing wordt aan de overtreder ter kennis gebracht binnen een termijn van drie weken te rekenen vanaf de vaststelling van de feiten, door middel van een aangetekende brief met ontvangstbericht of door de overhandiging van een afschrift van het proces-verbaal waarin de feiten zijn vastgesteld. De waarschuwing kan ook per fax of elektronische post worden meegedeeld.

De waarschuwing vermeldt:

1° de ten laste gelegde feiten en de overtreden wetsbepaling of wetsbepalingen;

2° de termijn waarbinnen zij dienen te worden stopgezet;

3° qu'en l'absence de suite donnée à l'avertissement, soit le ministre peut intenter une action en cessation, soit les agents visés à l'article 13, peuvent aviser le procureur du Roi ou appliquer le règlement par voie de transaction prévu à l'article 14.

Section 2

Recherche et constatation des actes interdits par la présente loi

Art. 13

Sans préjudice des attributions des officiers de police judiciaire, les agents désignés par le ministre sont compétents pour rechercher et constater les infractions visées à l'article 15 de la présente loi.

Les procès-verbaux dressés par ces agents font foi jusqu'à preuve du contraire. Une copie en est adressée au contrevenant, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les trente jours de la date des constatations.

Outre les dispositions prévues à l'article 113, § 2, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, les pouvoirs pour rechercher et constater les infractions dont les agents visés à l'alinéa 1^{er} disposent dans l'exercice de leurs fonctions.

Sans préjudice de leur subordination à l'égard de leurs supérieurs dans l'administration, les agents visés à l'alinéa 1^{er} exercent les pouvoirs qui leur sont conférés en vertu de l'alinéa 2 sous la surveillance du procureur général et du procureur fédéral pour ce qui concerne les tâches de recherche et de constatation de délits visés par la présente loi.

En cas d'application de l'article 12, le procès-verbal visé à l'alinéa 1^{er} n'est transmis au procureur du Roi que lorsqu'il n'a pas été donné suite à l'avertissement. En cas d'application de l'article 14, le procès-verbal n'est transmis au procureur du Roi que lorsque le contrevenant n'a pas accepté la proposition de transaction.

Section 3

Règlement transactionnel

Art. 14

Les agents visés à l'article 13 peuvent, au vu des procès-verbaux constatant une infraction aux dispositions visées par l'article 15, proposer aux contrevenants le paiement d'une somme qui éteint l'action publique.

Les tarifs ainsi que les modalités de paiement et de perception sont fixés par le Roi.

3° dat, indien aan de waarschuwing geen gevolg wordt gegeven, ofwel de minister een vordering tot staking kan instellen, ofwel de in artikel 13 aangestelde ambtenaren de procureur des Konings kunnen inlichten of de regeling in der minne bepaald in artikel 14 kunnen toepassen.

Afdeling 2

Opsporing en vaststelling van de bij deze wet verboden daden

Art. 13

Onverminderd de bevoegdheden van de officieren van de gerechtelijke politie, kunnen de door de minister aangestelde ambtenaren de inbreuken bedoeld in artikel 15 van deze wet opsporen en vaststellen.

De door deze ambtenaren opgemaakte processen-verbaal hebben bewijskracht tot het tegendeel bewezen is. Een afschrift ervan wordt bij een aangetekende brief met ontvangstmelding binnen dertig dagen na de datum van vaststelling, aan de overtreder toegezonden.

Buiten de bepalingen waarin artikel 113, § 2, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument voorziet, bepaalt de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de bevoegdheden van de in het eerste lid genoemde ambtenaren om inbreuken op te sporen en vast te stellen, die ze genieten bij de uitoefening van hun functie.

Onverminderd hun ondergeschiktheid aan hun meerderen in het bestuur, oefenen de in het eerste lid genoemde ambtenaren de in het tweede lid verleende bevoegdheden uit, onder het toezicht van de procureur-generaal en van de federale procureur voor wat de taken betreft inzake de opsporing en de vaststelling van inbreuken omschreven in deze wet.

Wanneer toepassing wordt gemaakt van artikel 12, wordt het in het eerste lid bedoelde proces-verbaal slechts aan de procureur des Konings toegezonden, wanneer aan de waarschuwing geen gevolg is gegeven. Wanneer toepassing wordt gemaakt van artikel 14, wordt het proces-verbaal aan de procureur des Konings pas toegezonden, wanneer de overtreder niet is ingegaan op het voorstel tot minnelijke schikking.

Afdeling 3

Minnelijke schikking

Art. 14

De in artikel 13 bedoelde ambtenaren kunnen, op inzage van de processen-verbaal die een inbreuk van de in artikel 15 genoemde voorschriften vaststellen, aan de overtreders de betaling van een som voorstellen waarvan de betaling de strafvordering doet vervallen.

De Koning stelt de tarieven alsook de wijze van betaling en inning vast.

La somme prévue à l'alinéa 1^{er} ne peut être supérieure au maximum de l'amende prévue à l'article 15 de la présente loi, majorée des décimes additionnels.

Le paiement effectué dans le délai indiqué éteint l'action publique sauf si auparavant, une plainte a été adressée au procureur du Roi, le juge d'instruction a été requis d'instruire ou le tribunal a été saisi du fait. Dans ce cas, les sommes payées sont restituées au contrevenant.

Section 4

Sanctions pénales

Art. 15

§ 1^{er}. Sont punis d'une amende de 250 à 25.000 euros ceux qui commettent une infraction aux dispositions des articles 3 à 6, 7 alinéa 2, 8 à 10.

§ 2. Sont punis d'une amende de 1.000 à 20.000 euros ceux qui, volontairement, empêchent ou entravent l'exécution, par les personnes mentionnées à l'article 13, de leur mission visant à rechercher et constater les infractions ou les manquements aux dispositions de la présente loi.

§ 3. Les dispositions du livre Ier du Code pénal, en ce compris le chapitre VII et l'article 85, sont applicables aux infractions visées par le présent article.

Art. 16

Le tribunal peut ordonner l'affichage du jugement ou du résumé qu'il en rédige, pendant le délai qu'il détermine, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur des établissements du contrevenant et aux frais de celui-ci, de même que la publication du jugement ou du résumé aux frais du contrevenant par la voie des journaux ou de toute autre manière; il peut, en outre, ordonner la confiscation des bénéfices illicites réalisés à la faveur de l'infraction.

CHAPITRE V

Dispositions modificatives et abrogatoires

Section 1^{er}

Collaboration avec le service de médiation pour les télécommunications

Art. 17

Sont ajoutés à l'art. 43bis, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques les mots suivants:

Het in het eerste lid bedoelde bedrag mag niet meer belopen dan het maximum van de bij artikel 15 van deze wet bepaalde geldboeten, verhoogd met de opcentiemen.

De binnen de aangegeven termijn uitgevoerde betaling doet de strafvordering vervallen, behalve indien tevoren een klacht gericht werd aan de procureur des Konings, de onderzoeksrechter verzocht werd een onderzoek in te stellen of indien het feit bij de rechtbank aanhangig gemaakt werd. In deze gevallen worden de betaalde bedragen aan de overtreder teruggestort.

Afdeling 4

Strafsancties

Art. 15

§ 1. Met een geldboete van 250 tot 25.000 euro worden gestraft, zij die de voorschriften van de artikelen 3 tot 6, 7 tweede lid, 8 tot 10 overtreden.

§ 2. Met een geldboete van 1.000 tot 20.000 euro worden gestraft, zij die met opzet het vervullen van de opdracht van de in artikel 13 genoemde personen voor het opsporen en vaststellen van de overtredingen of het niet-naleven van deze wet, verhinderen of belemmeren.

§ 3. De bepalingen van Boek I van het Strafwetboek, met inbegrip van hoofdstuk VII en van artikel 85, zijn van toepassing op de inbreuken bedoeld in dit artikel.

Art. 16

De rechtbank kan de aanplakking van het vonnis of van de door haar opgestelde samenvatting ervan bevelen gedurende de door haar bepaalde termijn zowel buiten als binnen de inrichting van de overtreder, evenals de bekendmaking van het vonnis of van de samenvatting ervan door middel van kranten of op enige andere wijze, en dit alles op kosten van de overtreder; zij kan bovendien de verbeurdverklaring bevelen van onrechtmatige winsten die met behulp van de inbreuk werden gemaakt.

HOOFDSTUK V

Wijzigings- en ophefbepalingen

Afdeling 1

Medewerking met de ombudsdienst voor telecomunicatie

Art. 17

In art. 43bis, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven worden volgende woorden toegevoegd:

«7° tout opérateur offrant un service qui consiste entièrement ou principalement en la transmission de signaux de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques.».

Art. 18

§1^{er}. Les personnes visées à l'article 43bis, § 1^{er}, 7° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques désignent une personne valablement habilitée à les représenter dans leurs relations avec le service de médiation pour les télécommunications.

§ 2. Les prestataires informent les consommateurs des possibilités de recours auprès du service de médiation pour les télécommunications. Cette information est réalisée en accord avec le service de médiation.

§ 3. En vue d'assurer un traitement efficace des litiges soumis au service de médiation, un protocole est conclu entre les prestataires visés à l'article 43bis, § 1^{er}, 7°, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et le service de médiation. Ce protocole détermine les modalités de traitement des plaintes.

§ 4. Si la plainte d'un consommateur est déclarée recevable par le service de médiation, la procédure de perception est suspendue par l'opérateur jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'on se mette d'accord sur un règlement transactionnel.

CHAPITRE VI

Disposition finale

Art. 19

Les dispositions de la présente loi entrent en vigueur dix jours après la publication de celle-ci au *Moniteur belge*.

«7° elke operator die een dienst aanbiedt die geheel of hoofdzakelijk bestaat in het overbrengen van signalen van radio- of televisieomroepprogramma's via elektronische communicatienetwerken.».

Art. 18

§ 1. De personen bedoeld in artikel 43bis, § 1, 7°, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven wijzen een persoon aan die naar behoren bevoegd wordt verklaard om hen te vertegenwoordigen in hun betrekkingen met de ombudsdienst voor telecomunicatie.

§ 2. De aanbieders brengen de consumenten op de hoogte van de beroepsmiddelen bij de ombudsdienst voor telecomunicatie. Die informatie wordt in overeenstemming met de ombudsdienst verstrekt.

§ 3. Om de aan de ombudsdienst voorgelegde geschillen doeltreffend te behandelen, wordt tussen de aanbieders bedoeld in artikel 43bis, § 1, 7°, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en de ombudsdienst een protocol gesloten. Dat protocol legt de nadere regels vast voor de behandeling van de klachten.

§ 4. Indien de klacht van een consument door de ombudsdienst ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door de operator opgeschort totdat de ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd, of totdat een minnelijke schikking kan worden bereikt.

HOOFDSTUK VI

Slotbepaling

Art. 19

De bepalingen van deze wet treden in werking tien dagen na de bekendmaking ervan in het Belgisch *Staatsblad*.

AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT N° 40.438/VR/1

Le CONSEIL D'ÉTAT, section de législation, saisi par la Ministre de la Consommation, le 10 mai 2006, d'une demande d'avis, dans un délai de trente jours, prorogé à quarante-cinq jours ⁽¹⁾, sur un avant-projet de loi «relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services consistant entièrement ou principalement en la transmission de signaux de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques», a donné le 1^{er} juin 2006 (première chambre) et le 22 juin 2006 (chambres réunies) l'avis suivant:

En application de l'article 84, § 3, alinéa 1^{er}, des lois coordonnées sur le Conseil d'État, la section de législation a fait porter son examen essentiellement sur la compétence de l'auteur de l'acte, le fondement juridique ⁽²⁾ et l'accomplissement des formalités prescrites.

Par ailleurs, le présent avis comporte également un certain nombre d'observations sur d'autres points. Il ne peut toutefois s'en déduire que, dans le délai qui lui est imparti, la section de législation a pu procéder à un examen exhaustif de l'avant-projet.

*
* *

PORTÉE DE L'AVANT-PROJET

Selon l'exposé des motifs, l'avant-projet soumis pour avis tend à transposer la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel»). Cette directive «cadre» a trait à la fourniture de réseaux et de services de communications électroniques aux utilisateurs finals et elle vise à «assurer la disponibilité dans toute la Communauté de services de bonne qualité accessibles au public grâce à une concurrence et un choix effectifs et à traiter les cas où les besoins des utilisateurs finals ne sont pas correctement satisfaits par le marché» (article 1, paragraphe 1, de la directive «service universel» ⁽³⁾).

⁽¹⁾ Cette prorogation résulte de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1^o, des lois coordonnées sur le Conseil d'État qui dispose que le délai de trente jours ouvrables est prorogé à quarante-cinq jours ouvrables dans le cas où l'avis est donné par les chambres réunies en application de l'article 85bis.

⁽²⁾ S'agissant d'un avant-projet de loi, on entend par fondement juridique, la conformité aux normes supérieures.

⁽³⁾ En plus de la directive «service universel», le cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques comporte particulièrement les trois directives suivantes: la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive «cadre»), la directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (directive «autorisation») et la directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive «accès»).

ADVIES VAN DE RAAD VAN STATE NR. 40.438/VR/1

De RAAD VAN STATE, afdeling wetgeving, op 10 mei 2006 door de Minister van Consumentenzaken verzocht haar, binnen een termijn van dertig dagen, verlengd tot vijfenveertig dagen ⁽¹⁾, van advies te dienen over een voorontwerp van wet «betreffende de bescherming van de consumenten inzake diensten die geheel of hoofdzakelijk bestaan in het overbrengen van signalen van radio- of televisie-omroepprogramma's via elektronische communicatienetwerken», heeft op 1 juni 2006 (eerste kamer) en 22 juni 2006 (verenigde kamers) het volgende advies gegeven:

Met toepassing van artikel 84, § 3, eerste lid, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, heeft de afdeling wetgeving zich toegespitst op het onderzoek van de bevoegdheid van de steller van de handeling, van de rechtsgrond ⁽²⁾, alsmede van de te vervullen vormvereisten.

Daarnaast bevat dit advies ook een aantal opmerkingen over andere punten. Daaruit mag echter niet worden afgeleid dat de afdeling wetgeving binnen de haar toegemeten termijn een exhaustief onderzoek van het voorontwerp heeft kunnen verrichten.

*
* *

STREKKING VAN HET VOORONTWERP

Blijkens de memorie van toelichting beoogt het om advies voorgelegde voorontwerp, richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten (Universeledienstrichtlijn) om te zetten. Deze kaderrichtlijn heeft betrekking op het aanbieden van elektronische-communicatienetwerken en -diensten aan eindgebruikers en het doel ervan is «ervoor te zorgen dat door middel van daadwerkelijke mededinging en keuzevrijheid in de gehele Gemeenschap diensten van hoge kwaliteit tegen een betaalbare prijs algemeen beschikbaar zijn, en maatregelen vast te stellen voor situaties waarin de markt niet op bevredigende wijze in de behoeften van eindgebruikers voorziet» (artikel 1, lid 1, van de Universeledienstrichtlijn) ⁽³⁾.

⁽¹⁾ Deze verlenging vloeit voort uit artikel 84, § 1, eerste lid, 1^o, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State waarin wordt bepaald dat de termijn van dertig dagen verlengd wordt tot vijfenveertig dagen in het geval waarin het advies gegeven wordt door de verenigde kamers met toepassing van artikel 85bis.

⁽²⁾ Aangezien het om een voorontwerp van wet gaat wordt onder rechtsgrond de conformiteit met hogere rechtsnormen verstaan.

⁽³⁾ Het gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten omvat, naast de vermelde Universeledienstrichtlijn, in het bijzonder volgende drie richtlijnen: richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en diensten (Kaderrichtlijn), richtlijn 2002/20/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 betreffende de machtiging voor elektronische-communicatienetwerken en diensten (Machtigingsrichtlijn) en richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de toegang tot en interconnectie van elektronische-communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten (Toegangsrichtlijn).

Un tableau de concordance entre la directive et le projet soumis par le délégué montre que les auteurs du projet se prévalent notamment des articles 7, paragraphe 2 (article 11 du projet), 20, paragraphes 3 et 4 (article 6), 21 (articles 3 et 4), 22 (article 7) et 23 (article 8) de la directive «service universel» qui concernent dans une large mesure, mais pas uniquement, le réseau téléphonique public et les services téléphoniques accessibles au public ⁽⁴⁾. Le projet ne se rapporte toutefois pas à la téléphonie, mais aux réseaux de communications électroniques «dans la mesure où ils sont utilisés pour la transmission de signaux de radiodiffusion» (voir l'article 2, 9°, du projet).

Se basant sur la directive «service universel» et s'inspirant de celle-ci ainsi que de certaines dispositions visant à la transposer dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (plus précisément les articles 108 et suivants), le projet entend prendre un certain nombre de mesures qui ont trait à la protection du consommateur ou de l'abonné vis-à-vis de services «qui consistent entièrement ou principalement en la transmission de signaux sur des réseaux de communications électroniques» (voir l'article 2, 10°, du projet).

COMPÉTENCE

1. Il résulte de la jurisprudence de la Cour d'arbitrage que la matière de la radiodiffusion et de la télévision, attribuée aux communautés par les articles 127, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°, et 130, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°, de la Constitution, l'article 4, 6°, de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles et l'article 4, § 1^{er}, de la loi du 31 décembre 1983 de réformes institutionnelles pour la Communauté germanophone, répond à une acception large.

Sur ce point, elle a considéré en effet par son arrêt n° 132/2004 du 14 juillet 2004:

«B.4.1. La convergence des secteurs de la radiodiffusion sonore et télévisuelle, d'une part, et des télécommunications, d'autre part, conduit à une «déspecialisation» de l'infrastructure et des réseaux et à la création de nouveaux services ne répondant plus aux définitions classiques de la diffusion et des télécommunications.

Malgré cette évolution, il reste que, dans le système de répartition des compétences, la matière de la radiodiffusion et de la télévision, d'une part, et les autres formes de télécommunications, d'autre part, sont confiées à des législateurs distincts.

B.4.2. En vertu de l'article 4, 6°, de la loi du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, les communautés sont compétentes en matière de radiodiffusion et de télévision, cependant que le législateur fédéral demeure compétent, sur la base de son pouvoir résiduaire, pour les autres formes de télécommunications.

⁽⁴⁾ Il apparaît que les articles 7, 21 et 23 de la directive «service universel» ne portent que sur le réseau téléphonique public et les services téléphoniques accessibles au public.

Uit een concordantietabel tussen de richtlijn en het ontwerp die door de gemachtigde is voorgelegd, blijkt dat de stellers zich met name beroepen op de artikelen 7, lid 2 (artikel 11 van het ontwerp), 20, leden 3 en 4 (artikel 6), 21 (artikelen 3 en 4), 22 (artikel 7) en 23 (artikel 8) van de Universeledienstrichtlijn, die in grote mate doch niet uitsluitend betrekking hebben op het openbaar telefoonnetwerk en de openbare telefoondiensten ⁽⁴⁾. Het ontwerp heeft echter geen betrekking op telefonie, maar op de elektronische-communicatienetwerken «voor zover (lees: voor zover) zij worden gebruikt voor de transmissie van omroepsignalen» (zie artikel 2, 9°, van het ontwerp).

Het ontwerp beoogt, op grond van en geïnspireerd door de Universeledienstrichtlijn en geïnspireerd door sommige bepalingen ter omzetting ervan in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (meer bepaald de artikelen 108 en volgende), een aantal maatregelen te treffen die betrekking hebben op de bescherming van de consument of abonnee inzake diensten «die geheel of hoofdzakelijk bestaan in het overbrengen van signalen van radio- of televisieomroepprogramma's via elektronische-communicatienetwerken» (zie artikel 2, 10°, van het ontwerp).

BEVOEGDHEID

1. Uit de rechtspraak van het Arbitragehof blijkt dat de aangelegenheid van de radioomroep en de televisie, toegevoegd aan de gemeenschappen bij de artikelen 127, § 1, eerste lid, 1°, en 130, § 1, eerste lid, 1°, van de Grondwet, bij artikel 4, 6°, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen, en bij artikel 4, § 1, van de wet van 31 december 1983 tot hervorming der instellingen voor de Duitstalige Gemeenschap, in de ruime betekenis moet worden opgevat.

Op dat punt heeft het Arbitragehof, in zijn arrest nr. 132/2004 van 14 juli 2004, het volgende gewezen:

«B.4.1. De convergentie tussen de sectoren radio en televisieomroep, enerzijds, en telecommunicatie, anderzijds, leidt tot een despecialisatie van de infrastructuur en de netwerken en tot het ontstaan van nieuwe diensten, die niet meer beantwoorden aan de klassieke begrippen van omroep en telecommunicatie.

Die evolutie neemt niet weg dat in het stelsel van bevoegdheidsverdeling de aangelegenheid van radioomroep en televisie, enerzijds, en de andere vormen van telecommunicatie, anderzijds, aan onderscheiden wetgevers zijn toevertrouwd.

B.4.2. Op grond van artikel 4, 6°, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen zijn de gemeenschappen bevoegd voor radio-omroep en televisie, terwijl de federale wetgever op grond van zijn residuaire bevoegdheid bevoegd is voor de andere vormen van telecommunicatie.

⁽⁴⁾ De artikelen 7, 21 en 23 van de Universeledienstrichtlijn blijken enkel betrekking te hebben op het openbare telefoonnetwerk en de openbare telefoondiensten.

Dans la répartition des compétences, la radiodiffusion et la télévision sont désignées comme une matière culturelle et c'est cette qualification qui doit servir de base à toute interprétation. La compétence des communautés n'est pas liée à un mode déterminé de diffusion ou de transmission. Elle permet aux communautés de régler les aspects techniques de la transmission qui sont un accessoire de la matière de la radiodiffusion et de la télévision. La compétence de régler les autres aspects de l'infrastructure, qui comprennent notamment la police générale des ondes radioélectriques, appartient au législateur fédéral.

Le législateur fédéral et les communautés peuvent créer, chacun pour ce qui le concerne, des établissements et des entreprises dans les matières qui relèvent de leurs compétences.

B.4.3. Les développements technologiques récents ont pour effet que les matières de la radiodiffusion et de la télévision, d'une part, et des télécommunications, d'autre part, ne peuvent plus être délimitées à l'aide de critères techniques tels que l'infrastructure sous-jacente, les réseaux ou les terminaux utilisés, mais bien sur la base de critères de contenu et de critères fonctionnels.

B.4.4. Le seul fait que le législateur fasse référence aux notions de «télécommunications» et de «réseaux de télécommunication» telles qu'elles sont définies dans la loi du 21 mars 1991, en vue de déterminer les compétences des régulateurs du secteur des télécommunications, ne permet pas de conclure qu'il a outrepassé sa compétence.

B.5.1. En tant que les compétences du régulateur portent sur l'infrastructure des communications électroniques, l'autorité fédérale n'est pas la seule autorité compétente pour régler cette matière, dès lors que les communautés peuvent, elles aussi, légiférer en l'espèce sur la base de leurs compétences en matière de radiodiffusion et de télévision.

La convergence technologique des secteurs des télécommunications et de l'audiovisuel, en particulier l'usage commun de certaines infrastructures de transmission, fait apparaître, en cas de maintien de la répartition actuelle des compétences, l'absolue nécessité de prévoir une coopération entre l'autorité fédérale et les communautés pour déterminer les compétences du régulateur.

B.5.2. La Cour observe du reste que les directives européennes du 7 mars 2002 relatives aux réseaux et services de communication électronique disposent qu'en raison de la convergence des secteurs des télécommunications, des médias et des technologies de l'information, tous les réseaux et services de transmission doivent relever d'un même cadre réglementaire. Au cas où plusieurs autorités réglementaires existent au sein d'un État membre, les directives mentionnées imposent aux États membres de se charger de la coopération dans les sujets d'intérêt commun (article 3, paragraphe 4, de la directive, «cadre»).

B.6.1. Sur la base de l'article 92bis de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, l'État, les communau-

In de bevoegdheidsverdeling zijn radio-omroep en televisie aangewezen als een culturele aangelegenheid en hoort die kwalificatie als uitgangspunt van elke interpretatie te worden genomen. De bevoegdheid van de gemeenschappen is niet gebonden aan een wijze van uitzenden of overbrengen. Zij staat de gemeenschappen toe de technische aspecten van de overdracht te regelen die een accessorium zijn van de aangelegenheid van radio-omroep en televisie. Het regelen van de overige aspecten van de infrastructuur, waarin onder meer de algemene politie van de radio-elektrische golven is begrepen, behoort tot de bevoegdheid van de federale wetgever.

De federale wetgever en de gemeenschappen kunnen, elk wat hem betreft, instellingen en ondernemingen oprichten in de aangelegenheden waarvoor zij bevoegd zijn.

B.4.3. De recente technologische ontwikkelingen hebben tot gevolg dat de afbakening van de radio-omroep en de televisie, enerzijds, en de telecommunicatie, anderzijds, niet meer kan gebeuren aan de hand van technische criteria zoals de onderliggende infrastructuur, de gebruikte netwerken of de eindapparatuur, doch wel aan de hand van inhoudelijke en functionele criteria.

B.4.4. Uit het enkele feit dat de federale wetgever bij de omschrijving van de bevoegdheden van de regulatoren van de telecommunicatie verwijst naar de begrippen «telecommunicatie» en «telecommunicatienetwerk», zoals omschreven in de wet van 21 maart 1991, kan niet worden afgeleid dat hij zijn bevoegdheid heeft overschreden.

B.5.1. In zoverre de bevoegdheden van de regulator betrekking hebben op de elektronische communicatie-infrastructuur is de federale overheid niet de enige overheid die bevoegd is om die aangelegenheid te regelen, nu ook de gemeenschappen op grond van hun bevoegdheid inzake radio-omroep en televisie ter zake kunnen legifereren.

Uit de technologische convergentie van de telecommunicatiesector en de audiovisuele sector, inzonderheid het gezamenlijke gebruik van bepaalde transmissie-infrastructuur, blijkt, bij behoud van de huidige bevoegdheidsverdeling, de absolute noodzaak om te voorzien in samenwerking tussen de federale overheid en de gemeenschappen bij het bepalen van de bevoegdheden van de regulator.

B.5.2. Het Hof merkt overigens op dat de Europese richtlijnen van 7 maart 2002 betreffende de elektronische communicatienetwerken en -diensten bepalen dat, ten gevolge van de convergentie van de sectoren telecommunicatie, media en informatietechnologie, alle transmissienetwerken en -diensten binnen eenzelfde regelgevingskader moeten vallen. Wanneer er binnen een lidstaat verscheidene regelgevende instanties bestaan, leggen de vermelde richtlijnen de lidstaten de verplichting op te zorgen voor samenwerking in aangelegenheden van gemeenschappelijk belang (artikel 3, lid 4, van de Kaderrichtlijn).

B.6.1. Op grond van artikel 92bis van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen kunnen

tés et les régions peuvent conclure des accords de coopération qui portent notamment sur la création et la gestion conjointes de services et institutions communs, sur l'exercice conjoint de compétences propres, ou sur le développement d'initiatives en commun. Ils disposent en outre d'autres instruments en vue de donner forme à leur coopération.

B.6.2. En règle, l'absence de coopération dans une matière pour laquelle le législateur spécial ne prévoit pas d'obligation à cette fin n'est pas constitutive d'une violation des règles de compétences.

Toutefois, en l'espèce, les compétences de l'État fédéral et des communautés en matière d'infrastructure des communications électroniques sont devenues à ce point imbriquées, par suite de l'évolution technologique, qu'elles ne peuvent plus être exercées qu'en coopération. Il s'ensuit qu'en réglant unilatéralement la compétence du régulateur des télécommunications, le législateur a violé le principe de proportionnalité propre à tout exercice de compétences» ⁽⁵⁾.

De même, par son arrêt n° 155/2004 du 22 septembre 2004, la Cour d'arbitrage a jugé:

«B.4.1. La radiodiffusion, qui comprend la télévision, peut être distinguée des autres formes de télécommunication en ce qu'un programme de radiodiffusion qui diffuse des informations publiques est destiné, du point de vue de celui qui les diffuse, à l'ensemble du public ou à une partie de celui-ci et n'a pas de caractère confidentiel. Les services qui fournissent une information individualisée, caractérisée par une certaine forme de confidentialité, ne ressortissent par contre pas à la radiodiffusion et relèvent de la compétence du législateur fédéral.

B.4.2. La caractéristique essentielle de la radiodiffusion et de la télévision est le fait de fournir des informations publiques à l'ensemble du public. Dans une interprétation évolutive de la notion de diffusion, cela inclut également la diffusion sur demande individuelle. Les activités de diffusion ne perdent pas leur nature au motif que, par suite de l'évolution des techniques, une plus large possibilité de choix serait offerte au téléspectateur ou à l'auditeur.

B.4.3. Lorsqu'on délimite les compétences respectives de l'État et des communautés en matière d'informations électroniques, il convient de garder à l'esprit que la radiodiffusion et la télévision ont été confiées aux communautés en tant que matière culturelle. Le législateur fédéral est compétent pour régler les autres aspects des services de la société de l'information, d'une part, sur la base de sa compétence résiduelle et, d'autre part, sur la base de la compétence qui lui est réservée, notamment en ce qui concerne l'économie, dont relèvent les règles générales relatives à la protection du consommateur, à la politique des prix, au droit de la concurrence, au droit commercial et aux conditions d'accès à la profession».

⁽⁵⁾ Ce que confirme à nouveau l'arrêt n° 128/2005 du 13 juillet 2005, B.6.2.

de Staat, de gemeenschappen en de gewesten samenwerkingsakkoorden sluiten die onder meer betrekking hebben op de gezamenlijke oprichting en het gezamenlijk beheer van gemeenschappelijke diensten en instellingen, op de gezamenlijke uitoefening van eigen bevoegdheden of op de gemeenschappelijke ontwikkeling van initiatieven. Daarnaast beschikken ze over andere instrumenten om hun samenwerking gestalte te geven.

B.6.2. In de regel houdt de afwezigheid van samenwerking in een aangelegenheid waarvoor de bijzondere wetgever daartoe niet in een verplichting voorziet, geen schending in van de bevoegdheidsregels.

Te dezen zijn evenwel de bevoegdheden van de federale Staat en de gemeenschappen inzake de elektronische communicatie-infrastructuur, ten gevolge van de technologische evolutie, dermate verweven geworden dat ze niet meer dan in onderlinge samenwerking kunnen worden uitgeoefend. Daaruit volgt dat de wetgever, door eenzijdig de bevoegdheid van de regulator van de telecommunicatie te regelen, het evenredigheidsbeginsel heeft geschonden dat eigen is aan elke bevoegdheidsuitoefening» ⁽⁵⁾.

Evenzo heeft het Arbitragehof in zijn arrest nr. 155/2004 van 22 september 2004 het volgende gewezen:

«B.4.1. De radioomroep, die de televisie omvat, kan van de andere vormen van telecommunicatie worden onderscheiden doordat een radioomroepprogramma openbare informatie verspreidt en vanuit het oogpunt van degene die uitzendt, bestemd is voor het publiek in het algemeen of voor een deel ervan en geen vertrouwelijk karakter heeft. Diensten die geïndividualiseerde en door een vorm van vertrouwelijkheid gekenmerkte informatie leveren, vallen daarentegen niet onder de radioomroep en behoren tot de bevoegdheid van de federale wetgever.

B.4.2. Doorslaggevend voor radioomroep en televisie is het ter beschikking stellen van openbare informatie voor het publiek in het algemeen. In een evolutieve interpretatie van het omroepbegrip omvat dit ook het uitzenden op individueel verzoek. Omroepactiviteiten verliezen niet hun aard omdat met de evolutie van de techniek aan de kijker of luisteraar een ruimere mogelijkheid van eigen keuze wordt geboden.

B.4.3. Bij de afbakening van de wederzijdse bevoegdheid van de Staat en de gemeenschappen inzake elektronische informatievoorziening dient voor ogen te worden gehouden dat de radioomroep en televisie aan de gemeenschappen is toevertrouwd als culturele aangelegenheid. De federale wetgever is bevoegd om de andere aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij te regelen, enerzijds, op basis van zijn residuaire bevoegdheid en, anderzijds, op basis van de hem voorbehouden bevoegdheid, onder meer inzake de economie, waartoe behoren de algemene regels inzake de bescherming van de verbruiker, het prijsbeleid, het mededingingsrecht, het handelsrecht en de vestigingsvoorwaarden».

⁽⁵⁾ Opnieuw bevestigd in arrest nr. 128/2005 van 13 juli 2005, B.6.2.

L'arrêt n° 132/2004 précité expose ce qui suit:

«La compétence des communautés [leur] permet [...] de régler les aspects techniques de la transmission qui sont un accessoire de la matière de la radiodiffusion et de la télévision» ⁽⁶⁾.

Il résulte toutefois de la jurisprudence de la Cour d'arbitrage que, comme elle l'a exprimé dans ses arrêts n°s 7/90 du 25 janvier 1990 et 1/91 du 7 février 1991,

«pour permettre l'intégration de chacune des ondes radioélectriques dans le réseau de toutes celles qui sont émises sur le territoire national et afin d'éviter les perturbations mutuelles, il revient à l'autorité [fédérale] d'assurer la police générale des ondes radioélectriques» ⁽⁷⁾.

La mission ainsi réservée à l'autorité fédérale en ce qui concerne la police générale des ondes radioélectriques

«inclut la compétence d'élaborer les normes techniques relatives, et à l'attribution des fréquences, et à la puissance des émetteurs qui doivent rester communes pour l'ensemble des radio-communications quelle que soit leur destination, ainsi que la compétence d'organiser un contrôle technique et d'assurer par la voie répressive le respect desdites normes» ⁽⁸⁾.

2. Les auteurs du projet invoquent toutefois spécialement le point B.11.1 de l'arrêt n° 132/2004:

«B.11.1. Lorsqu'on délimite les compétences respectives de l'État et des communautés en matière d'informations électroniques, il convient de garder à l'esprit que la radiodiffusion et la télévision ont été confiées aux communautés en tant que matière culturelle. Le législateur fédéral est compétent pour régler les autres aspects des services de la société de l'information, d'une part, sur la base de sa compétence résiduaire et, d'autre part, sur la base de la compétence qui lui est réservée, notamment en ce qui concerne l'économie, dont relèvent les règles générales relatives à la protection du consommateur, à la politique des prix, au droit de la concurrence, au droit commercial et aux conditions d'accès à la profession» ⁽⁹⁾.

In voormeld arrest nr. 132/2004 wordt het volgende gesteld:

«De bevoegdheid van de gemeenschappen (...) staat de gemeenschappen toe de technische aspecten van de overdracht te regelen die een accessorium zijn van de aangelegenheid van radio-omroep en televisie» ⁽⁶⁾.

Uit de rechtspraak van het Arbitragehof, neergelegd in de arresten nr. 7/90 van 25 januari 1990 en 1/91 van 7 februari 1991, blijkt het volgende:

«om de integratie van elk van de radio-elektrische golven in het geheel van die welke over het nationale grondgebied worden uitgezonden, mogelijk te maken en om wederzijdse storingen te vermijden, moet de [federale] overheid instaan voor de algemene politie van de radio-elektrische golven» ⁽⁷⁾.

De aldus aan de federale overheid toegewezen taak inzake de algemene politie van de radio-elektrische golven

«omvat de bevoegdheid om de technische normen betreffende het toekennen van de frequenties en betreffende het vermogen van de zendtoestellen uit te vaardigen die gemeenschappelijk moeten blijven voor het geheel van de radioberichtgeving, ongeacht hun bestemming, en de bevoegdheid een technische controle te organiseren en de bedoelde normen strafbaar te stellen» ⁽⁸⁾.

2. De stellers van het ontwerp beroepen zich echter specifiek op onderdeel B.11.1 uit arrest nr. 132/2004:

«B.11.1. Bij de afbakening van de wederzijdse bevoegdheid van de Staat en de gemeenschappen inzake elektronische informatievoorziening dient voor ogen te worden gehouden dat de radio-omroep en televisie aan de gemeenschappen is toevertrouwd als culturele aangelegenheid. De federale wetgever is bevoegd om de andere aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij te regelen, enerzijds, op basis van zijn residuaire bevoegdheid en, anderzijds, op basis van de hem voorbehouden bevoegdheid, onder meer inzake de economie, waartoe behoren de algemene regels inzake de bescherming van de verbruiker, het prijsbeleid, het mededingingsrecht, het handelsrecht en de vestigingsvoorwaarden» ⁽⁹⁾.

⁽⁶⁾ Voir le point B.4.2. de l'arrêt. Voir également: Cour d'arbitrage, n° 109/2000, B.5.2, et n° 156/2002, B.4.2.

⁽⁷⁾ Cour d'arbitrage, n° 7/90 du 25 janvier 1990, 2.B.3, et n° 1/91 du 7 février 1991, B.5. En ce sens, Cour d'arbitrage, n° 109/2000, B.9, et n° 132/2004 du 14 juillet 2004, B.4.2.

⁽⁸⁾ Cour d'arbitrage, n° 7/90, 2.B.3, et n° 1/91, B.5. L'arrêt n° 7/90 se termine par les mots suivants: «ainsi que la compétence d'assurer le respect de ces normes».

⁽⁹⁾ Ce point est identique au point B.4.3. de l'arrêt n° 155/2004 du 22 septembre 2004.

⁽⁶⁾ Zie onderdeel B.4.2 van het arrest. Zie ook: Arbitragehof, nr. 109/2000, B.5.2, en nr. 156/2002, B.4.2.

⁽⁷⁾ Arbitragehof, nr. 7/90 van 25 januari 1990, 2.B.3, en nr. 1/91 van 7 februari 1991, B.5. In die zin, Arbitragehof, nr. 109/2000, B.9, en nr. 132/2004 van 14 juli 2004, B.4.2.

⁽⁸⁾ Arbitragehof, nr. 7/90, 2.B.3, en nr. 1/91, B.5. In arrest nr. 7/90 luiden de laatste woorden aldus: «en om de inachtneming van die normen te verzekeren».

⁽⁹⁾ Dit onderdeel is identiek met onderdeel B.4.3 van arrest nr. 155/2004 van 22 september 2004.

2.1. En vertu de l'article 6, § 1^{er}, VI, alinéa 4, 2^o, de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, la fixation de règles générales en matière de protection du consommateur ⁽¹⁰⁾ est une compétence réservée à l'autorité fédérale. Sur la base de cette disposition, le législateur fédéral est en droit d'assurer la protection du consommateur non seulement d'une manière générale, mais aussi de manière spécifique, pour certaines conventions en particulier, sans préjudice de la faculté qu'ont les communautés de soumettre cette matière à des conditions qualitatives supplémentaires, dans le respect des aspects économiques précités, sur la base des compétences qui leur sont dévolues ⁽¹¹⁾.

Compte tenu de ces prémisses, les dispositions du projet peuvent entrer dans cette compétence fédérale, sous réserve des observations formulées ci-après.

2.2.1. L'article 7 du projet charge l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (l'IBPT ou l'Institut) de coordonner les initiatives relatives à la qualité et à la sécurité des services, de détecter, d'observer et d'analyser les problèmes de sécurité, et de fournir des informations continues en la matière (alinéa 1^{er}). L'obligation est faite aux opérateurs de publier sur leur site Internet, à l'intention des consommateurs, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité et l'accès sécurisé à leurs services et de les communiquer à l'Institut (alinéa 2). L'Institut est par ailleurs habilité à préciser, «entre autres», les indicateurs relatifs à la qualité, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations afin de garantir que les consommateurs auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter (alinéa 3).

L'article 8 du projet impose aux opérateurs de prendre les mesures d'ordre technique et organisationnel appropriées afin de garantir la sécurité de leurs services. Cette obligation concerne également le fournisseur de logiciels pour le service livré par l'opérateur. Lorsqu'il existe un risque particulier d'atteinte à la sécurité de son réseau, l'opérateur concerné doit en informer les abonnés et l'Institut.

Le commentaire que l'exposé des motifs consacre à l'article 7 précise la portée du projet, comme suit:

«Cet article prévoit la possibilité que les opérateurs soient tenus de fournir des informations sur la qualité de leurs services.

⁽¹⁰⁾ En ce qui concerne la «protection du consommateur», sont visées, entre autres, les normes minimales de sécurité et de qualité des biens et des services, en vue de protéger les intérêts du consommateur (Doc. parl., Chambre, S.E. 1988, n° 516/1, p. 10 et n° 516/6, pp. 127-128).

⁽¹¹⁾ Cour d'arbitrage, n° 105/98 du 21 octobre 1998, B.3.2.

2.1. Het vaststellen van algemene regels inzake de bescherming van de verbruiker ⁽¹⁰⁾ is, op grond van artikel 6, § 1, VI, vierde lid, 2^o, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980, een aan de federale overheid voorbehouden bevoegdheid. Op grond van die bepaling vermag de federale wetgever niet alleen te voorzien in de bescherming van de consument op algemene wijze, doch ook op specifieke wijze, met betrekking tot bepaalde overeenkomsten in het bijzonder, onverminderd de mogelijkheid van de gemeenschappen om die aangelegenheid, met inachtneming van voormelde economische aspecten, aan bijkomende kwalitatieve voorwaarden te onderwerpen op grond van een van de hun toegewezen bevoegdheden ⁽¹¹⁾.

Gelezen in het licht van dit uitgangspunt kunnen de bepalingen van het ontwerp in die federale bevoegdheid worden ingepast, behoudens wat hierna wordt opgemerkt.

2.2.1. Artikel 7 van het ontwerp belast het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (het BIPT of het Instituut) met de opdracht de initiatieven betreffende de kwaliteit en de veiligheid van de diensten te coördineren, de veiligheidsproblemen op te sporen, te observeren en te analyseren, alsook daarover permanent te informeren (eerste lid). Aan de operatoren wordt de verplichting opgelegd om vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit en de veilige toegang tot hun diensten, ten behoeve van de consumenten op hun website te publiceren en aan het Instituut mede te delen (tweede lid). Het Instituut krijgt daarenboven de bevoegdheid om «onder andere» de te hanteren kwaliteitsparameters te bepalen, alsook de inhoud, vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie, teneinde ervoor te zorgen dat de consumenten toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie (derde lid).

Artikel 8 van het ontwerp legt de operatoren de verplichting op om passende, technische en organisatorische maatregelen te treffen om de veiligheid van hun diensten te garanderen. Die verplichting geldt ook voor de aanbieder van software ten behoeve van de door de operator geleverde dienst. Wanneer een bijzonder risico bestaat voor de aantasting van de veiligheid van het netwerk, moet de operator de abonnees en het Instituut daarvan op de hoogte brengen.

In de memorie van toelichting, bij de bespreking van artikel 7, wordt de draagwijdte van het ontwerp duidelijker gemaakt. Die toelichting luidt:

«Dit artikel voorziet in de mogelijkheid dat de operatoren verplicht worden om inlichtingen te verstrekken over de kwaliteit van hun diensten.

⁽¹⁰⁾ Met «de bescherming van de verbruiker» worden onder andere minimumnormen bedoeld inzake veiligheid en kwaliteit van producten en diensten, met het oog op de bescherming van de belangen van de verbruiker (Parl. St., Kamer, B.Z. 1988, nr. 516/1, p. 10, en nr. 516/6, p. 127-128).

⁽¹¹⁾ Arbitragehof, nr. 105/98 van 21 oktober 1998, B.3.2.

Ces informations doivent être telles que le consommateur puisse au départ de celles-ci disposer clairement de données comparables pour effectuer ses choix.

Le rôle de coordination de l'Institut doit stimuler une approche plus proactive des problèmes de sécurité. Le fait d'ajouter l'obligation de publication concernant l'accès sécurisé aux services a essentiellement pour but de tenir les consommateurs au courant des efforts consentis par les prestataires de services concernés. Sur la base des données comparables, le consommateur sera à même de faire un meilleur choix lorsqu'il veut s'offrir un service avec l'accès sécurisé nécessaire.

Les informations actuelles à publier via le site web de l'Institut doivent faciliter le choix du consommateur lorsqu'il souhaite s'offrir un service avec un accès sécurisé.

Les informations actuelles à publier via le site web de l'Institut doivent permettre au consommateur de se faire une idée sur les logiciels spécifiques de sécurité existants et elles doivent lui fournir des informations sur la sécurité des réseaux et des services en général».

Il résulte de la comparaison du dispositif des articles 7 et 8 de l'avant-projet et du commentaire qui vient d'être reproduit que celui-ci met l'accent sur l'obligation d'informer les consommateurs sur la qualité et la sécurité des services proposés, ce qui correspond à la matière de la protection des consommateurs, tandis que le dispositif est centré sur les obligations de qualité et de sécurité elles-mêmes pesant sur les opérateurs, ce qui participe à la matière faisant l'objet de ce service et ne relève pas nécessairement de la compétence fédérale ⁽¹²⁾.

Par souci de la sécurité juridique et d'un libellé plus respectueux de la répartition des compétences, il faudra, spécifiquement en ce qui concerne le rôle de coordination de l'Institut, indiquer plus clairement dans les articles 7 et 8 ce que, au vu des explications fournies dans l'exposé des motifs, ces dispositions impliquent précisément en termes de protection du consommateur ⁽¹³⁾.

2.2.2. Les articles 17 et 18 du projet obligent tout opérateur offrant un service qui consiste entièrement ou principalement en la transmission de signaux de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques à se soumettre à la compétence du service de médiation pour les télécommunications. Il résulte de l'article 43*bis* de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, qui règle la création de ce service de médiation, que ce dernier est «compétent pour les relations entre l'utilisateur final (...) et (...) l'opérateur».

⁽¹²⁾ Voir n° 1 ci-dessus.

⁽¹³⁾ Dans l'hypothèse où les dispositions en projet ne devaient pas entrer strictement dans le cadre de la compétence de fixer des règles générales en matière de protection du consommateur, il faudra, en raison de la forte imbrication actuelle de l'infrastructure de la communication électronique que la Cour d'arbitrage a soulignée, que cette compétence soit exercée impérativement en collaboration avec les communautés.

Die inlichtingen moeten van die aard zijn dat de consument op basis daarvan duidelijk over vergelijkbare gegevens kan beschikken om zijn keuze te maken.

De coördinerende rol van het Instituut moet een proactievere behandeling van de veiligheidsproblemen bevorderen. De toevoeging van de publicatieplicht betreffende veilige toegang tot diensten is vooral om de consumenten op de hoogte te stellen van de geleverde inspanningen van de desbetreffende dienstenaanbieders. Op basis van de vergelijkbare gegevens kan de consument zich een betere keuze vormen om zich een dienst met de nodige veilige toegang aan te schaffen.

De te publiceren actuele informatie via de website van het Instituut dient de consument in staat te stellen om zijn keuze te vergemakkelijken bij de aanschaf van een dienst met een veilige toegang.

De te publiceren actuele informatie via de website van het Instituut dient de consument in staat te stellen om zich een oordeel te vormen over bestaande specifieke veiligheidssoftware en hem in te lichten betreffende de veiligheid van netwerken en diensten in het algemeen».

Uit de vergelijking van het dispositief van de artikelen 7 en 8 van het voorontwerp en van de zojuist aangehaalde toelichting blijkt dat in de toelichting de nadruk wordt gelegd op de verplichting om de consumenten in te lichten over de kwaliteit en de veiligheid van de aangeboden diensten, wat als aangelegenheid onder de bescherming van de consument valt, terwijl het dispositief toegespitst is op de eigenlijke verplichtingen inzake kwaliteit en veiligheid die de operatoren moeten nakomen, wat als aangelegenheid aansluit bij die dienst zelf en niet noodzakelijk onder de bevoegdheid van de federale overheid valt ⁽¹²⁾.

Ter wille van de rechtszekerheid en met het oog op een meer bevoegdheidsconforme redactie zal, inzonderheid wat de coördinerende rol van het Instituut betreft, in de tekst van de artikelen 7 en 8 duidelijker moeten worden aangegeven wat, gelet op de uitleg verstrekt in de memorie van toelichting, die bepalingen in het licht van de bescherming van de verbruiker ⁽¹³⁾ precies inhouden.

2.2.2. De artikelen 17 en 18 van het ontwerp verplichten elke operator die een dienst aanbiedt die geheel of hoofdzakelijk bestaat in het overbrengen van signalen van radio- en televisieomroepprogramma's via elektronische-communicatienetwerken om zich te onderwerpen aan de bevoegdheid van de ombudsdienst voor telecommunicatie. Uit artikel 43*bis* van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, waarin de oprichting van die ombudsdienst wordt geregeld, blijkt dat de dienst «bevoegd is voor de betrekkingen tussen de eindgebruiker (...) en de (...) operator».

⁽¹²⁾ Zie nr. 1 hierboven.

⁽¹³⁾ Indien de ontworpen regeling niet strikt binnen het kader van de bevoegdheid om algemene regels te stellen inzake de bescherming van de verbruiker zou vallen, zal, ten gevolge van de huidige sterke onderlinge verwevenheid van de elektronische-communicatie-infrastructuren waarop het Arbitragehof heeft gewezen, die bevoegdheid noodzakelijk in samenwerking met de gemeenschappen moeten worden uitgeoefend.

Sans la précision figurant dans l'exposé des motifs («règlement des litiges (...) en réceptionnant et en examinant les plaintes des utilisateurs relatives à leurs factures intermédiaires, aux dispositions contractuelles et aux conditions générales des opérateurs»), les dispositions peuvent se comprendre en ce sens que le service de médiation est compétent pour tout type de relations entre, par exemple, les câbloopérateurs et les abonnés au câble ⁽¹⁴⁾. On empiéterait ainsi en partie sur la compétence des communautés. Ces différents points devraient être plus clairement exprimés dans le texte même du projet.

2.3. On ne peut considérer que l'article 3, paragraphe 4, de la directive «cadre» sera complètement transposé en droit interne que s'il y a consultation et coopération entre les diverses autorités chargées d'accomplir des tâches pour la mise en oeuvre du cadre réglementaire européen en matière de communications électroniques.

Cette disposition dispose en effet comme suit:

«Les États membres publient les tâches à accomplir par les autorités réglementaires nationales d'une manière aisément accessible, en particulier lorsque ces tâches sont confiées à plusieurs organismes. Les États membres assurent, le cas échéant, la consultation et la coopération entre ces autorités, ainsi qu'entre ces autorités et les autorités nationales chargées de l'application du droit de la concurrence et les autorités nationales chargées de l'application de la législation en matière de protection des consommateurs, sur des sujets d'intérêt commun. Lorsque plus d'une autorité est compétente pour traiter ces questions, les États membres veillent à ce que les tâches respectives de chaque autorité soient publiées d'une manière aisément accessible».

Cette obligation faite aux États membres concerne donc aussi les organismes chargés de mettre en oeuvre le droit de la consommation. Eu égard au fait, d'une part, que c'est l'autorité fédérale qui est compétente, en ce qui concerne les réseaux de communications électroniques dans la mesure où ils sont utilisés pour la transmission de signaux de radiodiffusion, pour fixer les règles générales en matière de protection du consommateur, et d'autre part, que les communautés ont elles aussi des compétences en cette matière ⁽¹⁵⁾, il faudra donc organiser ici aussi la consultation et la coopération afin de satisfaire à l'article 3, paragraphe 4, de la directive précitée.

⁽¹⁴⁾ À titre d'exemple, on peut évoquer le cas dans lequel un abonné du câble exige qu'un signal de radiodiffusion déterminé soit transmis parce que la réglementation de la communauté concernée fait de cette transmission une obligation.

⁽¹⁵⁾ Voir n° 1 ci-dessus.

Zonder de verduidelijking die uit de memorie van toelichting blijkt («oplossen van geschillen (...) door het ontvangen en onderzoeken van klachten van gebruikers betreffende hun tussentijdse facturen, de contractuele bepalingen en algemene voorwaarden van de operatoren») kan de regeling zo worden begrepen dat de ombudsdienst bevoegd is voor alle soorten van betrekkingen tussen bijvoorbeeld operatoren van kabelnetwerken en kabelabonnees ⁽¹⁴⁾. Daarmee zou, ten dele, de bevoegdheid van de gemeenschappen worden betreden. Een en ander zou in de tekst zelf van het ontwerp duidelijker tot uiting moeten worden gebracht.

2.3. Artikel 3, lid 4, van de Kaderrichtlijn kan slechts worden geacht volledig te zijn omgezet in het interne recht indien er gezorgd zal zijn voor overleg en samenwerking tussen de verschillende instanties waaraan taken toegewezen zijn in het kader van de tenuitvoerlegging van de Europese regelgevingskader inzake elektronische communicatie.

Deze bepaling luidt immers als volgt:

«De lidstaten maken de door de nationale regelgevende instanties uit te voeren taken op een gemakkelijk toegankelijke wijze bekend, met name wanneer die taken aan meer dan één lichaam worden toegewezen. De lidstaten zorgen in voorkomend geval voor overleg en samenwerking tussen die instanties onderling en tussen die instanties en de nationale instanties belast met de uitvoering van het mededingingsrecht en de nationale instanties belast met de uitvoering van het consumentenrecht, in aangelegenheden van gemeenschappelijk belang. Indien meer dan één instantie bevoegd is om die aangelegenheden te behandelen, zorgen de lidstaten ervoor dat de respectieve taken van elke instantie in een gemakkelijk toegankelijke vorm bekendgemaakt worden».

Die verplichting voor de lidstaten slaat derhalve ook op de instanties belast met de uitvoering van het consumentenrecht. Gelet op het gegeven dat de federale overheid bevoegd is, wat de elektronische-communicatienetwerken betreft voor zover zij worden gebruikt voor de transmissie van omroepsignalen, voor het vaststellen van algemene regels inzake de bescherming van de verbruiker, en dat de gemeenschappen ook over bevoegdheden terzake beschikken ⁽¹⁵⁾, moeten dus ook overleg en samenwerking georganiseerd worden teneinde te voldoen aan het bepaalde in artikel 3, lid 4, van de voormelde richtlijn.

⁽¹⁴⁾ Bij wijze van voorbeeld kan het geval worden aangehaald waarbij een kabelabonnee eist dat een bepaald omroepsignaal wordt doorgegeven omdat de reglementering van de betrokken gemeenschap het doorgeven ervan verplicht stelt.

⁽¹⁵⁾ Zie nr. 1 hierboven.

EXAMEN DU TEXTEArticle 2

À l'article 2, 10°, du projet, la définition du «service de communications électroniques» ne correspond pas à celle qui figure à l'article 2, c), de la directive «cadre» - auquel se réfère l'article 2, paragraphe 1, de la directive «service universel»-, dans la mesure où elle n'exclut pas «les services consistant à fournir des contenus à l'aide de réseaux et de services de communications électroniques ou à exercer une responsabilité éditoriale sur ces contenus» ⁽¹⁶⁾. Rien n'indique toutefois qu'il soit envisagé de régler en outre les contenus des transmissions, de sorte que cette exclusion doit être incorporée dans la définition.

Article 12

L'article 12, alinéa 3, 3°, du projet prévoit que le ministre peut intenter une action en cessation. S'il s'agit de recourir au dispositif offert par les articles 95 et suivants de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, il faudra en faire état dans l'article 97 de cette loi.

Article 19

Cette disposition est superflue, eu égard à l'article 4, alinéa 2, de la loi du 31 mai 1961 relative à l'emploi des langues en matière législative, à la présentation, à la publication et à l'entrée en vigueur des textes légaux et réglementaires.

La première chambre était composée de

Messieurs

M. VAN DAMME, président de chambre,

J. BAERT,
W. VAN VAERENBERGH, conseillers d'État,

M. RIGAUX,
M. TISON, assesseurs de la
section de législation,

Madame

G. VERBERCKMOES, greffier.

Le rapport a été présenté par M. P. DEPUYDT, premier auditeur chef de section f.f.

⁽¹⁶⁾ Le considérant n° 5 de la directive «cadre» précise qu'il s'agit de la transmission et non pas des contenus des services fournis sur les réseaux de communications électroniques à l'aide de services de communications électroniques, tels que les contenus radiodiffusés.

ONDERZOEK VAN DE TEKSTArtikel 2

In artikel 2, 10°, van het ontwerp is de definitie van de «elektronischecommunicatiedienst» niet in overeenstemming met die welke voorkomt in artikel 2, c), van de Kaderrichtlijn - waaraan artikel 2, eerste lid, van de Universeledienstrichtlijn refereert -, in de mate dat «de dienst waarbij met behulp van elektronischecommunicatienetwerken en diensten overgebrachte inhoud wordt geleverd of redactioneel wordt gecontroleerd» niet wordt uitgesloten ⁽¹⁶⁾. Het blijkt echter niet de bedoeling om ook de inhoud van wat overgebracht wordt, te regelen, zodat die uitsluiting in de definitie dient te worden opgenomen.

Artikel 12

In artikel 12, derde lid, 3°, van het ontwerp wordt vermeld dat de minister een vordering tot staking kan instellen. Indien het de bedoeling is dat dit gebeurt op grond van de mogelijkheid geboden door de artikelen 95 en volgende van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, zal van die mogelijkheid melding dienen te worden gemaakt in artikel 97 van die wet.

Artikel 19

Deze bepaling is overbodig, gelet op artikel 4, tweede lid, van de wet van 31 mei 1961 betreffende het gebruik der talen in wetgevingszaken, het opmaken, bekendmaken en inwerkingtreden van wetten en verordeningen.

De eerste kamer was samengesteld uit

de Heren

M. VAN DAMME, kamervoorzitter,

J. BAERT,
W. VAN VAERENBERGH, staatsraden,

M. RIGAUX,
M. TISON, assessoren van de
afdeling wetgeving,

Mevrouw

G. VERBERCKMOES, griffier.

Het verslag werd uitgebracht door de H. P. DEPUYDT, eerste auditeur-wnd. afdelingshoofd.

⁽¹⁶⁾ Uit overweging nr. 5 van de Kaderrichtlijn blijkt dat de transmissie wordt bedoeld, niet de inhoud van de diensten die via elektronische-communicatienetwerken met behulp van elektronische-communicatiediensten worden geleverd, zoals de inhoud van omroepprogramma's.

La concordance entre la version néerlandaise et la version française a été vérifiée sous le contrôle de M. J. BAERT.

LE GREFFIER,

G. VERBERCKMOES

LE PRÉSIDENT,

M. VAN DAMME

Les chambres réunies étaient composées de

Messieurs

R. ANDERSEN,
M. VAN DAMME,

premier président du
Conseil d'État,
président de chambre,

P. LIÉNARDY,
J. BAERT,
P. VANDERNOOT,
W. VAN VAERENBERGH,

conseillers d'État,

H. BOSLY,
M. TISON,

assesseurs de la
section de législation,

Mesdames

C. GIGOT,
G. VERBERCKMOES,

greffiers.

Le rapport a été présenté par M. P. DEPUYDT, premier auditeur chef de section f.f., et Mme A. VAGMAN, auditeur.

La concordance entre la version néerlandaise et la version française a été vérifiée sous le contrôle de M. J. BAERT.

LE GREFFIER,

G. VERBERCKMOES

LE PRÉSIDENT,

R. ANDERSEN

DE GRIFFIER,

G. VERBERCKMOES

DE VOORZITTER,

M. VAN DAMME

De verenigde kamers waren samengesteld uit

de Heren

R. ANDERSEN,
M. VAN DAMME,

eerste voorzitter van
de Raad van State,
kamervoorzitter,

P. LIÉNARDY,
J. BAERT,
P. VANDERNOOT,
W. VAN VAERENBERGH,

staatsraden,

H. BOSLY,
M. TISON,

assessoren van de
afdeling wetgeving,

Mevrouwen

C. GIGOT,
G. VERBERCKMOES,

griffiers.

De verslagen werden uitgebracht door de H. P. DEPUYDT, eerste auditeur-wnd. afdelingshoofd, en Mevr. A. VAGMAN, auditeur.

PROJET DE LOI

ALBERT II, ROI DES BELGES,

A tous, présents et à venir,

SALUT.

Sur la proposition de Notre vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la Consommation, et de l'avis de Nos ministres qui en ont délibéré en Conseil,

NOUS AVONS ARRÊTÉ ET ARRÊTONS:

Notre vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la Consommation est chargé de présenter le projet de loi, dont la teneur suit, en Notre nom aux Chambres législatives et à la Chambre des Représentants:

CHAPITRE I^{ER}**Généralités****Article 1^{er}**

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

Art. 2

Pour l'application de la présente loi, il faut entendre par:

1° «Institut»: l'Institut belge des services postaux et des télécommunications tel que visé à l'article 13 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges;

2° «ministre»: la ministre chargée de la protection de la consommation;

3° «consommateur»: toute personne physique qui utilise ou demande un service de communications électroniques à des fins autres que professionnelles;

4° «abonné»: toute personne physique ou morale qui utilise un service de communications électroniques en

WETSONTWERP

ALBERT II, KONING DER BELGEN,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,

ONZE GROET.

Op de voordracht van Onze vice-eersteminister en minister van Begroting en van Consumentenzaken, en op het advies van Onze in Raad vergaderde ministers,

HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ:

Onze vice-eersteminister en minister van Begroting en van Consumentenzaken, is ermee belast het ontwerp van wet, waarvan de tekst hierna volgt, in Onze naam aan de Wetgevende Kamers voor te leggen en bij de Kamer van volksvertegenwoordigers in te dienen:

HOOFDSTUK I**Algemeen****Artikel 1**

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

Art. 2

Voor de toepassing van deze wet wordt verstaan onder:

1° «Instituut»: Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie zoals bedoeld in artikel 13 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector;

2° «minister»: de minister die bevoegd is voor consumentenzaken;

3° «consument»: een natuurlijke persoon die gebruik maakt van of verzoekt om een elektronische-communicatiedienst voor andere dan beroepsdoeleinden;

4° «abonnee»: een natuurlijke of rechtspersoon die gebruik maakt van een elektronische-communicatie-

exécution d'un contrat conclu avec un opérateur ou un organisme de radiodiffusion;

5°«numéro géographique»: numéro du plan national de numérotation dont une partie de la structure numérique contient une signification géographique utilisée pour acheminer les appels vers le lieu physique du point de terminaison du réseau;

6°«numéro non géographique»: numéro du plan national de numérotation qui n'est pas un numéro géographique; il s'agit entre autres des numéros d'appel mobiles, des numéros d'appel gratuits pour les appelants et des numéros à taux majoré;

7°«support durable»: tout instrument permettant au consommateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;

8°«opérateur»: toute personne offrant un service qui consiste entièrement ou principalement en la transmission de signaux de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques.

9°«réseau de communications électroniques»: les systèmes de transmission, actifs ou passifs et, le cas échéant, les équipements de commutation ou de routage et les autres ressources qui permettent l'acheminement de signaux par câble, par voie hertzienne, par moyen optique ou par d'autres moyens électromagnétiques, dans la mesure où ils sont utilisés pour la transmission de signaux de radiodiffusion;

10°«service de communications électroniques»: le service fourni avec ou sans rémunération qui consiste entièrement ou principalement en la transmission de signaux de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques, à l'exclusion toutefois:

- des services de la société de l'information tels que définis à l'article 2 de loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information qui ne consistent pas entièrement ou principalement en la transmission de signaux sur des réseaux de communications électroniques;

- des services consistant à fournir des contenus à l'aide de réseaux et de services de communications élec-

dienst ingevolge een met een operator of een omroeporganisatie gesloten contract;

5°«geografisch nummer»: een nummer van het nationale nummerplan waarvan een deel van de cijferstructuur een geografische betekenis heeft die wordt gebruikt voor het routeren van gesprekken naar de fysieke locatie van het netwerkaansluitpunt;

6°«niet-geografisch nummer»: een nummer van het nationale nummerplan dat geen geografisch nummer is; het betreft hier onder meer nummers voor mobiele oproepen, nummers die gratis zijn voor de oproepers en betaalnummers;

7°«duurzame drager»: ieder hulpmiddel dat de consument in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie gemakkelijk toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

8°«operator»: een persoon die een dienst aanbiedt die geheel of hoofdzakelijk bestaat in het overbrengen van signalen van radio- of televisieomroepprogramma's via elektronische communicatienetwerken.

9°«elektronische-communicatienetwerk»: de actieve of passieve transmissiesystemen en, in voorkomend geval, de schakel- of routeringsapparatuur en andere middelen die het mogelijk maken signalen over te brengen via draad, radiogolven, optische of andere elektromagnetische middelen, voorzover zij worden gebruikt voor de transmissie van omroepsignalen;

10°«elektronische-communicatiedienst»: een al dan niet tegen vergoeding aangeboden dienst die geheel of hoofdzakelijk bestaat in het overbrengen van signalen van radio- of televisieomroepprogramma's via elektronische-communicatienetwerken, evenwel met uitsluiting van:

- de diensten van de informatiemaatschappij zoals omschreven in artikel 2 van de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, die niet geheel of hoofdzakelijk bestaan uit het overbrengen van signalen via elektronische-communicatienetwerken;

- de diensten waarbij met behulp van elektronische-communicatienetwerken en –diensten overgebrachte

tronique ou à exercer une responsabilité éditoriale sur ces contenus.

CHAPITRE II

Protection des consommateurs et abonnés

Section première

Informations

Art. 3

§ 1^{er}. Les conditions générales et les contrats-type relatifs aux services offerts par l'opérateur sont publiés clairement sur son site web et sont mis à disposition du consommateur, sur simple demande, sur un support papier ou sur un autre support durable et accessible au consommateur.

§ 2. En temps utile, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat ou par une offre, il doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible sur les conditions générales et les contrats-type.

§ 3. Le Roi peut, pour les services qu'il désigne, prescrire ou interdire l'utilisation de certaines conditions dans les contrats de l'opérateur. Il peut également imposer l'utilisation de contrats-type.

Art. 4

Les composantes des tarifs des services doivent être décrites en détail à l'attention du consommateur.

Les tarifs des compléments à la fourniture de services sont suffisamment non amalgamés, de sorte que le consommateur n'est pas tenu de payer pour des compléments qui ne sont pas nécessaires à la fourniture de services demandée.

Art. 5

L'opérateur publie pour les consommateurs des informations comparables, adéquates et à jour concernant l'accès à leurs réseaux et à leurs services ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services. L'Institut fixe le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de leur publication.

inhoud wordt geleverd of redactioneel wordt gecontroleerd.

HOOFDSTUK II

Bescherming van de consumenten en abonnees

Afdeling 1

Informatieverstrekking

Art. 3

§ 1. De algemene voorwaarden en modelcontracten van de operator met betrekking tot de door hem aangeboden diensten worden op een duidelijke wijze op zijn website gepubliceerd en worden op eenvoudige aanvraag van de consument ter beschikking gesteld op papier of een andere voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame drager.

§ 2. Ter gelegener tijd voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of door een aanbod, dient hij ondubbelzinnig, op heldere en begrijpelijke wijze ingelicht te worden over de algemene voorwaarden en modelcontracten.

§ 3. De Koning kan voor de diensten die Hij aanwijst, het gebruik van bepaalde voorwaarden voorschrijven of verbieden in de contracten van de operator. Hij kan ook het gebruik van modelcontracten opleggen.

Art. 4

De componenten van de tarieven van de diensten moeten ten behoeve van de consument uitvoerig beschreven zijn.

De tarieven voor faciliteiten bij de levering van diensten worden voldoende gesplitst zodat van de consument geen betaling wordt verlangd voor faciliteiten die voor de gevraagde levering van diensten niet nodig zijn.

Art. 5

De operator publiceert voor de consumenten vergelijkbare, geschikte en bijgewerkte informatie inzake de toegang tot hun netwerken en hun diensten alsook inzake het gebruik van die netwerken en die diensten. Het Instituut legt de precieze inhoud van de te publiceren inlichtingen vast alsook de nadere regels voor hun publicatie.

L'opérateur communique à l'Institut les informations ainsi que les modifications éventuelles à ces informations au plus tard un mois avant leur publication.

Section 2

Dispositions contractuelles

Art. 6

§1^{er}. Tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur est matériellement mis à la disposition de l'abonné et contient au moins les informations suivantes:

- a) l'identité de l'opérateur, y compris son numéro d'entreprise, son activité principale, son adresse géographique, et toute autre adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et l'opérateur;
- b) les services fournis, les niveaux de qualité des services offerts, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;
- c) les types de services de maintenance offerts;
- d) le détail des tarifs pratiqués et les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues;
- e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat;
- f) les conditions et modalités d'indemnisation et de remboursement dans les cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints;
- g) les modalités de règlement des litiges, en ce compris la possibilité d'introduire un recours ou de déposer plainte auprès du service de médiation pour les télécommunications;
- h) les conditions générales.

§ 2. Sans préjudice de l'application du chapitre V, section 2, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, dès lors qu'ils sont avertis d'un projet de modification des conditions contractuelles, les abonnés

De operator deelt aan het Instituut de informatie mee alsook de mogelijke wijzigingen in die informatie uiterlijk een maand vóór hun publicatie.

Afdeling 2

Contractuele bepalingen

Art. 6

§1. Ieder contract dat gesloten wordt tussen een abonnee en een operator wordt materieel ter beschikking gesteld van de abonnee, en bevat op zijn minst de volgende inlichtingen:

- a) de identiteit van de operator, met inbegrip van zijn ondernemingsnummer, zijn hoofdactiviteit, zijn geografisch adres, alsmede enig ander geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen consument en operator;
- b) de verstrekte diensten, de kwaliteitsniveaus van de geboden diensten en de wachttijd bij eerste aansluiting;
- c) de soorten onderhoudsservice die aangeboden worden;
- d) bijzonderheden van tarieven en de middelen voor het verkrijgen van actuele informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten;
- e) de looptijd van het contract, de voorwaarden voor verlenging of beëindiging van de diensten en van het contract;
- f) de voorwaarden en de nadere regels voor schadevergoeding en terugbetaling ingeval niet aan contractueel overeengekomen kwaliteitsniveaus van de dienst wordt voldaan;
- g) de wijze waarop geschillen kunnen worden beslecht, met inbegrip van de mogelijkheid tot het aantekenen van beroep of het indienen van een klacht bij de ombudsdienst voor telecomunicatie.
- h) de algemene voorwaarden.

§ 2. Onverminderd de toepassing van hoofdstuk V, afdeling 2 van de wet van 14 juni 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, hebben de abonnees het recht om bij kennisgeving van voorgestelde wijzigingen in de con-

ont le droit de résilier leur contrat, sans pénalité. Les abonnés doivent en être avertis individuellement et dûment, en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

En cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de l'augmentation tarifaire, sauf si les conditions générales prévoient une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation.

Section 3

Qualité et sécurité des réseaux et services

Art. 7

Chaque opérateur doit publier sur son site Internet, à l'intention des consommateurs, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité et l'accès sécurisé à ses services. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication.

L'Institut peut préciser entre autres, les indicateurs relatifs à la qualité du service, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations afin de garantir que les consommateurs auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.

Art. 8

Chaque opérateur prend les mesures d'ordre technique et organisationnel appropriées afin de garantir la sécurité de ses services. Compte tenu de l'état de la technique et du coût de leur mise en oeuvre, ces mesures garantissent un degré de sécurité adapté au risque existant. Le fournisseur de logiciels pour le service livré par l'opérateur est, lui aussi, tenu de prendre ces mesures.

Lorsqu'il existe un risque particulier d'atteinte à la sécurité de son réseau, l'opérateur concerné informe les abonnés et l'Institut de ce risque.

tractuele voorwaarden het contract zonder boete op te zeggen. De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen.

In geval van een tariefverhoging heeft de abonnee het recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de tariefverhoging, behalve indien de algemene voorwaarden voorzien in een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging.

Afdeling 3

Kwaliteit en veiligheid van de netwerken en diensten

Art. 7

Elke operator moet vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit en de veilige toegang tot hun diensten ten behoeve van de consumenten publiceren op zijn website. De informatie wordt vóór de publicatie eveneens aan het Instituut verstrekt.

Het Instituut kan onder andere de te hanteren parameters voor de kwaliteit van de dienst, alsook de inhoud, vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de consumenten toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.

Art. 8

Elke operator treft de passende technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid van zijn diensten te garanderen. Die maatregelen waarborgen een zo hoog mogelijk beveiligingsniveau dat in verhouding staat tot het betrokken risico, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van uitvoering ervan. Ook de aanbieder van software ten behoeve van de door de operator geleverde dienst is ertoe gehouden deze maatregelen te treffen.

Wanneer er een bijzonder risico bestaat voor de aantasting van de veiligheid van zijn netwerk, licht de betrokken operator de abonnees en het Instituut over dat gevaar in.

Art. 9

L'opérateur met à la disposition un service d'assistance par téléphone. Le service d'assistance est accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique.

Section 4

Interruption du service

Art. 10

En cas d'interruption d'un service suite à une facture impayée, l'abonné reçoit un avertissement préalable d'une interruption imminente du service en raison de ce défaut de paiement.

Sauf en cas de fraude ou de défaut de paiement persistant de factures concernant lesquels il n'y a pas de contestation l'interruption éventuelle du service est limitée au service concerné pour autant que cela soit techniquement possible.

CHAPITRE III

Besoins des groupes sociaux particuliers

Art. 11

Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, prendre des mesures spécifiques afin que les consommateurs souffrant d'un handicap puissent également choisir un des prestataires de services disponibles pour la plupart des consommateurs.

CHAPITRE IV

Mesures de contrôle et sanctions

Section première

Procédure d'avertissement

Art. 12

Lorsqu'il est constaté qu'un acte constitue une infraction à la présente loi ou à l'un de ses arrêtés d'exécution, le ministre ou l'agent qu'il désigne en application de l'article 13, peut adresser au contrevenant un aver-

Art. 9

De operator stelt een hulpdienst per telefoon ter beschikking. De hulpdienst is bereikbaar via een geografisch nummer of via een niet-geografisch nummer op voorwaarde dat de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een geografisch nummer.

Afdeling 4

Onderbreking van de dienst

Art. 10

Ingeval van een onderbreking van de dienst na een onbetaalde factuur wordt de abonnee vooraf gewaarschuwd over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening als gevolg van die wanbetaling.

Behalve in geval van fraude of aanhoudend niet betaalde facturen waarover geen betwisting bestaat, blijft een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voorzover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst.

HOOFDSTUK III

Behoeften van specifieke maatschappelijke groepen

Art. 11

De Koning kan, bij in Ministerraad overlegd besluit, specifieke maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat consumenten met een handicap eveneens kunnen kiezen tussen aanbieders van diensten die voor het merendeel van de consumenten beschikbaar zijn.

HOOFDSTUK IV

Controlemaatregelen en sancties

Afdeling 1

Waarschuwingsprocedure

Art. 12

Wanneer vastgesteld wordt dat een handeling een inbreuk vormt op deze wet of op een uitvoeringsbesluit ervan, kan de minister, of de ambtenaar die hij met toepassing van artikel 13 aanwijst, een waarschuwing rich-

tissement le mettant en demeure de mettre fin à cet acte.

L'avertissement est notifié au contrevenant dans un délai de trois semaines à dater de la constatation des faits, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par la remise d'une copie du procès-verbal de constatation des faits. L'avertissement peut également être communiqué par télécopie ou par courrier électronique.

L'avertissement mentionne:

1° les faits imputés et la ou les dispositions légales enfreintes;

2° le délai dans lequel il doit y être mis fin;

3° qu'en l'absence de suite donnée à l'avertissement, soit le ministre peut intenter une action en cessation, soit les agents visés à l'article 13, peuvent aviser le procureur du Roi ou appliquer le règlement par voie de transaction prévu à l'article 14.

Art. 13

Sont ajoutés à l'article 97 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, les mots suivants:

«19. le non-respect des dispositions de la loi du ... relatif à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services consistant entièrement ou principalement en la transmission de signaux de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques.»

Section 2

Recherche et constatation des actes interdits par la présente loi

Art. 14

Sans préjudice des attributions des officiers de police judiciaire, les agents désignés par le ministre sont compétents pour rechercher et constater les infractions visées à l'article 16 de la présente loi.

ten aan de overtreder waarbij die tot beëindiging van deze handeling wordt aangemaand.

De waarschuwing wordt aan de overtreder ter kennis gebracht binnen een termijn van drie weken te rekenen vanaf de vaststelling van de feiten, door middel van een aangetekende brief met ontvangstbericht of door de overhandiging van een afschrift van het proces-verbaal waarin de feiten zijn vastgesteld. De waarschuwing kan ook per fax of elektronische post worden meegedeeld.

De waarschuwing vermeldt:

1° de ten laste gelegde feiten en de overtreden wetsbepaling of wetsbepalingen;

2° de termijn waarbinnen zij dienen te worden stopgezet;

3° dat, indien aan de waarschuwing geen gevolg wordt gegeven, ofwel de minister een vordering tot staking kan instellen, ofwel de in artikel 13 aangestelde ambtenaren de procureur des Konings kunnen inlichten of de regeling in der minne bepaald in artikel 14 kunnen toepassen.

Art. 13

In artikel 97 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument worden volgende woorden toegevoegd:

«19. de niet-naleving van de bepalingen van de wet van ... betreffende de bescherming van de consumenten inzake diensten die geheel of hoofdzakelijk bestaan in het overbrengen van signalen van radio- of televisie-omroepprogramma's via elektronische communicatienetwerken.»

Afdeling 2

Opsporing en vaststelling van de bij deze wet verboden daden

Art. 14

Onverminderd de bevoegdheden van de officieren van de gerechtelijke politie, kunnen de door de minister aangestelde ambtenaren de inbreuken bedoeld in artikel 16 van deze wet opsporen en vaststellen.

Les procès-verbaux dressés par ces agents font foi jusqu'à preuve du contraire. Une copie en est adressée au contrevenant, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les trente jours de la date des constatations.

Outre les dispositions prévues à l'article 113, § 2, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, les pouvoirs pour rechercher et constater les infractions dont les agents visés à l'alinéa 1^{er} disposent dans l'exercice de leurs fonctions.

Sans préjudice de leur subordination à l'égard de leurs supérieurs dans l'administration, les agents visés à l'alinéa 1^{er} exercent les pouvoirs qui leur sont conférés en vertu de l'alinéa 2 sous la surveillance du procureur général et du procureur fédéral pour ce qui concerne les tâches de recherche et de constatation de délits visés par la présente loi.

En cas d'application de l'article 12, le procès-verbal visé à l'alinéa 1^{er} n'est transmis au procureur du Roi que lorsqu'il n'a pas été donné suite à l'avertissement. En cas d'application de l'article 15, le procès-verbal n'est transmis au procureur du Roi que lorsque le contrevenant n'a pas accepté la proposition de transaction.

Section 3

Règlement transactionnel

Art. 15

Les agents visés à l'article 14 peuvent, au vu des procès-verbaux constatant une infraction aux dispositions visées par l'article 16, proposer aux contrevenants le paiement d'une somme qui éteint l'action publique.

Les tarifs ainsi que les modalités de paiement et de perception sont fixés par le Roi.

La somme prévue à l'alinéa 1^{er} ne peut être supérieure au maximum de l'amende prévue à l'article 16 de la présente loi, majorée des décimes additionnels.

Le paiement effectué dans le délai indiqué éteint l'action publique sauf si auparavant, une plainte a été

De door deze ambtenaren opgemaakte processen-verbaal hebben bewijskracht tot het tegendeel bewezen is. Een afschrift ervan wordt bij een aangetekende brief met ontvangstmelding binnen dertig dagen na de datum van vaststelling, aan de overtreder toegezonden.

Buiten de bepalingen waarin artikel 113, § 2, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument voorziet, bepaalt de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de bevoegdheden van de in het eerste lid genoemde ambtenaren om inbreuken op te sporen en vast te stellen, die ze genieten bij de uitoefening van hun functie.

Onverminderd hun ondergeschiktheid aan hun meederen in het bestuur, oefenen de in het eerste lid genoemde ambtenaren de in het tweede lid verleende bevoegdheden uit, onder het toezicht van de procureur-generaal en van de federale procureur voor wat de taken betreft inzake de opsporing en de vaststelling van inbreuken omschreven in deze wet.

Wanneer toepassing wordt gemaakt van artikel 12, wordt het in het eerste lid bedoelde proces-verbaal slechts aan de procureur des Konings toegezonden, wanneer aan de waarschuwing geen gevolg is gegeven. Wanneer toepassing wordt gemaakt van artikel 15, wordt het proces-verbaal aan de procureur des Konings pas toegezonden, wanneer de overtreder niet is ingegaan op het voorstel tot minnelijke schikking.

Afdeling 3

Minnelijke schikking

Art. 15

De in artikel 14 bedoelde ambtenaren kunnen, op inzage van de processen-verbaal die een inbreuk van de in artikel 16 genoemde voorschriften vaststellen, aan de overtreders de betaling van een som voorstellen waarvan de betaling de strafvordering doet vervallen.

De Koning stelt de tarieven alsook de wijze van betaling en inning vast.

Het in het eerste lid bedoelde bedrag mag niet meer belopen dan het maximum van de bij artikel 16 van deze wet bepaalde geldboeten, verhoogd met de opcentiemen.

De binnen de aangegeven termijn uitgevoerde betaling doet de strafvordering vervallen, behalve indien

adressée au procureur du Roi, le juge d'instruction a été requis d'instruire ou le tribunal a été saisi du fait. Dans ce cas, les sommes payées sont restituées au contrevenant.

Section 4

Sanctions pénales

Art. 16

§ 1^{er}. Sont punis d'une amende de 250 à 25.000 euros ceux qui commettent une infraction aux dispositions des articles 3 à 6, 7 alinéa 1^{er}, 8 à 10.

§ 2. Sont punis d'une amende de 1.000 à 20.000 euros ceux qui, volontairement, empêchent ou entravent l'exécution, par les personnes mentionnées à l'article 14, de leur mission visant à rechercher et constater les infractions ou les manquements aux dispositions de la présente loi.

§ 3. Les dispositions du livre Ier du Code pénal, en ce compris le chapitre VII et l'article 85, sont applicables aux infractions visées par le présent article.

Art. 17

Le tribunal peut ordonner l'affichage du jugement ou du résumé qu'il en rédige, pendant le délai qu'il détermine, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur des établissements du contrevenant et aux frais de celui-ci, de même que la publication du jugement ou du résumé aux frais du contrevenant par la voie des journaux ou de toute autre manière; il peut, en outre, ordonner la confiscation des bénéfices illicites réalisés à la faveur de l'infraction.

tevoren een klacht gericht werd aan de procureur des Konings, de onderzoeksrechter verzocht werd een onderzoek in te stellen of indien het feit bij de rechtbank aanhangig gemaakt werd. In deze gevallen worden de betaalde bedragen aan de overtreder teruggestort.

Afdeling 4

Strafsancties

Art. 16

§ 1. Met een geldboete van 250 tot 25.000 euro worden gestraft, zij die de voorschriften van de artikelen 3 tot 6, 7 eerste lid, 8 tot 10 overtreden.

§ 2. Met een geldboete van 1.000 tot 20.000 euro worden gestraft, zij die met opzet het vervullen van de opdracht van de in artikel 14 genoemde personen voor het opsporen en vaststellen van de overtredingen of het niet-naleven van deze wet, verhinderen of belemmeren.

§ 3. De bepalingen van Boek I van het Strafwetboek, met inbegrip van hoofdstuk VII en van artikel 85, zijn van toepassing op de inbreuken bedoeld in dit artikel.

Art. 17

De rechtbank kan de aanplakking van het vonnis of van de door haar opgestelde samenvatting ervan bevelen gedurende de door haar bepaalde termijn zowel buiten als binnen de inrichting van de overtreder, evenals de bekendmaking van het vonnis of van de samenvatting ervan door middel van kranten of op enige andere wijze, en dit alles op kosten van de overtreder; zij kan bovendien de verbeurdverklaring bevelen van onrechtmatige winsten die met behulp van de inbreuk werden gemaakt.

CHAPITRE V

Dispositions modificatives et abrogatoires

Section première

Collaboration avec le service de médiation pour les télécommunications

Art. 18

§ 1^{er}. A l'article 43bis, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, le point suivant est ajouté:

«7° tout opérateur offrant un service qui consiste entièrement ou principalement en la transmission de signaux de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques, pour autant qu'il s'agit des plaintes des utilisateurs final relatives à des factures intermédiaires, aux dispositions contractuelles et aux conditions générales de l'opérateur. «

§ 2. A l'article 43bis, § 3, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, le point suivant est ajouté:

«8° 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.

En ce qui concerne les opérateurs visés au § 1^{er}, 7°, le ministre de la Protection de la Consommation conclura un accord de collaboration avec les Communautés en vue de traiter les plaintes autres que celles visées au §1^{er}, 7°».

HOOFDSTUK V

Wijzigings- en ophefbepalingen

Afdeling 1

Medewerking met de ombudsdienst voor telecomunicatie

Art. 18

§ 1. In artikel 43bis, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven wordt toegevoegd:

«7° elke operator die een dienst aanbiedt die geheel of hoofdzakelijk bestaat in het overbrengen van signalen van radio- of televisieomroepprogramma's via elektronische communicatienetwerken, voor zover het klachten betreft van eindgebruikers betreffende tussentijdse facturen, de contractuele bepalingen en de algemene voorwaarden van de operator.»

§ 2. In artikel 43bis, § 3, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven wordt toegevoegd:

«8° 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 telecomunicatie 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 telecomunicatie bevoegd is.

Desgevallend kunnen hiervoor door de minister bevoegd voor Consumentenzaken samenwerkingsprotocollen worden gesloten.

Met betrekking tot de operatoren bedoeld in § 1, °7 wordt door de minister voor Consumentenzaken een samenwerkingsakkoord gesloten met de Gemeenschappen voor de behandeling van andere klachten dan deze bedoeld in §1, °7".

Art. 19

§1^{er}. Les prestataires visées à l'article 43bis, § 1^{er}, 7^o de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques désignent une personne valablement habilitée à les représenter dans leurs relations avec le service de médiation pour les télécommunications.

§ 2. Les prestataires informent les consommateurs des possibilités de recours auprès du service de médiation pour les télécommunications. Cette information est réalisée en accord avec le service de médiation.

§ 3. En vue d'assurer un traitement efficace des litiges, pour autant qu'il s'agit des plaintes des utilisateurs final relatives à leurs factures intermédiaires, aux dispositions contractuelles et aux conditions générales de l'opérateur, soumis au service de médiation, un protocole est conclu entre les prestataires visés à l'article 43bis, § 1^{er}, 7^o, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et le service de médiation. Ce protocole détermine les modalités de traitement des plaintes.

§ 4. Si la plainte d'un consommateur est déclarée recevable par le service de médiation, la procédure de perception est suspendue par l'opérateur jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'on se mette d'accord sur un règlement transactionnel.

Donné à Bruxelles, le 6 mars 2007

ALBERT

PAR LE ROI :

*La vice-première ministre et ministre du Budget
et de la Protection de la Consommation,*

Freya VAN DEN BOSSCHE

Art. 19

§ 1. De aanbieders bedoeld in artikel 43bis, § 1, 7^o, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven wijzen een persoon aan die naar behoren bevoegd wordt verklaard om hen te vertegenwoordigen in hun betrekkingen met de ombudsdienst voor telecommunicatie.

§ 2. De aanbieders brengen de consumenten op de hoogte van de beroepsmiddelen bij de ombudsdienst voor telecommunicatie. Die informatie wordt in overeenstemming met de ombudsdienst verstrekt.

§ 3. Om de aan de ombudsdienst voorgelegde geschillen, voor zover het klachten betreft van eindgebruikers betreffende hun tussentijdse facturen, de contractuele bepalingen en de algemene voorwaarden van de operator, doeltreffend te behandelen, wordt tussen de aanbieders bedoeld in artikel 43bis, § 1, 7^o, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en de ombudsdienst een protocol gesloten. Dat protocol legt de nadere regels vast voor de behandeling van de klachten.

§ 4. Indien de klacht van een consument door de ombudsdienst ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door de operator opgeschort totdat de ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd, of totdat een minnelijke schikking kan worden bereikt.

Gegeven te Brussel, 6 maart 2007

ALBERT

VAN KONINGSWEGE :

*De vice-eerste minister en minister van Begroting
en van Consumentenzaken,*

Freya VAN DEN BOSSCHE

ANNEXE

BIJLAGE

TEXTE DE BASE ADAPTÉ AU PROJET

Loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur

CHAPITRE VIII

De l'action en cessation

Art. 97

des infractions visées ci-dessous:

1. l'exercice d'une activité commerciale par l'exploitation, soit d'un établissement principal, soit d'une succursale ou d'une agence, sans être immatriculé préalablement au registre du commerce conformément aux dispositions des lois relatives au registre du commerce coordonnées par l'arrêté royal du 20 juillet 1964;

2. l'exercice d'une activité commerciale autrement que par l'exploitation, soit d'un établissement principal, soit d'une succursale ou d'une agence sans en avoir informé au préalable le registre du commerce conformément aux dispositions des lois relatives au registre du commerce coordonnées par l'arrêté royal du 20 juillet 1964;

3. l'exercice d'une activité commerciale autre que celle pour laquelle on est immatriculé au registre du commerce;

4. l'exercice d'une activité commerciale autre que celle qui a fait l'objet d'une information au registre du commerce;

5. l'exercice d'une activité artisanale sans être immatriculé préalablement au registre de l'artisanat conformément aux dispositions de la loi du 18 mars 1965 sur le registre de l'artisanat;

6. l'exercice d'une activité artisanale autre que celle pour laquelle on est immatriculé au registre de l'artisanat;

7. le non-respect des dispositions légales et réglementaires relatives à la tenue des documents sociaux et à l'application de la taxe sur la valeur ajoutée;

BASISTEKST AANGEPAST AAN HET ONTWERP

wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument

HOOFDSTUK VIII

Vordering tot staking

Art. 97

De voorzitter van de rechtbank van koophandel stelt eveneens het bestaan vast en beveelt eveneens de staking van de hiernavolgende inbreuken:

1. de uitoefening van een handelsactiviteit door de exploitatie van hetzij een hoofdvestiging, hetzij een filiaal of een agentschap, zonder dat men vooraf is ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de bepalingen van de bij het koninklijk besluit van 20 juli 1964 gecoördineerde wetten betreffende het handelsregister;

2. de uitoefening van een handelsactiviteit anders dan door de exploitatie van hetzij een hoofdvestiging, hetzij een filiaal of een agentschap, zonder dat het handelsregister hieromtrent vooraf werd ingelicht overeenkomstig de bepalingen van de bij het koninklijk besluit van 20 juli 1964 gecoördineerde wetten betreffende het handelsregister;

3. de uitoefening van een andere handelsactiviteit dan die waarvoor men in het handelsregister is ingeschreven;

4. de uitoefening van een andere handelsactiviteit dan die welke bij het handelsregister werd aangegeven;

5. de uitoefening van een ambachtelijke activiteit, zonder dat men vooraf in het ambachtsregister is ingeschreven overeenkomstig de bepalingen van de wet van 18 maart 1965 op het ambachtsregister;

6. de uitoefening van een andere ambachtelijke activiteit dan die waarvoor men in het ambachtsregister is ingeschreven;

7. de niet-naleving van de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake het bijhouden van de sociale documenten en de toepassing van de belasting over de toegevoegde waarde;

8. l'occupation de travailleurs sans être inscrit à l'Office national de sécurité sociale, sans avoir introduit les déclarations requises ou sans payer les cotisations, les augmentations de cotisation ou intérêts moratoires;

9. l'occupation de travailleurs et l'utilisation de travailleurs en infraction à la réglementation du travail temporaire, du travail intérimaire et de la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs;

10. le non-respect des conventions collectives de travail rendues obligatoires;

11. l'obstacle à la surveillance exercée en vertu des lois relatives au registre du commerce, au registre de l'artisanat et à la tenue des documents sociaux;

12. le non-respect des dispositions légales, décrétales et réglementaires en matière de publicité, autres que celles qui sont prévues dans la présente loi ou prises en exécution de celle-ci;

13. l'occupation d'une personne par un employeur qui a commis une infraction visée à l'article 27, 1^o, a, de l'arrêté royal n^o 34 du 20 juillet 1967 relatif à l'occupation de travailleurs de nationalité étrangère;

14. le non-respect des dispositions légales et réglementaires en matière de label-écologique;

15. Le non-respect des dispositions de la loi du 24 juillet 1973 instaurant la fermeture obligatoire du soir dans le commerce, l'artisanat et les services;

16. l'exercice d'une activité professionnelle sans disposer de l'attestation requise en application de la loi-programme du 10 février 1998 pour la promotion de l'entreprise indépendante;

17. l'exercice de la profession de transporteur de choses ou de personnes par route sans être titulaire des licences et autorisations de transport requises;

18. le non-respect des prescriptions relatives aux temps de conduite et de repos des conducteurs de véhicules.

19. le non-respect des dispositions de la loi du ... relatif à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services consistant entièrement ou principalement en la transmission de signaux de

8. de tewerkstelling van werknemers zonder te zijn ingeschreven bij de Rijksdienst voor sociale zekerheid, zonder de vereiste aangiften te hebben gedaan of zonder de bijdragen, de bijdrageverhogingen of moratoire interesten te betalen;

9. de tewerkstelling van werknemers en het gebruik van werknemers, in overtreding van de reglementering op de tijdelijke arbeid, de uitzendarbeid en de terbeschikkingstelling van werknemers aan gebruikers;

10. de niet-naleving van algemeen verbindend verklaarde collectieve arbeidsovereenkomsten;

11. het beletten van het toezicht uitgeoefend krachtens de wetten betreffende het handelsregister, het ambachtsregister en het bijhouden van de sociale documenten;

12. de niet-naleving van de wettelijke, decretale en reglementaire bepalingen inzake reclame, met uitsluiting van deze die voorzien zijn in deze wet of genomen zijn ter uitvoering ervan;

13. de tewerkstelling van een persoon door een werkgever die zich schuldig maakt aan een overtreding van artikel 27, 1^o, a, van het koninklijk besluit nr. 34 van 20 juli 1967 betreffende de tewerkstelling van werknemers van vreemde nationaliteit;

14. het niet-naleven van de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake milieukeurmerk;

15. de niet-naleving van de bepalingen van de wet van 24 juli 1973 tot instelling van een verplichte avondsluiting in handel, ambacht en dienstverlening;

16. de uitoefening van een beroepsactiviteit zonder te beschikken over het met toepassing van de programmawet van 10 februari 1998 tot bevordering van het zelfstandig ondernemerschap vereiste attest;

17. de uitoefening van het beroep van ondernemer van vervoer van zaken of van personen over de weg, zonder houder te zijn van de vereiste vervoervergunningen en-machtigingen;

18. de niet-naleving van de voorschriften betreffende de rij- en rusttijden van de bestuurders van voertuigen.

19. de niet-naleving van de bepalingen van de wet van ... betreffende de bescherming van de consumenten inzake diensten die geheel of hoofdzakelijk bestaan in het overbrengen van signalen van radio-

programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques.

Le président du tribunal de commerce peut accorder au contrevenant un délai pour mettre fin à l'infraction ou ordonner la cessation de l'activité. Il peut accorder la levée de la cessation dès qu'il est prouvé qu'il a été mis fin aux infractions.

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

TITRE PREMIER

les entreprises publiques autonomes

CHAPITRE X

des services de médiation

Section première

Les compétences du service de médiation

Art. 43 bis

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

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

of televisieomroepprogramma's via elektronische communicatienetwerken.

De voorzitter van de rechtbank van koophandel kan aan de overtreder een termijn toestaan om aan de inbreuk een eind te maken of bevelen dat de activiteit wordt gestaakt. Hij kan de opheffing van de staking toestaan zodra bewezen is dat een einde werd gemaakt aan de inbreuk.

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

TITEL I

De autonome overheidsbedrijven

HOOFDSTUK X

De ombudsdiensten

Afdeling I

Bevoegdheid van de dienst «ombudsman»

Art. 43 bis

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

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

7° tout opérateur offrant un service qui consiste entièrement ou principalement en la transmission de signaux de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques, pour autant qu'il s'agit des plaintes des utilisateurs final relatives à des factures intermédiaires, aux dispositions contractuelles et aux conditions générales de l'opérateur.

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

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

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

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

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

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

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

7° elke operator die een dienst aanbiedt die geheel of hoofdzakelijk bestaat in het overbrengen van signalen van radio- of televisieomroepprogramma's via elektronische communicatienetwerken, voor zover het klachten betreft van eindgebruikers betreffende tussentijdse facturen, de contractuele bepalingen en de algemene voorwaarden van de operator.

§ 2. De ombudsdienst is samengesteld uit twee leden; zij 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 bevoegd voor telecommunicatie.

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

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

§ 3. De ombudsdienst heeft de volgende opdrachten:

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

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

3° 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;

4° (...)

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

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

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

a) les faits semblent établis;

b) la demande se rapporte à des dates et heures précises.

8° 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.

En ce qui concerne les opérateurs visés au §1^{er}, 7°, le ministre de la Protection de la Consommation conclura un accord de collaboration avec les Communautés en vue de traiter les plaintes autres que celles visées au § 1^{er}, 7°.

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

4° (...)

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

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

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

a) de feiten lijken vast te staan;

b) het verzoek heeft betrekking op precieze data en uren.

8° 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 telecommunicatie 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 telecommunicatie bevoegd is.

Desgevallend kunnen hiervoor door de minister bevoegd voor Consumentenzaken samenwerkingsprotocollen worden gesloten.

Met betrekking tot de operatoren bedoeld in §1, °7 wordt door de minister voor Consumentenzaken een samenwerkingsakkoord gesloten met de Gemeenschappen voor de behandeling van andere klachten dan deze bedoeld in § 1, °7.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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