

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

13 januari 2015

WETSVOORSTEL

**betreffende de bescherming van consumenten
tegen onverwachte piekfacturen bij diensten
van telecommunicatie**

(ingediend door de heer Roel Deseyn c.s.)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

13 janvier 2015

PROPOSITION DE LOI

**relative à la protection des consommateurs
contre les factures astronomiques inattendues
des services de télécommunication**

(déposée par M. Roel Deseyn et consorts)

SAMENVATTING

Consumenten krijgen soms bij het ontvangen van hun telecomfactuur een zogenaamde “bill shock”. Dit wetsvoorstel strekt ertoe in een mechanisme te voorzien dat de consument beschermt, hetzij door hem te informeren, hetzij door de betrokken dienst stop te zetten bij het bereiken van een financiële of volumelimiet.

Verder stelt het voorstel de tariefprincipes van de 070-nummers gelijk aan deze van de 078-nummers, zodat de 070-nummers niet langer betaal-nummers zijn.

RÉSUMÉ

Les consommateurs sont parfois victimes d'un choc lorsqu'ils reçoivent leur facture télécom. Cette proposition de loi vise à prévoir un mécanisme de protection du consommateur, qui informerait celui-ci ou mettrait fin au service en question lorsque le consommateur atteint une certaine limite en termes de coût ou de volume.

La proposition assimile en outre les principes tarifaires des numéros 070 à ceux des numéros 078, de sorte que les numéros 070 cessent d'être des numéros payants.

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GOI	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
PP	:	Parti Populaire

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
 QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden
 CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag
 CRABV: Beknopt Verslag
 CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)

PLEN: Plenum
 COM: Commissievergadering
 MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
 QRVA: Questions et Réponses écrites
 CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
 CRABV: Compte Rendu Analytique
 CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)

PLEN: Séance plénière
 COM: Réunion de commission
 MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

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

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
 Place de la Nation 2
 1008 Bruxelles
 Tél.: 02/ 549 81 60
 Fax: 02/549 82 74
 www.lachambre.be
 courriel: publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De indieners wensen dat consumenten een waarschuwing krijgen in geval van abnormale of excessieve consumptiepatronen voor minstens diensten voor mobiele telefonie, mobiele internettoegang, vaste telefonie naar betaalnummers en vaste telefonie naar internationale nummers. Wanneer de uitgave voor de betrokken dienst een drempelbedrag overschrijdt, ontvangt de abonnee een gratis bericht. Deze zal de abonnee in kennis stellen van het overschrijden van het bedrag en de aankomende piekfactuur. Een optionele financiële limiet zal extra zekerheid bieden voor wie dit wenst.

Er bereiken de indieners nog steeds klachten over piekfacturen. Zo bieden websites *prepaid*kaarten aan voor internetaankopen, welke vooraf dienen betaald te worden via kredietkaart, overschrijving of telefoon. Men dient in dit laatste geval te bellen naar een betalend nummer om deze *prepaid*kaarten op te laden. Dit maakt voor mensen met betalingsmoeilijkheden of voor kinderen de drempel om aankopen te doen zeer laag.

Consumenten krijgen soms bij het ontvangen van hun telecomfactuur een zogenaamde "*bill shock*". Dit wetsvoorstel voorziet in een mechanisme dat de consument beschermt, hetzij door hem te informeren, hetzij door de betrokken dienst stop te zetten bij het bereiken van een financiële of volumelimiet. Een bericht bij piekverbruik kan heel wat problemen vermijden en zal het vertrouwen van de consument in nieuwe technologieën alleen maar doen toenemen. Een goed geïnformeerde consument is en blijft een gelukkige consument. Drempelvrees voor nieuwe innovatieve diensten en financiële katers moeten weg. Afgelopen jaren waren er heel wat klachten bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie over onverwachte excessieve telecomfacturen.

Verordening (EG) nr. 544/2009 van het Europees parlement en de Raad van 18 juni 2009 beschermt de consument met artikel 1 lid 9 met een zelf gekozen financiële limiet voor *data roaming*. De wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie introduceerde in de telecomwet een *bill-shock* voor openbare elektronische-communicatiediensten. Iedere abonnee heeft de mogelijkheid om een effectieve onderbreking van de dienst in te stellen voor wanneer het plafond bereikt wordt (*opt-in*). Bij een *opt-in* regeling moet de betrokkene vooraf toestemming geven om mee

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Nous souhaitons que les consommateurs soient alertés en cas de consommation anormale ou excessive, et ce, au moins pour les services de téléphonie mobile, d'accès mobile à l'internet, de téléphonie fixe vers des numéros payants et de téléphonie fixe vers des numéros internationaux. La présente proposition de loi prévoit que, lorsque les dépenses pour le service en question dépassent un seuil déterminé, l'abonné recevra un avis gratuit. Cet avis informera l'abonné du dépassement du plafond et de l'arrivée prochaine de la facture élevée. Un plafond financier optionnel offrira une sécurité supplémentaire pour ceux qui le souhaitent.

Nous recevons toujours des plaintes concernant des factures astronomiques. C'est ainsi que, pour les achats sur internet, certains sites proposent des cartes prépayées à payer d'avance par carte de crédit, virement ou téléphone. Dans ce dernier cas, il faut appeler un numéro payant afin de charger ces cartes prépayées. Les personnes confrontées à des difficultés de paiement ou les enfants peuvent ainsi faire des achats très facilement.

Certains consommateurs ont parfois un "*bill shock*" lorsqu'ils reçoivent leur facture de télécoms. La présente proposition de loi prévoit un mécanisme visant à protéger le consommateur, soit en l'informant, soit en désactivant le service concerné lorsque le consommateur atteint une limite en termes de coût ou de volume. L'envoi d'un message d'avertissement en cas de forte consommation peut permettre d'éviter de nombreux problèmes et renforcera la confiance du consommateur dans les nouvelles technologies. Un consommateur bien informé est et reste un consommateur heureux. Il ne faut plus qu'il y ait d'appréhensions face aux nouveaux services innovants ni de mauvaises surprises financières. Ces dernières années, le service de médiation pour les télécommunications a été saisi de nombreuses plaintes concernant des factures excessives inattendues.

L'article 1^{er}, paragraphe 9, du règlement (CE) n° 544/2009 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 protège le consommateur en lui permettant de fixer un plafond pour limiter sa consommation de données en itinérance. La loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques a introduit, dans la loi Télécom, un *bill-shock* pour les services de communications électroniques accessibles au public. Chaque abonné peut opter pour une interruption effective du service quand le plafond est atteint (*opt-in*). Si l'intéressé opte pour ce

te doen met de regeling. Nadere regels worden door de Koning en het BIPT bepaald. Het besluit van het BIPT van 20 november 2012 voorzag in een waarschuwing bij postpaid mobiele telefonie en mobiel internet. De indieners wensen ook een waarschuwing voor vaste telefonie naar betaalnummers.

De afgelopen jaren werden de betalende nummers gemigreerd naar het herkenbare type 09xx en verdwenen bv. de betaalnummers 077. Dit zorgde voor eenduidigheid voor consument en aanbieder. Er bleef tot op heden één uitzondering bestaan, welke heel wat verwarring bij de consumenten veroorzaakt. Sinds 2009 zijn alle betaalnummers van het type 09xx behalve de oude 070-nummers. Deze aparte reeks betaalnummers is problematisch voor de herkenbaarheid van betaalnummers. Bovendien zijn de beschermingsmaatregelen, die ingebouwd zijn ten aanzien van 090x nummers, zoals beperking van de oproepduur, niet van toepassing op 070-nummers.

Oproepen naar 070-nummers vallen systematisch buiten de forfaits van de toegangsoperatoren. Zij worden dus aangerekend vanaf de eerste minuut aan (meestal) 30 eurocent per minuut. Zij worden vaak gebruikt in toepassingen die lange(re) gesprekken of interacties impliceren, zoals bijvoorbeeld reserverings- en/of infolijnen. Zij veroorzaken vaak onverwacht hoge facturen (*"bill shocks"*) blijkt uit de analyse van het BIPT (openbare consultatie consult-2014-F5).

Conform het advies van de Ethische Commissie van 7 februari 2012 wensen de indieners de tariefprincipes van de 070-nummers gelijk te stellen aan deze van de 078-nummers, zodat de 070-nummers niet langer betaalnummers zijn.

Het is immers aangewezen de 070-nummers niet volledig te laten verdwijnen gelet op sommige wijd verspreide nummers waar ook het BIPT in haar schrijven van 4 juni 2012 aan de Ethische Commissie op wees.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Art. 2

Voorgesteld artikel verduidelijkt dat in een waarschuwingsmechanisme in geval van abnormale of excessieve consumptiepatronen dient voorzien te worden op zijn minst voor de diensten voor mobiele telefonie, mobiele internettoegang, vaste telefonie naar betaalnummers en vaste telefonie naar internationale nummers.

système, il doit donner une autorisation préalable. Les modalités sont définies par le Roi et l'IBPT. La décision de l'IBPT du 20 novembre 2012 prévoyait l'envoi d'une alerte pour les services de téléphonie mobile postpaid et l'Internet mobile. Nous souhaitons également qu'une alerte soit envoyée pour les appels de téléphonie fixe vers les numéros payants.

La migration, ces dernières années, des numéros payants vers les numéros de type 09xx, bien reconnaissables, et la disparition des numéros payants 077, par exemple, ont clarifié les choses pour le consommateur et le fournisseur. Jusqu'à présent, il restait une exception, ce qui était source de grande confusion chez les consommateurs. Depuis 2009, tous les numéros payants sont du type 09xx, à l'exception des anciens numéros 070. Cette série particulière de numéros payants, moins reconnaissable, pose problème. De surcroît, les mesures de protection prévues pour les numéros 090x, telles que la limitation de la durée d'appel, ne s'appliquent pas aux numéros 070.

Les appels vers les numéros 070 sont systématiquement exclus des forfaits des opérateurs. Ces appels sont donc facturés à partir de la première minute à 30 cents la minute (en général). Souvent, ils sont utilisés dans des situations nécessitant de (très) longues discussions ou interactions, comme par exemple les réservations et/ou les renseignements. Il ressort de l'analyse de l'IBPT (consultation publique consult-2014-F5) que ces appels donnent souvent lieu à des factures que le consommateur ne prévoyait pas aussi élevées (*"bill shocks"*).

Conformément à l'avis de la Commission d'éthique du 7 février 2012, nous souhaitons aligner les principes tarifaires des numéros 070 sur ceux des numéros 078, de sorte que les numéros 070 ne soient plus payants.

En effet, il est souhaitable de ne pas faire complètement disparaître les numéros 070, certains numéros étant très répandus, ce que l'IBPT a du reste également souligné dans son courrier du 4 juin 2012 adressé à la Commission d'éthique.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Art. 2

L'article proposé précise qu'un système d'alerte doit être prévu en cas de consommation anormale ou excessive, au moins pour les services de téléphonie mobile, d'accès à l'internet mobile, de téléphonie fixe vers des numéros payants et de téléphonie fixe vers des numéros internationaux.

Art. 3

Voorgesteld artikel creëert met 070 een nieuwe reeks van oproepnummers zonder specifieke fysieke locatie zoals de bestaande reeks 078.

Art. 4

De Koning blijft gemachtigd de inhoud van het gewijzigde koninklijk besluit opnieuw te wijzigen.

Art. 5

De periode voor de inwerkingtreding van deze wet laat de betrokkenen toe deze wijzigingen te implementeren.

Roel DESEYN (CD&V)
Nahima LANJRI (CD&V)
Jef VAN DEN BERGH (CD&V)
Veli YÜKSEL (CD&V)

Art. 3

L'article proposé crée une nouvelle série de numéros d'appel 070 sans identification de la localisation physique, à l'instar de la série 078 existante.

Art. 4

Le Roi demeure habilité à modifier de nouveau l'arrêté royal modifié.

Art. 5

Le délai prévu pour l'entrée en vigueur permet aux intéressés de mettre en application les modifications proposées.

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

Art. 2

Artikel 112 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt gewijzigd als volgt:

“tussen de woorden “openbare elektronische-communicatiediensten” en “te beheersen” worden volgende woorden ingevoegd: “zoals op zijn minst de diensten voor mobiele telefonie, mobiele internettoegang, vaste telefonie naar betaalnummers en vaste telefonie naar internationale nummers.”

Art. 3

Artikel 48 van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers wordt vervangen als volgt:

“Art. 48.

De dienstidentiteit 70 wordt gebruikt voor het aanbieden van diensten waarbij de opgeroepene geen identificatie wenst van zijn fysieke lokalisatie.

Nummercapaciteit beschikbaar achter de dienstidentiteit bedoeld in dit artikel is individueel reserveerbaar per reeks van 10 000 nummers.

De aanvrager is verplicht ervoor te zorgen dat het eindgebruikerstarief van een oproep naar een nummer bedoeld in dit artikel nooit hoger is dan het standaard eindgebruikerstarief dat de abonnee aangerekend krijgt van zijn operator voor een standaardgesprek naar een Belgisch geografisch E.164 nummer.”

Art. 4

De Koning kan de bij artikel 3 van deze wet aangebrachte wijzigingen opnieuw wijzigen of opheffen.

PROPOSITION DE LOI**Article 1^{er}**

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

Art. 2

L'article 112 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques est modifié comme suit:

“les mots “tels que, au minimum, les services de téléphonie mobile, l'accès mobile à l'internet, la téléphonie fixe vers les numéros payants et la téléphonie fixe vers les numéros internationaux” sont insérés entre les mots “services de communications électroniques” et les mots “, y compris”.

Art. 3

L'article 48 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros est remplacé par ce qui suit:

“Art. 48.

L'identité de service 70 est utilisée pour l'offre de services pour lesquels l'appelé ne souhaite pas d'identification de sa localisation physique.

La capacité de numérotation disponible derrière l'identité de service visée dans cet article est individuellement réservable par série de 10 000 numéros.

Le demandeur est obligé de veiller à ce que le tarif utilisateur final d'un appel vers un numéro court visé dans le présent article ne dépasse jamais le tarif utilisateur final standard que l'abonné se voit facturer par son opérateur pour une communication standard vers un numéro E.164 géographique belge.”

Art. 4

Le Roi peut à nouveau modifier ou abroger les modifications apportées par l'article 3.

Art. 5

Deze wet treedt in werking op de eerste dag van de zesde maand na die waarin ze is bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

7 oktober 2014

Roel DESEYN (CD&V)
Nahima LANJRI (CD&V)
Jef VAN DEN BERGH (CD&V)
Veli YÜKSEL (CD&V)

Art. 5

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui au cours duquel elle aura été publiée au *Moniteur belge*.

7 octobre 2014