

Réponse de la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation du 29 mars 2006, à la question n° 180 de M. Luk Van Biesen du 2 février 2006 (N.):

1. Le 31 octobre 2002, à la suite de l'avis émis le 11 juin 2002 par la Commission des clauses abusives, le ministre de l'Économie de l'époque, M. Charles Picqué, avait adressé un courrier aux trois opérateurs mobiles sur lesquels ladite Commission s'était penchée, en leur demandant d'apporter, pour le

Antwoord van de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken van 29 maart 2006, op de vraag nr. 180 van de heer Luk Van Biesen van 2 februari 2006 (N.):

1. Op 31 oktober 2002 werd door de toenmalige minister van Economie, de heer Charles Picqué, naar aanleiding van het advies van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen van 11 juni 2002, een schrijven gericht aan de drie mobiele operatoren waarover de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen zich had

1^{er} décembre de l'année en cours, les adaptations nécessaires à leurs conditions générales.

Sur de nombreux points, les remarques de la Commission précitée ont été prises en compte lors des travaux préparatoires relatifs à l'avis de la Commission, dans le cadre desquels les trois opérateurs mobiles ont été entendus, ainsi qu'à l'occasion de la demande visant à donner la suite voulue à cet avis. On peut par exemple songer aux clauses de résiliation, où les opérateurs fixaient auparavant une indemnité de résiliation équivalente à toutes les contributions fixes restant à échoir ainsi qu'à la limitation des contrats à durée déterminée et prorogation tacite automatique, généralement appliqués à l'époque. Ces deux types de clauses ont d'ailleurs encore été discutés avec les opérateurs, les organisations de consommateurs et l'IBPT à l'occasion de l'instauration de la portabilité des numéros mobiles, du fait qu'il s'agit, en l'occurrence, d'obstacles juridiques entravant le passage à un autre opérateur.

Pour certains points toutefois, certains opérateurs n'ont pas donné de suite adéquate à l'avis précité, par exemple en ce qui concerne les critères objectifs et l'ampleur de la garantie ou de l'avance, l'octroi d'intérêts sur la garantie réclamée ou encore en ce qui concerne l'obligation de paiement inconditionnelle en cas de contestation justifiée.

Toutes les remarques n'ont pas fait l'objet d'une réponse adéquate de la part des opérateurs. J'ai dès lors demandé à mon administration, la direction générale Contrôle et Médiation, de procéder à un contrôle en ce qui concerne les problèmes encore existants, lequel inclura également cette fois-ci, les « revendeurs » principaux en matière de téléphonie mobile.

En ce qui concerne les arrêtés d'exécution à prendre, découlant de la loi du 13 juin 2005 relative à la communication électronique, notamment en ce qui concerne le chapitre III « protection des utilisateurs finals », je puis vous communiquer ce qui suit :

- un projet d'arrêté ministériel facture détaillée de base (article 110, § 1^{er}) sera examiné sous peu, en même temps qu'un projet d'arrêté ministériel simulateur de tarifs (article 111, § 2) lors d'une table ronde avec tous les acteurs concernés que l'IBPT organisera à ma demande. Les deux arrêtés d'exécution permettant au consommateur d'évaluer l'offre la plus avantageuse pour lui à la lumière de son plan d'utilisation;
- un projet d'arrêté royal relatif aux services d'urgence et les appels d'urgence (article 110, § 3; article 107, § 1^{er} et § 3) est en voie de finalisation

gebogen, met de vraag om tegen 1 december van dat jaar de nodige aanpassingen aan hun algemene voorwaarden aan te brengen.

Op heel wat punten werd rekening gehouden met de opmerkingen van deze Commissie, tijdens de voorbereiding van het advies van de Commissie, waarbij de drie mobiele operatoren gehoord werden, en ook naar aanleiding van de vraag om het geven van het nodige gevolg aan dit advies. Er kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de opzegbedingen, waarbij de operatoren voorheen een opzegvergoeding stipuleerden gelijk aan alle nog te vervallen vaste bijdragen en het beperken van de voorheen algemeen toegepaste overeenkomsten van bepaalde duur met automatische stilzwijgende verlenging. Deze twee soorten bedingen werden trouwens nog samen met de operatoren, de consumentenorganisaties, en het BIPT besproken naar aanleiding van de invoering van de mobiele nummeroverdraagbaarheid, aangezien het hier gaat om juridische belemmeringen tot de overstap naar een andere operator.

Op een aantal punten is door sommige operatoren evenwel geen afdoend gevolg gegeven aan dit advies, bijvoorbeeld inzake de objectieve criteria en de hogegroetheid van de waarborg of het voorschot, het geven van rente op de gevraagde waarborg, of ook inzake de onvoorwaardelijke betalingsverplichting bij een gegronde betwisting.

De operatoren hebben niet aan alle opmerkingen van de Commissie een afdoend gevolg gegeven. Ik heb dan ook aan mijn administratie, de algemene directie Controle en Bemiddeling, gevraagd een controle op te starten met betrekking tot de nog bestaande pijnpunten, waarbij deze keer ook de belangrijkste « resellers » of doorverkopers van mobiele telefonie zullen worden betrokken.

Betreffende de te nemen uitvoeringsbesluiten die volgen uit de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, meer bepaald betreffende het hoofdstuk III « bescherming van de eindgebruikers », kan ik u het volgende mee delen :

- een ontwerp van het ministerieel besluit gespecificeerde basisfactuur (artikel 110, § 1) wordt samen met een ontwerp van het ministerieel besluit tarief-simulator (artikel 111, § 2) weldra besproken op een op mijn vraag door het BIPT te organiseren rondetafelgesprek met alle betrokken actoren. Beide uitvoeringsbesluiten dienen om de consument in staat te stellen een oordeel te vormen over het voor hem meest voordelige aanbod in het licht van zijn gebruikspatroon;
- een ontwerp van koninklijk besluit betreffende de nooddiensten en noodoproepen (artikel 110, § 3; artikel 107, § 1 en § 3) wordt momenteel gefinali-

pour pouvoir être transmis pour avis au Conseil d'État;

- un projet d'arrêté ministériel concernant les mesures afin de permettre aux services d'urgence de lutter contre les appels malveillants (article 107, § 2) est en voie de finalisation pour pouvoir être transmis à la Commission pour la protection de la vie privée;
- un projet d'arrêté ministériel relatif aux mesures que peuvent prendre les opérateurs en cas de facture impayée (article 119) est en voie de finalisation pour pouvoir être transmis pour avis au Conseil d'État;
- l'arrêté ministériel concernant le blocage gratuitement des numéros de téléphone (article 120) été publié le 12 décembre au *Moniteur belge*;
- en ce qui concerne la Commission d'éthique pour les télécommunications (article 134) à créer, un premier arrêté royal relatif à la composition de la Commission d'éthique pour les télécommunications a été publié au *Moniteur belge*. On prépare actuellement un arrêté ministériel relatif à la désignation des membres de la Commission d'éthique pour les télécommunications. Nous devons ensuite prendre un arrêté royal concernant la procédure et les règles pratiques relatives au fonctionnement de la Commission d'éthique pour les télécommunications. Enfin, le Code d'éthique pour les télécommunications pourra être élaboré par la Commission d'éthique pour les télécommunications et être sanctionné par voie d'arrêté royal.

2. En faisant adopter la nouvelle loi du 13 juin 2005 relative à la communication électronique, j'ai fait en sorte que, dans l'ensemble du secteur des télécommunications, le consommateur bénéficie d'une meilleure protection par le biais de dispositions légales. Le respect de ces dispositions de protection du consommateur qui découlent de la loi du 13 juin 2005, fera dès lors l'objet de contrôles. En vertu de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, l'IBPT est compétent pour exercer le contrôle du respect de la loi du 13 juin 2005. Sur la base de l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003, le Conseil est autorisé à mettre en demeure le contrevenant lorsqu'une infraction à la législation a été constatée. Et lorsqu'il n'est pas mis fin à l'infraction, une amende administrative peut être infligée.

seerd om te kunnen doorsturen naar de Raad van State voor advies;

- een ontwerp van ministerieel besluit inzake de maatregelen om nooddiensten in staat te stellen kwaadwillige oproepen te bestrijden (artikel 107, § 2) wordt momenteel gefinaliseerd om te kunnen doorsturen naar de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- een ontwerp van ministerieel besluit betreffende de maatregelen die de operatoren kunnen nemen in geval van een onbetaalde rekening (artikel 119) wordt momenteel gefinaliseerd om te kunnen doorsturen naar de Raad van State voor advies;
- het ministerieel besluit inzake de gratis selectieve telefoonnummersblokkering (artikel 120) werd op 12 december gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad*;
- inzake de op te richten Ethische Commissie voor de telecommunicatie (artikel 134) werd een eerste koninklijk besluit betreffende de samenstelling van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie gepubliceerd op 23 januari 2006 in het *Belgisch Staatsblad*. Momenteel wordt een ministerieel besluit voorbereid inzake het aanduiden van de leden van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie. Nadien dienen we een koninklijk besluit te nemen inzake de procedure en praktische regels in verband met de werking van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie. Ten slotte kan de Ethische Code voor de telecommunicatie worden opgesteld door de Ethische Commissie voor de telecommunicatie en bekrachtigd worden met een koninklijk besluit.

2. Met de nieuwe wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie heb ik er voor gezorgd dat in de hele telecommunicatiesector er een betere bescherming van de consument tot stand kwam via wettelijke bepalingen. De naleving van deze consumentenbeschermende bepalingen die uit de wet van 13 juni 2005 volgen zullen dan ook worden gecontroleerd. Het BIPT is volgens de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische posten telecommunicatiesector bevoegd nazicht uit te oefenen op de naleving van de wet van 13 juni 2005. Op basis van artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 kan de Raad van het BIPT bij het vaststellen van een overtreding op de wetgeving de overtreder in gebreke stellen. En indien de overtreding niet beëindigd wordt kan een administratieve boete worden opgelegd.