

# SÉNAT DE BELGIQUE

---

SESSION DE 2004-2005

---

18 FÉVRIER 2005

---

**Proposition de loi modifiant l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, en vue d'étendre les compétences du service de médiation pour les télécommunications**

(Déposée par M. Luc Willems)

---

## DÉVELOPPEMENTS

---

Au début des années '90, on a vu apparaître, dans plusieurs secteurs de la société et du monde économique, la fonction de médiateur, qui consistait essentiellement à offrir son entremise dans les problèmes qui opposent des particuliers et des instances officielles.

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (titre I<sup>er</sup>, chapitre X) et l'arrêté royal du 9 octobre 1992 ont institué des services de médiation pour les entreprises publiques autonomes suivantes : La Poste, la SNCB et Belgacom.

La loi du 19 décembre 1997 a modifié la loi du 21 mars 1991, notamment en y insérant un article 43bis définissant les compétences du service de médiation pour les télécommunications, lesquelles sont restées inchangées à ce jour.

Le service de médiation en question est compétent pour les relations entre l'utilisateur final et quatre types d'entreprises :

— tout prestataire de services de télécommunications exerçant ses activités avec autorisation individuelle du ministre qui a les télécommunications dans ses attributions;

# BELGISCHE SENAAAT

---

ZITTING 2004-2005

---

18 FEBRUARI 2005

---

**Wetsvoorstel tot wijziging van artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, met het oog op de uitbreiding van de bevoegdheden van de ombudsdienst voor telecommunicatie**

(Ingediend door de heer Luc Willems)

---

## TOELICHTING

---

In het begin van de jaren '90 zag men in verschillende deelgebieden van het maatschappelijk en economisch leven de figuur van de ombudsman ingevoerd. Die had voornamelijk een bemiddelende functie bij problemen tussen particulieren en officiële instanties.

De wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (titel I, hoofdstuk 10) en het koninklijk besluit van 9 oktober 1992 richtten ombudsdiensten op voor de autonome overheidsbedrijven De Post, NMBS en Belgacom.

De wet van 19 december 1997 wijzigde de wet van 21 maart 1991, onder meer door de invoeging van artikel 43bis, waarin de bevoegdheden van de ombudsdienst voor telecommunicatie werden vastgelegd, zoals ze nu nog steeds gelden.

Die ombudsdienst is bevoegd voor de relaties tussen de eindgebruikers en een viertal soorten ondernemingen :

— alle leveranciers van telecommunicatiediensten die hun activiteiten uitoefenen met een individuele vergunning van de minister, bevoegd voor telecommunicatie;

— tout prestataire de services de télécommunications offerts au public tenu de faire une déclaration, pour les services désignés par arrêté royal;

— tout autre prestataire de services de télécommunications qui accepte de se soumettre volontairement à cette médiation;

— tout éditeur d'annuaires.

L'article 145 du récent projet de loi relatif aux communications électroniques, déposé par le gouvernement le 4 novembre 2004, se borne à garantir la collaboration des prestataires de services en matière de télécommunications avec le service de médiation par la conclusion d'un protocole.

Il n'est pas prévu d'étendre les compétences ou de modifier les prestations du service de médiation en fonction de certains phénomènes de société qui se sont produits récemment en matière de télécommunications.

C'est ainsi que les consommateurs ne peuvent pas recourir au service de médiation pour les plaintes :

— contre des câblo-opérateurs concernant les signaux radiophoniques et télévisuels;

— contre les fournisseurs d'accès à l'Internet;

— concernant la correspondance électronique et le *spamming*;

— concernant le trafic téléphonique par internet;

— concernant la télévision interactive.

Il s'agit pourtant en l'occurrence de problèmes que pose l'explosion de l'offre en matière de communications électroniques.

Il est indiqué, dans l'intérêt des consommateurs, d'instaurer un point de contact unique, où ils pourront faire part de leurs doléances concernant toutes ces formes de communications électroniques.

Les consommateurs sauront ainsi très précisément et en toute transparence à qui ils peuvent s'adresser. Par ailleurs, ils ne seront plus confrontés à un service de médiation qui n'a d'autre solution que de se déclarer incompétent.

— alle leveranciers van aan het publiek aangeboden telecommunicatiediensten, die verplicht zijn een aangifte in te dienen voor de bij koninklijk besluit aangewezen diensten;

— alle andere leveranciers van telecommunicatiediensten, die zich vrijwillig aan de bevoegdheid van de ombudsdienst onderwerpen;

— de uitgevers van gidsen.

Artikel 145 van het recente wetsontwerp betreffende de elektronische communicatie, ingediend door de regering op 4 november 2004, verzekert enkel de medewerking van de aanbieders van telecommunicatiediensten met de ombudsdienst via het afsluiten van een protocol.

Er wordt niet overgegaan tot een uitbreiding van de bevoegdheden of tot een aanpassing van de dienstverlening van de ombudsdienst aan een aantal recente maatschappelijke fenomenen inzake telecommunicatie.

Zo is het een vaststaand feit dat consumenten niet bij de ombudsdienst kunnen aankloppen met betrekking tot klachten :

— tegen kabeloperatoren in verband met radio- en televisiesignalen;

— tegen internetproviders;

— in verband met e-mailverkeer en spam;

— in verband met telefoonverkeer via internet;

— in verband met interactieve televisie.

Het betreft hier nochtans problemen die voortvloeien uit een steeds breder wordend aanbod inzake elektronische communicatie.

In het belang van de consumenten is het aangewezen om in één enkel aanspreekpunt te voorzien, waar zij met hun klachten met betrekking tot al die vormen van elektronische communicatie terecht kunnen.

Op die wijze zullen de consumenten in alle duidelijkheid en doorzichtigheid weten tot wie zij zich kunnen wenden. Bovendien zullen de consumenten niet langer geconfronteerd worden met een ombudsdienst, die zich noodgedwongen onbevoegd moet verklaren.

Luc WILLEMS.

**PROPOSITION DE LOI**

## Article premier

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

## Art. 2

L'article 43*bis*, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, inséré par la loi du 19 décembre 1997, est complété par un 5<sup>o</sup> et un 6<sup>o</sup>, rédigés comme suit :

« 5<sup>o</sup> tout câblo-opérateur, tant en sa qualité de prestataire de services de télécommunications qu'en sa qualité de fournisseur de signaux radiophoniques et télévisuels;

6<sup>o</sup> tout prestataire de services de communications électroniques, sous quelque forme que ce soit. »

3 février 2005.

**WETSVOORSTEL**

## Artikel 1

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

## Art. 2

Artikel 43*bis*, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, ingevoegd bij de wet van 19 december 1997, wordt aangevuld een 5<sup>o</sup> en een 6<sup>o</sup>, luidende :

« 5<sup>o</sup> alle kabeloperatoren, zowel in hun hoedanigheid van leverancier van telecommunicatiediensten als in hun hoedanigheid van aanbieder van radio- en televisiesignalen;

6<sup>o</sup> alle aanbieders van elektronische communicatie, onder om het even welke vorm. »

3 februari 2005.

Luc WILLEMS.  
Jacques GERMEAUX.