

**Mededeling van de Raad van het BIPT  
van 06 april 2020  
betreffende de mogelijkheid  
telecomwinkels onder bepaalde voorwaarden voor  
klanten toegankelijk te stellen.**

*(ministerieel besluit van 3 april 2020 houdende wijziging  
van het ministerieel besluit van 23 maart 2020 houdende  
dringende maatregelen om de verspreiding van het  
coronavirus COVID-19 te beperken.)*

De maatregelen door de Belgische regering uitgevaardigd op dinsdag 17 maart 2020 en vastgelegd in het ministerieel besluit van 23 maart 2020 houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken onder de bevolking hebben sociaal en economisch, een groot impact op alle geledingen van onze maatschappij.

Om sociaal isolement tegen te gaan en sociale contacten op afstand, elektronisch, in stand te houden en bedrijven in staat te stellen, hoewel met zekere beperkingen, hun economische activiteiten door middel van telewerk van hun personeel voort te zetten zijn de moderne elektronische communicatiemiddelen en -netwerken van essentieel belang.

De essentiële dienst die de elektronische communicatiesector hierin levert wordt algemeen erkend.

Grote delen van de bevolking zijn thans thuis en kunnen werken, sociale contacten onderhouden en zich ontspannen dankzij de elektronische communicatiemiddelen en -netwerken die hen ter beschikking staan.

Los van het COVID-19 virus en zoals ook in normale omstandigheden doen zich pannes voor van eindapparatuur bij mensen thuis die een technische interventie vereisen of een vervanging van apparatuur noodzaken.

Het ministerieel besluit van 23 maart 2020 houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken liet dit echter niet toe.

Het ministerieel besluit van 3 april 2020 (*Belgisch Staatsblad* van 3 april 2020, tweede editie) dat dit ministerieel van 23 maart 2020 wijzigt, voorziet nu in het artikel 1, § 1, eerste lid, zesde streepje, dat :

"§ 1. De handelszaken en de winkels zijn gesloten, met uitzondering van :  
[...]  
- de telecomwinkels met uitsluiting van winkels die enkel accessoires verkopen, maar enkel voor noodgevallen, waarbij ze slechts één klant per keer mogen ontvangen en dit op afspraak ;  
[...].

De nodige maatregelen moeten getroffen worden om de regels van social distancing te respecteren, in het bijzonder het behoud van een afstand van 1,5 meter tussen elke persoon. Deze maatregelen zijn van toepassing op alle activiteiten bedoeld in dit besluit "

De operatoren wordt de mogelijkheid geboden om hun klanten bijstand te leveren via hun eigen telecomwinkels, doch onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in het ministerieel besluit. <sup>1</sup>

Deze mogelijkheid vormt geen verplichting.

---

<sup>1</sup> <https://www.info-coronavirus.be/nl/faq/#003>

Operatoren die van deze mogelijkheid willen gebruik maken dienen niet al hun telecomwinkels toegankelijk te maken voor hun klanten : zij kunnen er voor kiezen dat slechts met een beperkt aantal van hun telecomwinkels te doen voor hun klanten.

De operatoren dienen zich aan de volgende richtlijnen te houden :

- \* Er wordt enkel voorzien in het benodigde materiaal (telefoontoestellen, modems, decoders, SIM-kaarten, ...) in een service- of winkelpunt dat uitsluitend onder de merknaam van de operator opereert.
- \* Operatoren dienen na te gaan of de herstelling op afstand kan gebeuren of dat de vervanging of herstelling door de klant zelf kan gebeuren zo hem het materiaal wordt toegezonden per post of wordt bezorgd per koerier.
- \* Er wordt vooraf een afspraak gemaakt. De klant kan dit doen via de algemene communicatiekanalen van zijn operator (bv. telefoon, e-mail, website).
- \* Er wordt slechts één klant per keer in de telecomwinkel binnengelaten. De regels inzake social distancing zijn van toepassing.
- \* Indien er levering via post of thuisbezorging door een techniker plaatsvindt, moeten de regels inzake social distancing in acht worden genomen.
- \* er is geen verkoop van nieuwe diensten in deze service- of winkelpunten toegelaten.

Onder "noodgeval" zoals gebruikt in de hoger aangehaalde bepaling van het ministerieel besluit van 3 april 2020 wordt verstaan dat de werking van het eindapparaat zodanig is dat geen normale dienstkwaliteit kan worden geleverd of onmogelijk is. Daarbij kan de herstelling of vervanging van eindapparatuur, of componenten ervan, enkel gebeuren doordat de klant zich naar de telecomwinkel begeeft.

Operatoren kunnen vragen en voorstellen in verband met deze mededeling richten aan het BIPT via [netsec@bipt.be](mailto:netsec@bipt.be)

Axel Desmedt  
lid van de Raad

Jack Hamande  
lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
voorzitter van de Raad