



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

CONSULTATIE VAN 20 DECEMBER 2010

met betrekking tot

HET BEOORDELEN VAN DE ISPA GEDRAGSCODE BETREFFENDE TOEGANG TOT E-MAIL EN WEBRUIMTE OVEREENKOMSTIG DE ARTIKELEN 121/1 EN 121/2 VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005 BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

Werkwijze voor de raadpleging:

Antwoordtermijn: 10 februari 2011. Later ingediende antwoorden zullen niet worden weerhouden.

Ter attentie van:

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie
Ellipse Building – Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
1030 BRUSSEL

Contactpersoon: Jan Vannieuwenhuyse

Antwoorden dienen elektronisch te worden overgemaakt ter attentie van jan.vannieuwenhuyse@bipt.be

Op het antwoord moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	Consultatie Gedragscode	5
3.	Verdere stappen en proces.....	8

Bijlage: ISPA Gedragscode toegang tot mail en webruimte

1. INLEIDING

Een e-mailadres is vandaag een wezenlijk onderdeel van iemands identiteit te vergelijken met een telefoon- en/of gsm nummer. Nummeroverdraagbaarheid heeft ervoor gezorgd dat eindgebruikers op een eenvoudige wijze kunnen overschakelen naar een andere operator met behoud van het bestaande telefoonnummer. Vermits e-mail adressen door internetdienstverleners ter beschikking gesteld aan hun klanten gebaseerd zijn op merken en/of handelsnamen is de overdraagbaarheid van e-mail adressen vergelijkbaar met het systeem van nummeroverdraagbaarheid zoals we kennen voor telefonie en GSM niet mogelijk.

Door via de wet van 6 april 2010 tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wat betreft de verandering van operator de artikelen 121/1 tot en met 121/3 in de wet van 13 juni 2005 in te voeren heeft de wetgever gewild dat internetdienstenleveranciers, die klanten verliezen doordat die klanten overschakelen naar een andere internetdienstenleverancier, nog prestaties in verband met het beperkt bereikbaar houden van bepaalde e-mailadressen en/of webruimte moeten leveren voor deze klanten. Gezien de zeer beperkte kosten heeft de wetgever bepaald dat de betrokken faciliteiten gratis aan de eindgebruiker moeten worden aangeboden. (Parl. St., Kamer, 52^{ste} zittingsperiode (2007-2010), Nr. 2005-005, p. 3). De wet bepaalt ook dat een systeem moet worden ingevoerd, waarbij de operationele afspraken in eerste lijn worden gemaakt tussen de internetdienstverleners, via een gedragscode te beoordelen door het BIPT. Indien de beoordeling van het BIPT negatief is, worden de operationele regels via een ministerieel besluit opgelegd. Dergelijke werkwijze laat toe dat op verschillende manieren soepel door de sector kan worden ingespeeld op de uiteindelijke doelstellingen van het wetsvoorstel, dat aan de basis lag van de wet van 6 april 2010 (Parl. St., Kamer, Nr. 2005-005, p. 3).

Meer bepaald legt artikel 121/1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna “de Wet”) het volgende op:

« Binnen een termijn van vier maanden na de inwerkingtreding van dit artikel leggen de aanbieders van een internettoegangsdienst een gedragscode voor aan het Instituut, die bepalingen bevat die minstens voldoen aan de volgende vereisten:

1° wanneer een eindgebruiker een einde maakt aan zijn overeenkomst met een aanbieder van een internettoegangsdienst betreffende zijn internettoegangsdienst en deze overeenkomst de mogelijkheid bood om e-mailadressen aan te maken gebaseerd op de handelsnaam en/of de merken waarmee deze internettoegangsdienst wordt gecommercialiseerd, dan kan de eindgebruiker, op zijn verzoek, van de aanbieder van de internettoegangsdienst die hij verlaat gedurende minstens zes maanden volgend op de beëindiging van de overeenkomst, naar keuze van de aanbieder, één van de twee volgende faciliteiten verkrijgen:

a) de instelling van een automatisch onderscheppingmechanisme, dat elektronische post die toekomt op het of de aangemaakte e-mailadressen doorstuurt naar een nieuw door de eindgebruiker te kiezen e-mailadres;

b) een toegang tot de elektronische post die toekomt op het of de aangemaakte e-mailadressen;

2° wanneer een eindgebruiker een einde maakt aan zijn overeenkomst met een aanbieder van een internettoegangsdienst en deze overeenkomst webruimte aan de eindgebruiker ter beschikking stelde, dan kan de eindgebruiker, op zijn verzoek, van de internetdienstverlener die hij verlaat verkrijgen dat deze gedurende minstens zes maanden volgend op de beëindiging van de overeenkomst toelaat dat de website(s) van de eindgebruiker bereikbaar blijft (blijven), zelfs als de eindgebruiker geen gebruik meer kan maken van de ter beschikking gestelde webruimte via de hierbij horende URL;

3° de instelling van de onder 1° en 2° bedoelde faciliteiten kan op een eenvoudige wijze door de eindgebruiker verkregen worden tot de dag van de beëindiging van de internettoegangsdienst;

4° de instelling van de onder 1° en 2° bedoelde faciliteiten is gratis voor de eindgebruiker;

5° wanneer een eindgebruiker de wens uitdrukt zijn onder 1° bedoelde overeenkomst te beëindigen, wordt de eindgebruiker in kennis gesteld van de in dit artikel bedoelde faciliteiten. »

Gelet op de verschijningsdatum van de wet van 6 april 2010 in het Belgisch Staatsblad van 16 juni 2010, dienen de internettoegangsleveranciers ten laatste op 16 oktober 2010 het voorstel van gedragscode aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie over te maken. Het voorstel van gedragscode (Nederlandstalige versie) van ISPA (de Belgische “Internet Service Providers Association”) werd ontvangen op 27 september 2010 per e-mail samen met een begeleidend schrijven. Hierin werd eveneens aangegeven dat de Franstalige versie zou volgen. Vervolgens werd op 20 oktober 2010 door ISPA gemeld dat de Franstalige versie nog niet beschikbaar was. Uiteindelijk werd op 28 oktober 2010 de Franstalige versie ontvangen.

Volgens artikel 121/2 van de Wet moet het BIPT na openbare consultatie beoordelen of de gedragscode voldoet aan de vereisten zoals opgenomen in artikel 121/1.

Artikel 121/1 stipuleert meer bepaald:

« Het Instituut beoordeelt, na een openbare consultatie, of de gedragscode voldoet aan de in artikel 121/1 bedoelde vereisten.

Indien het Instituut van oordeel is dat de gedragscode voldoet aan de vereisten van het eerste lid, publiceren de aanbieders van een internettoegangsdienst de gedragscode op een door het Instituut voorgeschreven wijze.

De gedragscode treedt in werking ten laatste 10 maanden na de publicatie van dit artikel in het Belgisch Staatsblad.

Indien er geen gedragscode aan het Instituut wordt voorgelegd of indien het Instituut van oordeel is dat de gedragscode niet voldoet aan de in art. 121/1 bedoelde vereisten, bepaalt de Minister, op voorstel van het Instituut, de regels voor het aanbieden van de faciliteiten overeenkomstig de in artikel 121/1 bedoelde vereisten. »

Dit betekent onder meer concreet dat de gedragscode, indien hij door het BIPT als conform met artikel 121/1 van de Wet beoordeeld wordt en de leden van ISPA deze als gevolg daarvan publiceren op de wijze voorgeschreven door het BIPT, ten laatste op 16 april 2011 in voege dient te treden.

2. CONSULTATIE GEDRAGSCODE

Het BIPT heeft ISPA, de Belgische Internet Providers Association, uitgenodigd om een voorstel van gedragscode te maken. Op basis van dit voorstel werden verschillende vergaderingen georganiseerd met ISPA en het BIPT. Het resultaat van dit proces is het voorstel van gedragscode « Toegang tot mail en webruimte », zoals opgenomen in bijlage (hierna ook kortweg: 'de Gedragscode' genoemd).

De Gedragscode beschrijft de door de eindgebruiker te volgen procedure en het minimumaanbod van aan te bieden faciliteiten in het kader van artikel 121/1.

De procedure kan als volgt samengevat worden:

- De eindgebruiker beëindigt zijn overeenkomst met de internetdienstenleverancier die hij wil verlaten overeenkomstig de algemene voorwaarden die werden onderschreven.
- Vervolgens informeert deze internetdienstenleverancier de eindgebruiker over de beschikbare faciliteiten (wat betreft e-mail bevat de Gedragscode een keuze tussen 2 mogelijkheden, waarvan de internetdienstenleverancier er één kiest) en de manier waarop deze kunnen worden aangevraagd (de internetdienstenleverancier bepaalt de aanvraagprocedure).
- Daarna moet de eindgebruiker de instructies volgen van zijn internetdienstenleverancier om de faciliteit(en) aan te vragen.
- De faciliteiten wordt voor een maximum gegarandeerde periode van 6 maanden ter beschikking gesteld.

Wat betekent dit concreet voor de eindgebruiker?

Mr. Jan Dupont als klant van de internettoegangsleverancier Venusnet beschikt over het e-mail adres jan.dupont@venusnet.be en wenst over te schakelen naar de breedbandinternetdienst van internettoegangsleverancier Marsnet. Hij beëindigt conform de algemene voorwaarden het contract met de internettoegangsleverancier Venusnet en deze laatste informeert dhr. Dupont dat hij - gedurende 6 maanden na het beëindigen van zijn overeenkomst met Venusnet - gratis zijn e-mail dat toekomt op jan.dupont@venusnet.be kan laten doorsturen naar een door dhr. Dupont te kiezen ander e-mail adres (vb. naar jan.dupont@saturnusnet.be of naar j.dupont@google.com of naar j.dupont@marsnet.be). Eveneens kan Venusnet opteren om aan dhr. Dupont gedurende 6 maanden na het beëindigen van het contract de mogelijkheid te geven zijn bestaande e-mail account jan.dupont@venusnet.be te consulteren via een webtoegang. Hij krijgt hiervoor van Venusnet de nodige login informatie (identiteit en paswoord).

Dhr. Dupont heeft eveneens een kleine website met als url <http://www.venusnet.be/vierkante-kaarsen>. Hij kon ook aan Venusnet vragen om deze URL zes maanden na het beëindigen van het contract actief te houden.

De internettoegangsleverancier Venusnetwork moet bij het beëindigen van het contract van dhr. Dupont eveneens dhr. Dupont informeren over de praktische stappen die hij moet ondernemen om de(ze) faciliteit(en) aan te vragen. Bijvoorbeeld kan dhr. Dupont de(ze) faciliteit(en) aanvragen door het invullen van een webformulier op de

website van Venusnetwork of telefonisch bij een helpdesk of via het versturen van een e-mail.

Merk op: de in de wet voorziene faciliteit is niet van toepassing op de e-mail adressen van het type jan.dupont@hotmail.com of jan@dupont.be. Het laatste e-mail adres is de-facto internettoegangsleverancier onafhankelijk, terwijl het eerste een e-mail adres is gerelateerd aan een hosted e-mail account.

In onderstaande tabel wordt voor elke vereiste opgenomen in artikel 121/1 van de wet van 13 juni 2005:

- 1) aangegeven in welk onderdeel van de Gedragscode het betrokken aspect behandeld wordt en
- 2) getoetst of dat onderdeel van de Gedragscode al dan niet voldoet aan die vereiste:

Vereiste in artikel 121/1 (zie hierboven)	Gedragscode	Conformiteit
1°: ter beschikkingstelling faciliteiten e-mail	3.1-3.3	Ja
2°: ter beschikkingstelling faciliteit bereikbaarheid vroegere webruimte	3.4	Ja
3°: eenvoud instelling faciliteiten	4.1-4.4	Zie vragen gesteld in het kader hieronder ¹
4°: gratis karakter van de faciliteiten	3.2, tweede bullet punt; 3.3 derde bullet punt en 3.4 tweede bullet punt	Ja
5°: kennisgeving van de faciliteit(en) door de ISP die de eindgebruiker verlaat	4.2	Ja

Onder voorbehoud van het resultaat van de consultatie (en in het bijzonder van het antwoord op de expliciete vragen gesteld in het kader hieronder) en mits schrapping van het woord “maximum” in sectie 4.5 van de Gedragscode om nauwer aan te sluiten bij de andere bepalingen van de Gedragscode², is het BIPT van mening dat de Gedragscode beantwoordt aan de vereisten van artikel 121/1.

¹ Zonder dat dit de conformiteit aan artikel 121/1, 3° in het gedrang brengt, beveelt het BIPT ten aanzien van de door ISPA in 4.2, tweede bullet punt, aanbevolen informatietekst aan de eindgebruiker aan om een voor de eindgebruiker begrijpelijker term of omschrijving dan de term “POP” te gebruiken.

² Het woord “maximum” in de zin “*4.5 De operator stelt de faciliteiten ter beschikking aan de eindgebruiker voor een maximum gegarandeerde periode van 6 maanden waarna de faciliteit gedeactiveerd wordt*” is allicht een verschrijving, aangezien het kwalificeren van de periode van 6 maanden in punt 4.5 als een maximum

Het BIPT betreurt echter dat ISPA in het voorstel voorlopig niet ingaat op de uitdrukkelijke vraag van het BIPT om ook een “recipient” gedreven proces te bestuderen. In een recipient gedreven proces doet de internetdienstenleverancier waarnaar de klant overstapt de vereiste stappen in naam van de klant bij de internetdienstenleverancier die de klant verlaat om de dienst te activeren. Bij een donorgedreven proces moet de klant zich wenden naar de internetdienstenleverancier die hij wenst te verlaten en zelf het nodige doen om de dienst te laten activeren. Een recipient gedreven proces biedt de klant het voordeel van een “one stop shopping” procedure (d.i. een procedure waarbij de klant zich voor zijn migratie maar tot één partij moet wenden), gecombineerd met het verminderen van oneerlijke winback praktijken. Anderzijds begrijpt het BIPT dat ISPA akkoord is om een evaluatie te maken van de praktische toepassing na 1 jaar en indien nodig de procedure integraal te herzien, bijvoorbeeld in de richting van een “recipient” gedreven proces.

Om te beantwoorden aan de doelstellingen van artikel 121/1 van de Wet moet volgens het BIPT de internetdienstenleverancier op het ogenblik dat deze de klant informeert over de beschikbare faciliteiten eveneens de tekst van de Gedragscode ter beschikking stellen en dit op dezelfde wijze als voorzien voor het informeren van de klant over de beschikbare faciliteiten.

Tot slot moet worden opgemerkt dat er verschillen zijn tussen de Nederlandstalige en Franstalige versie van de ISPA gedragscode. Eveneens wordt aan ISPA aanbevolen om in de Franstalige tekst in het gedeelte definities “facilité” te gebruiken in plaats van “service” teneinde coherent te zijn met de wet.

Vragen:

1. Gaat u akkoord met de voorgestelde procedure in de Gedragscode?
2. Wat zijn mogelijke verbeteringen?
3. Waarom zou men voor de instelling van deze faciliteiten, in tegenstelling met nummeroverdraagbaarheid en carrier preselect, moeten opteren voor een “donor” gedreven proces in plaats van een “recipient” gedreven proces?

niet consistent is met het uitgangspunt in de rest van de Gedragscode (bv. punten 3.1 t.e.m. 3.4 en 4.2) om de periode van 6 maanden te zien als de standaardperiode van het minimumaanbod van de leden van ISPA.

3. VERDERE STAPPEN EN PROCES

Uw mening wordt gevraagd over bovenstaande beschouwingen in combinatie met bijgesloten consultatiedocument.

Gebaseerd hierop zal het BIPT tegen 1 april 2011 een analyse maken om te beoordelen of de Gedragscode voldoet aan de vereisten van artikel 121/1. Deze analyse zal openbaar worden gemaakt.

Indien de Gedragscode conform aan artikel 121/1 beoordeeld wordt, zal het BIPT eveneens, overeenkomstig artikel 121/2 van de Wet, de wijze van publicatie van de Gedragscode voorschrijven.

A. Desmedt
Lid van de Raad

C. Cuvelliez
Lid van de Raad

C. Rutten
Lid van de Raad

L. Hindryckx
Voorzitter van de Raad

Bijlage: Gedragscode toegang tot e-mail en webruimte

TOEGANG TOT MAIL EN WEBRUIMTE VOORSTEL GEDRAGSCODE

In het kader van de wet van 6 april 2010 betreffende de wijziging van artikel 121 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie leggen de aanbieders van internet toegangsdiensten vertegenwoordigd door ISPA hierbij hun voorstel van gedragscode voor aan het Belgische Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT).

De operatoren kiezen voor een eenvoudige operationele implementatie van de wet tussen de operator en de eindgebruiker. In die zin vraagt de eindgebruiker de faciliteiten op eenvoudige manier rechtstreeks aan bij de operator met wie de eindgebruiker de overeenkomst voor internettoegang wenst stop te zetten. Dit voorstel is ook op juridisch vlak het meest coherent met de wet.

1 INLEIDING

Deze Gedragscode bepaalt de procedure die de eindgebruiker dient te volgen om te kunnen beschikken over de faciliteiten bedoeld in de wet en beschrijft de minimale dienstverlening waarover de eindgebruiker zal kunnen beschikken.

Deze Gedragscode bepaalt het minimum aanbod van de operatoren. Deze kunnen op vrijwillige basis, extra diensten aanbieden.

Minstens eenmaal per jaar wordt op het samenvattende deel van de factuur van een aanbieder van een internet toegangsdienst (waarmee de eindgebruiker een overeenkomst heeft) uitdrukkelijk en goed leesbaar melding gemaakt van de toepasselijke faciliteit(en) alsook de manier waarop de faciliteiten kunnen aangevraagd worden.

2 DEFINITIES

In het kader van deze Gedragscode wordt verstaan onder:

- **Faciliteiten:** automatisch onderscheppingsmechanisme van elektronische post of toegang tot elektronische post die toekomt op het of de aangemaakte e-mail adres(sen) of toegang tot de webruimte via een URL adres gebaseerd op de handelsnaam en/of de merken waarmee de internet toegangsdienst wordt gecommmercialiseerd.
- **Operator:** aanbieder van internet toegangsdienst in België die de mogelijkheid aanbiedt aan eindgebruikers om e-mailadressen of URL te gebruiken gebaseerd op de handelsnaam en/of de merken waarmee deze internet toegangsdienst wordt gecommmercialiseerd en met wie de eindgebruiker de overeenkomst wenst stop te zetten.
- **Eindgebruiker:** persoon of entiteit die een overeenkomst met een operator wenst stop te zetten en die gebruik wenst te maken van de faciliteit(en).

3 OMSCHRIJVING VAN DE FACILITEITEN

3.1 Algemeen

- De eindgebruiker kan steeds gebruik maken van de hierboven vermelde faciliteiten gedurende de periode van 6 maanden na het stopzetten van de overeenkomst.

- Met betrekking tot elektronische post, kiest de operator om ofwel een onderscheppingmechanisme ofwel een toegang tot de elektronische post aan te bieden aan de eindgebruiker.
- De operator zal de gegevens van de eindgebruiker bij de aanvraag van de faciliteiten niet voor commerciële doeleinden gebruiken.

3.2 Toegang tot elektronische post

Indien de operator toegang tot elektronische post aan de eindgebruiker ter beschikking stelt.

- De eindgebruiker behoudt de toegang tot zijn elektronische post via webmail of via POP (keuze van de operator).
- De faciliteit is gratis voor de eindgebruiker en is beschikbaar gedurende een periode van 6 maanden.
- De voorwaarden van de aangeboden faciliteiten blijven identiek aan de voorwaarden in het opgezegde contract. Deze voorwaarden omvatten de verplichtingen ten aanzien van de eindgebruiker met betrekking tot het gebruik van de diensten en het netwerk en andere relevante aspecten om de goede werking van de dienst te kunnen garanderen.
 - De operator garandeert het tijdelijk gebruik van de faciliteiten. Deze faciliteiten bevatten de volgende elementen zoals deze beschikbaar waren in de geleverde dienst van de beëindigde overeenkomst, zoals:
 - a) Behoud van de beveiliging voor SPAM/virus
 - b) Behoud van wachtwoord en login
 - c) Behoud van de mailbox capaciteit
 - d) Behoud van alle aangemaakte e-mail adressen en e-mailboxen
 - e) Behoud van alle toegekomen e-mails voor zover de mailbox capaciteit dit toelaat
 - f) De eindgebruiker kan gebruik maken van de basis functionaliteiten van email verkeer zoals lezen, versturen (via webmail) en schrappen van e-mails.

3.3 Onderscheppingmechanisme van elektronische post

Indien de operator onderscheppingmechanisme van elektronische post aan de eindgebruiker ter beschikking stelt.

- Alle elektronische post die toekomt op de aangemaakte e-mailadressen wordt doorgestuurd naar een nieuw, door de eindgebruiker gekozen en aan de operator meegedeeld, e-mailadres, zonder garantie dat deze nadien nog kan gewijzigd worden.
- De eindgebruiker is verantwoordelijk voor de correcte mededeling van het nieuwe e-mailadres. De operator die de e-mails doorstuurt naar het nieuwe e-mailadres is niet verantwoordelijk voor foutief meegedeeld adres of voor eventueel misbruik van e-mailadres. De operator staat niet in voor de controle van de door de eindgebruiker geleverde informatie.
- De faciliteit is gratis voor de eindgebruiker en is beschikbaar gedurende een periode van 6 maanden. Tijdens de periode van 6 maanden heeft de eindgebruiker steeds de mogelijkheid het automatische onderscheppingmechanisme bij de operator definitief stop te zetten.
- De voorwaarden van de aangeboden faciliteiten blijven identiek aan de voorwaarden in het opgezegde contract. Deze voorwaarden omvatten de verplichtingen ten aanzien van de eindgebruiker met betrekking tot het gebruik van de diensten en het netwerk en andere relevante aspecten om de goede werking van de dienst te kunnen garanderen.
- De operator garandeert het tijdelijk gebruik van de faciliteiten. Deze faciliteit zal de volgende elementen omvatten zoals deze beschikbaar waren in de geleverde dienst van de beëindigde overeenkomst, zoals:

- a) Behoud van de beveiliging voor SPAM/virus
- b) Behoud van password en login
- c) Behoud van alle aangemaakte e-mail adressen
- d) Het aantal door te sturen e-mailadressen loopt steeds gelijk aan het aantal aangemaakte e-mailboxen bij de opgezegde operator.
- e) De doorgestuurde e-mails worden geïdentificeerd door het hoofd-emailadres.

3.4 Toegang tot de webruimte

- De operator behoudt de toegang tot de website via de hierbij horende URL zodat de inhoud van de ter beschikking gestelde webruimte extern toegankelijk blijft via het internet.
- De faciliteit is gratis voor de eindgebruiker en is beschikbaar gedurende een periode van 6 maanden.
- De voorwaarden van de aangeboden faciliteiten blijven identiek aan de voorwaarden in het opgezegde contract. Deze voorwaarden omvatten de verplichtingen ten aanzien van de eindgebruiker met betrekking tot het gebruik van de diensten en het netwerk en andere relevante aspecten om de goede werking van de dienst te kunnen garanderen.
- De operator garandeert het tijdelijk gebruik van de faciliteiten. Deze faciliteit zal de volgende elementen omvatten zoals deze beschikbaar waren in de geleverde dienst van de beëindigde overeenkomst, zoals:
 - a) De eindgebruiker krijgt toegang tot de webruimte met het doel aan te passen om zo minstens informatie mee te delen (bijvoorbeeld, link naar een nieuwe pagina, nieuw adres meedelen) of deze te kopiëren naar een andere ISP omgeving.
 - b) De operator garandeert het behoud van password en login.

4 PROCEDURE VOOR DE EINDGEBRUIKER

4.1 De eindgebruiker beëindigt de overeenkomst volgens de algemene voorwaarden die bij de operator werden onderschreven in het kader van de overeenkomst tussen de operator en de eindgebruiker.

- De beëindiging van de overeenkomst en de gebruikmaking van één van de voormelde faciliteiten geeft de eindgebruiker niet het recht om de geldende algemene voorwaarden en plichten van de overeenkomst (bv. betaling van facturen, enz.) met de operator niet te respecteren.

4.2 Wanneer een eindgebruiker de wens uitdrukt zijn overeenkomst te beëindigen, informeert de operator de eindgebruiker over de faciliteiten en de manier waarop de faciliteiten aangevraagd kunnen worden.

- De operator vermeldt in de bevestigingsbrief of e-mail naar aanleiding van de contractbeëindiging de URL van de website waarin de eindgebruiker meer informatie kan vinden betreffende de aangeboden faciliteiten en de beschikbare support. Via een link wordt de eindgebruiker naar de gedragscode doorverwezen.
- De operator kan dit als volgt formuleren waarbij de operator beslist welke faciliteit aan de eindgebruiker wordt aangeboden en welke opties relevant zijn voor de eindgebruiker: *“Merk op dat u gratis gebruik kunt maken van volgende diensten gedurende een periode van 6 maanden vanaf de dag van de beëindiging van de overeenkomst:*
 - *Uw bestaande e-mailadressen blijven gebruiken via Webmail (of) via POP*
 - *(of) Voor uw bestaande e-mailadressen een forward instellen naar een ander e-mailadres.*
 - *(en/of) Uw bestaande URL actief houden en bijwerken.*

Meer informatie vindt u [...inclusief URL van de website...]"

4.3 De operator bepaalt de aanvraagprocedure. Deze wordt aan de eindgebruiker ter beschikking gesteld en eveneens op de website van de operator gepubliceerd.

- Procedures die de operator aan de klant kan voorstellen om de aanvraagprocedure aan de operator over te maken:
 - a) Online aanpassing van profiel
 - b) Online formulier
 - c) Aanvraag per e-mail
 - d) Telefonisch
 - e) Per brief
- De operator stelt het paswoord en login van de online account of webmail ter beschikking van de eindgebruiker

4.4 De eindgebruiker volgt de instructies van zijn operator om de faciliteiten aan te vragen.

- De eindgebruiker vraagt de instelling van de gewenste faciliteiten aan, in overeenstemming met de procedure die de operator aan de eindgebruiker ter beschikking stelt.
- De eindgebruiker kan ten laatste tot de dag van de beëindiging van zijn internet toegangsdienst uitdrukkelijk om de instelling van de faciliteiten verzoeken.

4.5 De operator stelt de faciliteiten ter beschikking aan de eindgebruiker voor een maximum gegarandeerde periode van 6 maanden waarna de faciliteit gedeactiveerd wordt.

- Gedurende deze periode van 6 maanden, garandeert de operator:
 - een online support via een online FAQ op de website van de operator.
 - Indien de online support geen oplossing biedt, kan de operator support verlenen via telefoon of e-mail.
- De operator informeert de eindgebruiker over de support van de faciliteiten via de website waarvan de URL wordt meegedeeld in de bevestigingsbrief of in de e-mail naar aanleiding van de contractbeëindiging.

ACCES AUX E-MAILS ET A L'ESPACE WEB

PROPOSITION DE CODE DE CONDUITE

En vertu de la loi du 6 avril 2010 (la Loi) concernant la modification de l'article 121 de la loi du 13 Juin 2005 relative aux communications électroniques, les fournisseurs d'accès à Internet, regroupés au sein de l'ISPA, présentent ci-dessous leur proposition de code de conduite à l'Institut Belge des Postes et Télécommunications (IBPT).

Les opérateurs optent pour une mise en œuvre opérationnelle simple de la Loi. L'utilisateur final demande l'un des Services directement à l'opérateur auprès duquel il souhaite interrompre son contrat Internet. Cette proposition est, d'un point de vue juridique, également la plus conforme à la Loi.

1 INTRODUCTION

Ce code de conduite détermine la procédure que l'Utilisateur Final doit suivre pour disposer des Services prévus par la Loi et décrit le service minimum auquel l'Utilisateur Final a droit après avoir mis fin à son contrat avec son Opérateur.

Ce code de conduite définit l'offre minimum à mettre en place par les Opérateurs. Ceux-ci pourront, sur base volontaire, proposer des services supplémentaires.

Au moins une fois par an, le fournisseur d'accès à Internet (avec qui l'Utilisateur Final a un contrat) devra faire mention, sur les factures de façon explicite et lisible, des Services offerts ainsi que la procédure à suivre pour les mettre en place.

2 DEFINITIONS

Dans le cadre de ce code de conduite, les définitions suivantes sont applicables :

- Services : soit un système d'interception automatique du courrier électronique, soit un accès au courrier électronique arrivant à(aux) l'adresse(s) e-mail(s) existante(s), soit un accès à un espace web via l'adresse URL existante, basés sur le nom commercial et/ou les marques sous lesquels ce service d'accès à Internet est commercialisé.
- Opérateur : fournisseur d'accès à Internet en Belgique qui offre aux Utilisateurs Finaux la possibilité d'utiliser des adresses e-mails ou URL basées sur le nom commercial et/ou les marques sous lesquels ce service d'accès à internet est commercialisé, et auprès duquel l'Utilisateur Final souhaite mettre fin à son contrat.
- Utilisateur Final : personne ou entité qui souhaite mettre fin à son contrat avec l'Opérateur et qui souhaite utiliser les Services.

3 DESCRIPTIONS DES SERVICES

3.1 Généralités

L'Utilisateur Final peut faire gratuitement usage des Services durant une période de 6 mois après la fin du contrat. Durant cette période, l'Utilisateur Final peut à tout moment demander à l'Opérateur de mettre fin aux Services.

- En ce qui concerne le courrier électronique, l'Opérateur choisit de proposer à l'Utilisateur Final, soit un système d'interception automatique, soit un accès à la boîte de réception des adresses e-mails existantes.
- L'opérateur s'engage à ne pas utiliser, à des fins commerciales, les données de l'Utilisateur Final lors de sa demande de mise en place des Services.

3.2 Accès au courrier électronique

Dans le cas où l'Opérateur fournit à l'Utilisateur Final un accès aux boîtes de réception des adresses e-mails existantes

- L'Utilisateur Final conserve l'accès à son courrier électronique via webmail ou via POP (au choix de l'opérateur).
- Ce Service est gratuit pour l'Utilisateur Final et est disponible pendant une période de 6 mois.
- Les conditions d'utilisation liées aux Services restent identiques aux conditions générales du contrat résilié. Ces conditions d'utilisations comprennent les obligations pour l'Utilisateur Final en ce qui concerne l'usage des services et du réseau, ainsi que d'autres aspects pertinents pour garantir le bon fonctionnement des services.
- L'Opérateur garantit l'usage temporaire des Services. Ces Services comprennent les éléments suivants, tels qu'ils étaient déjà disponibles dans les services inclus dans le contrat résilié :
 - a) Maintient de la sécurité anti SPAM/virus
 - b) Maintient de l'identifiant et du mot de passe
 - c) Maintient de la capacité du webmail et de la boîte mail
 - d) Maintient de toutes les adresses e-mails et boîtes mails créées
 - e) Maintient de tous les e-mails reçus dans le webmail dans la limite de la capacité autorisée par le webmail
 - f) L'utilisateur final peut utiliser les fonctions de bases de son e-mail, telles que lecture, envoi (via webmail) et suppression des courriers électroniques

3.3 Système d'interception automatique du courrier électronique

Dans le cas où l'Opérateur fournit à l'Utilisateur Final un système d'interception automatique du courrier électronique.

- Tout courrier électronique reçu sur l'adresse e-mail existante sera redirigé vers une nouvelle adresse e-mail, choisie par l'Utilisateur Final et qui, une fois communiquée à l'Opérateur, ne pourra pas être modifiée.
- L'Utilisateur Final est responsable de la communication correcte de sa nouvelle adresse e-mail. L'Opérateur qui transfère l'e-mail vers la nouvelle adresse e-mail ne peut en aucun cas être tenu responsable si l'adresse communiquée n'est pas correcte ou en cas d'usage abusif de l'adresse e-mail. L'Opérateur n'est pas responsable de la vérification des informations fournies par l'Utilisateur Final.
- Ce Service est mis gratuitement à la disposition de l'Utilisateur Final pour une période de 6 mois. Pendant cette période de 6 mois, l'Utilisateur Final peut à tout moment demander à l'Opérateur de mettre fin à ce Service.
- Les conditions d'utilisation liées aux Services restent identiques aux conditions générales du contrat résilié. Ces conditions d'utilisation comprennent les obligations pour l'Utilisateur Final en ce qui concerne l'usage des Services et du réseau, ainsi que d'autres aspects pertinents pour garantir le bon fonctionnement des Services.

- L'opérateur garantit l'usage temporaire des Services. Ces Services comprennent les éléments suivants, tels qu'ils étaient déjà disponibles dans les services inclus dans le contrat résilié :
 - a) Maintient de la sécurité anti SPAM/virus
 - b) Maintient de l'identifiant et du mot de passe
 - c) Maintient de toutes les adresses e-mails créées
 - d) Le nombre d'adresses e-mails redirigées reste identique au nombre de boîte de courriers électroniques créées auprès de l'opérateur
 - e) Les adresses e-mails redirigées sont identifiées par l'adresse e-mail principale

3.4 Accès à l'espace web

- L'Opérateur maintient l'accès au site internet de l'Utilisateur Final via l'URL correspondant afin que le contenu de l'espace web fourni reste accessible via Internet.
- Ce Service est mis gratuitement à la disposition de l'Utilisateur Final pour une période de 6 mois.
- Les conditions d'utilisation liées aux Services restent identiques aux conditions générales du contrat résilié. Ces conditions d'utilisation comprennent les obligations pour l'Utilisateur Final en ce qui concerne l'usage des Services et du réseau, ainsi que d'autres aspects pertinents pour garantir le bon fonctionnement des Services.
- L'Opérateur garantit l'usage temporaire des Services. Ces Services comprennent les éléments suivants, tels qu'ils étaient déjà disponibles dans les services inclus dans le contrat résilié :
 - a) L'Utilisateur Final conserve un accès à l'espace web afin d'y faire le minimum d'adaptation requis pour en préparer la migration (par exemple : lien vers une nouvelle page Internet, communication d'une nouvelle adresse Internet) ou afin d'en copier le contenu pour le placer sur un autre espace web fournit par un nouvel Opérateur.
 - b) L'Opérateur garantit le maintien de l'identifiant et du mot de passe.

4 PROCEDURE POUR L'UTILISATEUR FINAL

4.1 L'Utilisateur Final met fin au contrat selon les conditions générales de l'opérateur définies dans le cadre du contrat entre l'Opérateur et l'Utilisateur Final.

La résiliation de l'abonnement et l'utilisation d'un des Services mentionnés ci-dessus ne donnent pas droit à l'Utilisateur Final de ne pas respecter les conditions générales et les obligations mentionnées dans le contrat avec l'Opérateur (par exemple : paiement des factures, etc.)

4.2 Quand un Utilisateur Final informe l'Opérateur de son souhait de résilier le contrat, l'Opérateur informe l'Utilisateur Final de l'existence des Services et de la procédure à suivre pour pouvoir en bénéficier.

L'Opérateur mentionne, dans la lettre ou l'e-mail qui confirme la résiliation du contrat, l'URL du site web sur lequel l'Utilisateur Final peut trouver plus d'informations concernant les Services et le support à la clientèle disponibles et y consulter le code de conduite.

- L'Opérateur peut utiliser la mention suivante, après avoir décidé quel Service il propose et quelles options s'appliquent : *"Nous avons le plaisir de vous informer que vous pouvez utiliser gratuitement les services suivants pour une période de 6 mois à compter de la date de résiliation :*
 - *Continuer à utiliser votre adresse électronique existante via webmail (ou) via POP*
 - *(ou) Installer un système de transfert de votre adresse électronique existante vers une autre adresse électronique*
 - *(et/ou) Garder votre site Internet actif sur le domaine de [l'opérateur] et le mettre à jour*

Vous trouverez plus d'informations et conditions relatives à ces services sur [...inclure URL de la page sur le site Internet de l'opérateur...] »

4.3 L'Opérateur définit la procédure de demande de mise en place des Services. L'Opérateur informe l'Utilisateur Final de cette procédure et publie également celle-ci sur son site.

- Procédures que l'Opérateur peut proposer à l'Utilisateur Final pour demander la mise en place des Services :
 - a) Modification en ligne du profil
 - b) Formulaire en ligne
 - c) Requête par e-mail
 - d) Requête par téléphone
 - e) Requête par courrier
- L'Opérateur met l'identifiant et le mot de passe du profil en ligne ou du webmail ou du POP à disposition de l'Utilisateur Final.

4.4 L'Utilisateur Final suit les instructions de l'Opérateur pour la demande de la mise en place des Services.

- L'Utilisateur Final demande la mise en place du Service souhaité selon la procédure qui lui a été communiquée par l'Opérateur.
- L'Utilisateur Final peut demander la mise en place des Services jusqu'au dernier jour de son contrat.

4.5 L'Opérateur offre les Services à l'Utilisateur Final pour une période de maximum 6 mois après laquelle ils seront désactivés.

- Pendant cette période de 6 mois, l'Opérateur garantit :
 - Une aide en ligne via un FAQ sur son site
 - Une aide par téléphone ou par courrier électronique dans l'hypothèse où l'aide via le FAQ n'aboutirait pas à un résultat satisfaisant
- L'opérateur informe l'Utilisateur Final de l'existence de ce service de support à la clientèle via la page Internet dont l'URL a été mentionné sur la lettre ou l'e-mail de confirmation de résiliation.