



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

IBPT

CONSULTATION DU 20 DECEMBRE 2010

concernant

**L’EVALUATION DU CODE DE CONDUITE ISPA SUR L’ACCES A
L’E-MAIL ET A L’ESPACE WEB CONFORMEMENT AUX
ARTICLES 121/1 ET 121/2 DE LA LOI DU 13 JUIN 2005 RELATIVE
AUX COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES**

Mode de consultation :

Délai de réponse : 10 février 2011. Les réponses introduites plus tard ne seront pas retenues.

A l’attention de :

Institut belge des services postaux et des télécommunications
Ellipse Building – Bâtiment C
Bd du Roi Albert II, 35
1030 BRUXELLES

Personne de contact : Jan Vannieuwenhuyse

Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l’attention de
jan.vannieuwenhuyse@bipt.be

La réponse doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

Table des matières

1.	Introduction.....	3
2.	Consultation Code de conduite	5
3.	Etapas ultérieures et procédés	8

Annexe : Code de conduite ISPA sur l'accès à l'e-mail et à l'espace web

1. INTRODUCTION

De nos jours, une adresse e-mail constitue une partie essentielle de l'identité d'une personne, comparable à un numéro de téléphone et/ou de GSM. La portabilité des numéros a permis aux utilisateurs finals de changer facilement d'opérateur, tout en conservant le même numéro de téléphone. Etant donné que les adresses e-mail mises à disposition des clients par les fournisseurs de services d'accès Internet sont basées sur des marques et/ou un nom commercial, la portabilité des adresses e-mail telle qu'on la connaît pour les numéros de téléphone et de GSM est impossible.

En appliquant les articles 121/1 à 123/1 de la loi du 13 juin 2005, via la loi du 6 avril 2010 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le changement d'opérateur, le législateur a voulu que les fournisseurs de services d'accès Internet qui perdent des clients passant vers un autre fournisseur fournissent encore des prestations liées au maintien de certaines adresses e-mail et/ou espace web pour ces clients. Les coûts étant infimes, le législateur a décidé que les facilités en question devaient être offertes gratuitement à l'utilisateur final. (E. Parl., Chambre, 52^e législature (2007-2010), N^o 2005/005, p. 3). La loi prévoit également l'instauration d'un système, où les accords opérationnels sont conclus en première ligne entre les fournisseurs de services d'accès Internet, par le biais d'un Code de conduite, qui doit être évalué par l'IBPT. Si l'évaluation de l'IBPT est négative, les règles opérationnelles sont imposées via un arrêté ministériel. Cette méthode permet au secteur de répondre avec flexibilité de plusieurs façons aux objectifs finaux de la proposition de loi, qui se trouvait à la base de la loi du 6 avril 2010 (E. Parl. Chambre, N^o 2005-005, p.3).

Plus précisément, l'article 121/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la Loi ») stipule ce qui suit :

« Dans un délai de quatre mois suivant l'entrée en vigueur du présent article, les fournisseurs d'un service d'accès à internet soumettent à l'Institut un code de conduite contenant des dispositions répondant au moins aux exigences suivantes :

1^o lorsqu'un utilisateur final résilie un contrat conclu avec un fournisseur d'un service d'accès à internet concernant son service d'accès à internet et que ce contrat offrait la possibilité de créer des adresses électroniques basées sur le nom commercial et/ou les marques sous lesquels ce service d'accès à internet est commercialisé, l'utilisateur final peut, à sa demande, obtenir du fournisseur du service d'accès à internet dont il se sépare pendant au moins six mois après la résiliation du contrat, l'une des deux facilités suivantes, au choix du fournisseur :

a) la mise en place d'un système d'interception automatique, qui transmet le courrier électronique arrivant à l'adresse ou aux adresses électronique(s) créée(s) à une nouvelle adresse électronique à choisir par l'utilisateur final;

b) un accès au courrier électronique arrivant à l'adresse ou aux adresses électronique(s) créée(s);

2^o lorsqu'un utilisateur final résilie un contrat conclu avec un fournisseur d'un service d'accès à internet et que ce contrat mettait un espace web à la disposition de l'utilisateur final, l'utilisateur final peut, à sa demande, obtenir du fournisseur du service d'accès à internet dont il se sépare que ce dernier permette, pendant au moins

six mois après la résiliation du contrat, que le(s) site(s) internet de l'utilisateur final reste(nt) accessible(s), même si l'utilisateur final ne peut plus utiliser, par le biais de l'URL y afférente, l'espace web qui était mis à sa disposition;

3° la mise en place des facilités visées aux points 1° et 2° peut être obtenue facilement par l'utilisateur final jusqu'au jour de la cessation du service d'accès à internet;

4° la mise en place des facilités visées aux points 1° et 2° est gratuite pour l'utilisateur final;

5° lorsqu'un utilisateur final exprime le souhait de résilier le contrat visé au point 1°, l'utilisateur final est informé des facilités visées au présent article.

Vu la date de publication de la loi du 6 avril 2010 au Moniteur belge le 16 juin 2010, les fournisseurs de services d'accès Internet doivent remettre la proposition de code de conduite à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications avant le 16 octobre 2010 au plus tard. La proposition de code de conduite (version néerlandophone) de l'ISPA (*Internet Service Providers Association* de Belgique) a été reçu le 27 septembre 2010 par e-mail, jointe d'une lettre d'accompagnement. Cette lettre signalait que la version francophone était en préparation. Ensuite, le 20 octobre 2010, l'ISPA a signalé que la version francophone n'était pas encore disponible. La version francophone a finalement été reçue le 28 octobre 2010.

Conformément à l'article 121/1 de la Loi, l'IBPT doit, à la suite d'une consultation publique, déterminer si le code de conduite satisfait aux exigences imposées par l'article 121/1.

L'article 121/1 stipule plus précisément que:

« L'Institut examine, après une consultation publique, si le code de conduite remplit les conditions visées à l'article 121/1.

Si l'Institut estime que le code de conduite remplit les conditions de l'alinéa 1er, les fournisseurs d'un service d'accès à internet publient le code de conduite suivant les modalités prescrites par l'Institut.

Le code de conduite entre en vigueur au plus tard 10 mois après la publication de cet article au Moniteur belge.

Si aucun code de conduite n'est soumis à l'Institut ou si l'Institut estime que le code de conduite ne remplit pas les conditions visées à l'article 121/1, le Ministre fixe, sur proposition de l'Institut, les règles pour la fourniture des facilités conformément aux conditions visées à l'article 121/1. ».

Concrètement, cela signifie entre autres que le code de conduite, s'il est déclaré conforme à l'article 121/1 de la Loi par l'IBPT et qu'en conséquence, les membres de l'ISPA le publie selon les modalités prescrites par l'IBPT, doit entrer en vigueur au plus tard le 16 avril 2011.

2. CONSULTATION CODE DE CONDUITE

L'IBPT a invité l'ISPA, l'association belge des fournisseurs de services d'accès Internet, à rédiger une proposition de code de conduite. Sur la base de cette proposition, plusieurs réunions ont été organisées entre l'ISPA et l'IBPT. Ce processus a donné lieu à la proposition de code de conduite « Accès à l'e-mail et à l'espace web », (ci-après abrégé 'le Code de conduite') telle que reprise dans l'annexe.

Le Code de conduite décrit la procédure à suivre par l'utilisateur final et l'offre minimale de facilités à fournir dans le cadre de l'article 121/1.

La procédure peut se résumer comme suit :

- L'utilisateur final résilie son contrat avec le fournisseur de services d'accès Internet qu'il souhaite quitter, conformément aux conditions générales qui ont été souscrites.
- Ce fournisseur de services d'accès Internet informe ensuite l'utilisateur final des facilités disponibles (en ce qui concerne l'e-mail, le Code de conduite propose deux solutions au fournisseur de services d'accès, qui en choisit une) et lui indique comment il peut les demander (le fournisseur de services d'accès Internet définit la procédure de demande).
- L'utilisateur final doit ensuite suivre les instructions de son fournisseur afin de demander la (les) facilité(s).
- Les facilités sont mises à disposition pour une période garantie de 6 mois maximum.

Qu'est-ce que cela signifie concrètement pour l'utilisateur final ?

M. Jean Dupont, client du fournisseur d'accès Internet Réseau Venus dispose de l'adresse e-mail jean.dupont@reseauvenus.be et souhaite passer au service Internet large bande du fournisseur d'accès Internet Réseau Mars. Conformément aux conditions générales, il met un terme au contrat avec le fournisseur d'accès Internet, qui informe M. Dupont que – pendant les 6 mois qui suivent la fin de son contrat avec Réseau Venus – il peut faire gratuitement transférer son e-mail arrivant à l'adresse jean.dupont@reseauvenus.be vers une autre adresse e-mail à choisir par M. Dupont (ex. vers jean.dupont@reseausaturne.be ou vers j.dupont@google.com ou vers j.dupont@reseaumars.be). Réseau Venus peut également opter pour permettre à M. Dupont de consulter via un accès Web pendant les 6 mois qui suivent la fin du contrat son compte e-mail existant jean.dupont@reseauvenus.be. Réseau Venus lui communique à cet effet les informations de login nécessaires (identité et mot de passe).

M. Dupont dispose également d'un petit site Internet avec comme URL <http://www.reseauvenus.be/bougies-carrees>. Il pouvait également demander à Réseau Venus de laisser cet URL actif pendant les six mois qui suivent la fin de son contrat.

Le fournisseur d'accès Internet Réseau Venus doit lors de la fin du contrat de M. Dupont également informer ce dernier des démarches pratiques qu'il doit entreprendre pour demander cette ou ces facilités. Par exemple, M. Dupont peut demander cette ou

ces facilités en remplissant un formulaire web sur le site Internet de Réseau Venus ou par téléphone auprès d'un helpdesk ou encore en envoyant un e-mail.

Attention : la facilité prévue dans la loi n'est pas d'application aux adresses e-mail de type jean.dupont@hotmail.com ou jean@dupont.be. La dernière adresse e-mail est de facto indépendante du fournisseur d'accès Internet, alors que la première adresse e-mail est liée à un compte e-mail hébergé.

Pour chaque exigence reprise à l'article 121/1 de la loi du 13 juin 2005, le tableau ci-dessous :

- 1) indique quelle partie du Code de conduite traite l'aspect en question et
- 2) vérifie si cette partie du Code de conduite satisfait ou non à l'exigence :

Exigence à l'article 121/1 (voir ci-dessus)	Code de Conduite	Conformité
1° : mise à disposition de facilités d'e-mail	3.1-3.3	Oui
2° : mise à disposition de facilités d'accès à un ancien espace web	3.4	Oui
3° : mise en place simple de facilités	4.1-4.4	Voir questions posées dans le cadre ci-dessous ¹
4° : gratuité des facilités	3.2, deuxième puce; 3.3 troisième puce et 3.4 deuxième puce	Oui
5° : notification des facilités par l'ISP que l'utilisateur quitte	4.2	Oui

Sous réserve du résultat de la consultation (en particulier de la réponse aux questions explicites posées dans le cadre ci-dessous) et moyennant la suppression du mot « maximum » dans la section 4.5 du Code de conduite pour correspondre davantage aux autres dispositions du Code de conduite², l'IBPT estime que le Code de conduite satisfait aux exigences de l'article 121/1.

Toutefois, l'IBPT déplore le fait que l'ISPA ne donne pour le moment pas suite dans sa proposition à la demande expresse de l'IBPT d'étudier également un processus

¹ Sans compromettre la conformité à l'article 121/1, 3°, l'IBPT recommande d'utiliser un terme de définition plus compréhensible pour l'utilisateur final que le terme « POP », dans le texte informatif au point 4.2, 2^e puce, recommandé par l'ISPA à l'utilisateur final.

² Le mot « maximum » dans la phrase « 4.5 L'opérateur met à disposition de l'utilisateur final les facilités pour une période garantie de 6 mois maximum, après quoi la facilité est désactivée » est certainement une erreur, puisque qualifier la période de 6 mois de « maximum » au point 4.5 n'est pas cohérent avec le reste du Code de conduite (ex. points 3.1 à 3.4, et 4.2) qui considère la période de 6 mois comme la période standard d'une offre minimale des membres de l'ISPA.

orienté vers le « receveur ». Dans un processus orienté vers le receveur, le fournisseur de services d'accès Internet vers lequel le client migre effectue les étapes nécessaires au nom du client auprès du fournisseur de services d'accès Internet que le client quitte afin d'activer le service. Dans un processus orienté vers le donneur, le client doit s'adresser au fournisseur de services d'accès Internet qu'il souhaite quitter et faire lui-même le nécessaire pour faire activer le service. Un processus orienté vers le receveur permet au client de faire tous ses achats dans le même magasin (« one stop shopping ») (c.-à-d. une procédure où le client ne doit s'adresser qu'à un seul opérateur pour sa migration) et également réduire le nombre de pratiques win back malhonnêtes. D'autre part, l'IBPT comprend que l'ISPA soit d'accord de faire une évaluation de l'application pratique après 1 an et, le cas échéant, de revoir intégralement la procédure, par exemple dans la direction du processus orienté vers le receveur.

Selon l'IBPT, afin de satisfaire aux objectifs de l'article 121/1 de la Loi, le fournisseur de services d'accès Internet doit, au moment où il informe le client des facilités disponibles, aussi mettre à disposition le Code de conduite et ceci de la même façon que celle prévue pour la notification au client des facilités disponibles.

Enfin, il convient de souligner qu'il existe des différences entre la version française et néerlandaise du code de conduite ISPA. De plus, il est recommandé à ISPA d'utiliser dans le texte en français dans la section définitions "facilité" au lieu de "service" afin d'être cohérent avec la loi.

Questions:

1. Êtes-vous d'accord avec la procédure proposée dans le Code de conduite ?
2. Quelles sont les améliorations possibles ?
3. En ce qui concerne la mise en place de ces facilités, pourquoi devrions-nous, contrairement à la portabilité des numéros et à la présélection de l'opérateur, opter pour un processus orienté vers le « donneur » au lieu d'un processus orienté vers le « receveur » ?

3. ETAPES ULTÉRIEURES ET PROCÉDÉS

Vous êtes prié de donner votre avis sur les considérations susmentionnées en combinaison avec le document de consultation joint ci-après.

En fonction de votre avis, l'IBPT effectuera une analyse avant le 1 avril 2011 afin de déterminer si le Code de conduite satisfait aux exigences de l'article 121/1. Cette analyse sera rendue publique.

Si le Code de conduite est déclaré conforme à l'article 121/1, l'IBPT prescrira également les modalités de publication du Code de conduite, conformément à l'article 121/1 de la Loi .

A. Desmedt
Membre du Conseil

C. Cuvelliez
Membre du Conseil

C. Rutten
Membre du Conseil

L. Hindryckx
Président du Conseil

Annexe : Code de conduite sur l'accès à l'e-mail et à l'espace web

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.

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 doorgestuurd 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.