

## **Consultation à la demande de la ministre des Télécommunications concernant la révision de l'article 113/2 de la LCE traitant de la compensation en cas d'interruption du service**

---

### **Méthode d'envoi des réactions au présent document**

---

Jusqu'au 3 juillet 2023  
Uniquement par e-mail à [consultation.sg@ibpt.be](mailto:consultation.sg@ibpt.be)  
Avec comme référence CONSULT-2023-B8

Personne de contact : Benny Smets, Premier Conseiller

Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'adresse indiquée.

Veillez joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse.

Vos commentaires doivent faire référence aux paragraphes et/ou parties du texte auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

**La présente consultation est organisée à la demande de la ministre des Télécommunications. Il convient donc de noter que toutes les informations communiquées à l'IBPT en réponse à la présente consultation seront considérées comme directement destinées à la ministre et pourront être intégralement transmises à la ministre, telles que notifiées, sans autre traitement ou vérification.**

## TABLE DES MATIÈRES

1. Contexte .....	3
2. Projets de texte .....	4
2.1. Dispositif .....	4
2.2. Version coordonnée.....	8
2.3. Exposé des motifs .....	11

## **1. Contexte**

Textes joints concernant une proposition de modification de l'article 113/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

La proposition vise à introduire un système par lequel, en cas de perturbation du service entraînant une interruption complète de ce dernier pendant au moins 12 heures, les opérateurs seront tenus d'offrir une compensation. Cette compensation bénéficiera aux abonnés concernés disposant d'un plan tarifaire résidentiel ainsi qu'aux détenteurs d'une carte prépayée concernés et qui résident ou sont établis dans la zone où l'interruption a lieu.

La proposition est basée sur le régime de compensation déjà en place aux Pays-Bas depuis 2017.

## 2. Projets de texte

### 2.1. Dispositif

<p><b>Art. xx.</b> Artikel 113/2 van dezelfde wet, ingevoegd bij de wet van 10 juli 2012, wordt vervangen als volgt:</p>	<p><b>Art. xx.</b> L'article 113/2 de la même loi, inséré par la loi du 10 juillet 2012, est remplacé par ce qui suit :</p>
<p>“Art. 113/2. § 1. Bij een volledige onderbreking van de levering van een openbare elektronische-communicatiedienst, ingevolge een ononderbroken uitval van het netwerk, die langer duurt dan 12 uur, biedt de betrokken operator de abonnee, die ingetekend heeft op een tariefplan dat bestemd is voor particulier gebruik, en aan de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart, op eigen initiatief een compensatie aan als:</p>	<p>« Art. 113/2. § 1<sup>er</sup>. En cas d'interruption complète de plus de 12 heures de la fourniture d'un service de communications électroniques accessible au public, en raison d'une défaillance ininterrompue du réseau, l'opérateur concerné offre une compensation de sa propre initiative à l'abonné qui a souscrit un plan tarifaire destiné à une utilisation résidentielle, et à l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée si :</p>
<p>1° de abonnee of de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart in de zone woont waarin de onderbreking zich heeft voorgedaan en in het geval van de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart, indien deze laatste aan de operator zijn adres heeft meegedeeld;</p>	<p>1° l'abonné ou l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée est domicilié dans la zone où l'interruption se produit et dans le cas de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée, si ce dernier a communiqué à l'opérateur son adresse ;</p>
<p>2° de abonnee of de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart werd getroffen door de onderbreking.</p>	<p>2° l'abonné ou l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée est affecté par l'interruption.</p>
<p>In geval van een individuele en volledige onderbreking van de verstrekking van een openbaar toegankelijke elektronische-communicatiedienst bij een abonnee of een specifieke eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die</p>	<p>En cas d'interruption individuelle et complète de plus de 12 heures de la fourniture d'un service de communications électroniques accessible au public, auprès d'un abonné ou d'un l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base</p>

worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart die langer dan 12 uur duurt biedt de betrokken operator een compensatie aan de abonnee of aan de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart die daar een verzoek toe indient.	d'une carte prépayéeparticulier, l'opérateur concerné offre une compensation à l'abonné ou à l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée qui en fait la demande.
§ 2. Er is sprake van een volledige onderbreking van de elektronische-communicatiedienst bedoeld in paragraaf 1 wanneer de volgende voorwaarden zijn vervuld:	§ 2. On parle d'une interruption complète du service de communications électroniques visée au paragraphe 1 <sup>er</sup> lorsque les conditions suivantes sont remplies :
1° het niet beschikbaar zijn, ongeacht of de operator al dan niet aansprakelijk is:	1° la non-disponibilité, que l'opérateur en soit ou non responsable :
a) van een dienst die als een aparte elektronische-communicatiedienst kan worden beschouwd; of	a) d'un service pouvant être considéré comme un service de communications électroniques distinct ; ou
b) van één van de diensten die samen een bundel uitmaken;	b) d'un des services constituant une offre groupée ;
2° de onderbreking is niet te wijten aan het gedrag van de abonnee of van een derde.	2° l'interruption n'est pas liée au comportement de l'abonné ou d'un tiers.
Onverminderd het eerste lid wordt een internetverbinding beschouwd als volledig onderbroken wanneer de internetsnelheid minder bedraagt dan de snelheid van de functionele internettoegang vermeld in artikel 16 van de bijlage.	Sans préjudice de l'alinéa 1 <sup>er</sup> , une connexion internet est considérée comme totalement interrompue lorsque la vitesse Internet est inférieure à la vitesse de l'accès fonctionnel à internet visé à l'article 16 de l'annexe.
§ 3. De aanbieder van de elektronische communicatiedienst neemt zelf het initiatief om de abonnees van de getroffen gebieden een vergoeding aan te bieden. Indien de dienstonderbreking een individuele abonnee betreft, kan deze laatste een vergoeding vragen aan de aanbieder van de elektronische-communicatiedienst.	§ 3. Le fournisseur du service de communications électroniques prend lui-même l'initiative d'offrir une indemnité aux abonnés des zones concernées. Si l'interruption de service concerne un abonné individuel, ce dernier peut demander une indemnité au fournisseur du service de communications électroniques.
In dat kader heeft de abonnee de keuze tussen de volgende opties:	Dans ce cadre, l'abonné a le choix entre les options suivantes :
1° de toekenning van een financiële compensatie die bestaat uit een op eigen initiatief door de	1° l'octroi d'une compensation financière consistant en un montant à payer ou

<p>operator te betalen of terug te betalen bedrag, vastgesteld op ten minste 1/30 van het maandelijks abonnementsgeld per periode van 24 uur gedurende welke de onderbreking heeft plaatsgehad, met een minimumbedrag van 1 euro te betalen per periode van 24 uur; elke begonnen periode van 24 uur impliceert de betaling van de vergoeding voor de volledige periode van 24 uur; of</p>	<p>rembourser de sa propre initiative par l'opérateur, fixé à au moins 1/30<sup>e</sup> de la redevance d'abonnement mensuelle par période de 24 heures au cours de laquelle l'interruption a eu lieu, avec un montant minimal de 1 euro à payer par période de 24 heures ; toute période de 24 heures entamée implique le paiement de l'indemnité pour la période complète de 24 heures ; ou</p>
<p>2° de toekenning van een compensatie in natura die nauwkeurig beschreven is en die ten minste de waarde van de financiële compensatie zoals beschreven in de bepaling onder 1° overstijgt, indien de operator een dergelijke compensatie aanbiedt.</p>	<p>2° l'octroi d'une compensation en nature décrite avec précision qui dépasse au minimum la valeur de la compensation financière telle que décrite au 1°, si l'opérateur offre ce type de compensation.</p>
<p>In geval van een bundel wordt de minimale vergoeding bedoeld in het eerste lid, 1°, berekend op het integrale abonnementsgeld voor de volledige bundel.</p>	<p>En cas d'offre groupée, l'indemnité minimale visée à l'alinéa 1<sup>er</sup>, 1°, est calculée sur l'intégralité de la redevance d'abonnement pour la totalité de l'offre groupée.</p>
<p>Maakt de abonnee geen keuze dan wordt automatisch de financiële compensatie toegekend.</p>	<p>En l'absence de choix de l'abonné, la compensation financière est octroyée d'office.</p>
<p>§ 4. De aanbieder van de elektronische-communicatiedienst neemt zelf het initiatief om een vergoeding te bieden aan de eindgebruikers van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart in de betrokken zones.</p>	<p>§ 4. Le fournisseur du service de communications électroniques prend lui-même l'initiative d'offrir une indemnité aux utilisateurs finaux de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée des zones concernées.</p>
<p>Indien de dienstonderbreking betrekking heeft op een individuele eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart, kan deze laatste een vergoeding vragen aan de aanbieder van de elektronische-communicatiedienst.</p>	<p>Si l'interruption de service concerne un utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée individuelle, ce dernier peut demander une indemnité au fournisseur du service de communications électroniques.</p>
<p>In dat kader heeft de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart de keuze tussen de volgende opties:</p>	<p>Dans ce cadre, l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée a le choix entre les options suivantes :</p>

<p>1° de toekenning van een financiële compensatie die bestaat uit een op eigen initiatief door de operator te betalen of terug te betalen bedrag, vastgesteld op ten minste 1 euro per periode van 24 uur waarin de onderbreking heeft plaatsgevonden; elke begonnen periode van 24 uur impliceert de betaling van de vergoeding voor de volledige periode van 24 uur; of</p>	<p>1° l’octroi d’une compensation financière consistant en un montant à payer ou rembourser de sa propre initiative par l’opérateur, fixé à au moins 1 euro par période de 24 heures au cours de laquelle l’interruption a eu lieu ; toute période de 24 heures entamée implique le paiement de l’indemnité pour la période complète de 24 heures ; ou</p>
<p>2° de toekenning van een compensatie in natura die nauwkeurig beschreven is en die ten minste de waarde van de financiële compensatie zoals beschreven in 1° overschrijdt.</p>	<p>2° l’octroi d’une compensation en nature décrite avec précision qui dépasse au minimum la valeur de la compensation financière telle que décrite au 1°.</p>
<p>Maakt de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart geen keuze dan wordt automatisch de financiële compensatie toegekend.</p>	<p>En l’absence de choix de l’utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d’une carte prépayée la compensation financière est octroyée d’office.</p>
<p>§ 5. Indien een abonnee of een eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart een verzoek om herstelling heeft ingediend, wordt hem automatisch de in de eerste paragraaf beoogde compensatie toegekend.</p>	<p>§ 5. Si un abonné ou un utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d’une carte prépayée a introduit une demande de réparation, la compensation visée au paragraphe 1<sup>er</sup> lui est accordée automatiquement.</p>
<p>§ 6. Dit artikel is niet van toepassing in geval van overmacht.”.</p>	<p>§ 6. Le présent article ne s’applique pas en cas de force majeure. ».</p>

## 2.2. Version coordonnée

<p>Art. 113/2. § 1. Bij een volledige onderbreking van de levering van een openbare elektronische-communicatiedienst, ingevolge een ononderbroken uitval van het netwerk, die langer duurt dan 12 uur, biedt de betrokken operator de abonnee, die ingetekend heeft op een tariefplan dat bestemd is voor particulier gebruik, en aan de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart, op eigen initiatief een compensatie aan als:</p>	<p>Art. 113/2. § 1<sup>er</sup>. En cas d'interruption complète de plus de 12 heures de la fourniture d'un service de communications électroniques accessible au public, en raison d'une défaillance ininterrompue du réseau, l'opérateur concerné offre une compensation de sa propre initiative à l'abonné qui a souscrit un plan tarifaire destiné à une utilisation résidentielle, et à l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée si :</p>
<p>1° de abonnee of de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart in de zone woont waarin de onderbreking zich heeft voorgedaan en in het geval van de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart, indien deze laatste aan de operator zijn adres heeft meegedeeld;</p>	<p>1° l'abonné ou l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée est domicilié dans la zone où l'interruption se produit et dans le cas de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée, si ce dernier a communiqué à l'opérateur son adresse;</p>
<p>2° de abonnee of de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart werd getroffen door de onderbreking.</p>	<p>2° l'abonné ou l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée est affecté par l'interruption.</p>
<p>In geval van een individuele en volledige onderbreking van de verstrekking van een openbaar toegankelijke elektronische-communicatiedienst die langer dan 12 uur duurt bij een abonnee of een specifieke eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart, biedt de betrokken operator een compensatie aan de abonnee of aan de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart die daar een verzoek toe indient.</p>	<p>En cas d'interruption individuelle et complète de plus de 12 heures de la fourniture d'un service de communications électroniques accessible au public, auprès d'un abonné ou d'un l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée, l'opérateur concerné offre une compensation à l'abonné ou à l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée qui en fait la demande.</p>
<p>§ 2. Er is sprake van een volledige onderbreking van de elektronische-communicatiedienst bedoeld in paragraaf 1 wanneer de volgende voorwaarden zijn vervuld:</p>	<p>§ 2. On parle d'une interruption complète du service de communications électroniques visée au paragraphe 1<sup>er</sup> lorsque les conditions suivantes sont remplies :</p>

1° het niet beschikbaar zijn, ongeacht of de operator al dan niet aansprakelijk is:	1° la non-disponibilité, que l'opérateur en soit ou non responsable :
a) van een dienst die als een aparte elektronische-communicatiedienst kan worden beschouwd; of	a) d'un service pouvant être considéré comme un service de communications électroniques distinct ; ou
b) van één van de diensten die samen een bundel uitmaken;	b) d'un des services constituant une offre groupée ;
2° de onderbreking is niet te wijten aan het gedrag van de abonnee of van een derde.	2° l'interruption n'est pas liée au comportement de l'abonné ou d'un tiers.
Onverminderd het eerste lid wordt een internetverbinding beschouwd als volledig onderbroken wanneer de internetsnelheid minder bedraagt dan de snelheid van de functionele internettoegang vermeld in artikel 16 van de bijlage.	Sans préjudice de l'alinéa 1 <sup>er</sup> , une connexion internet est considérée comme totalement interrompue lorsque la vitesse Internet est inférieure à la vitesse de l'accès fonctionnel à internet visé à l'article 16 de l'annexe.
§ 3. De aanbieder van de elektronische communicatiedienst neemt zelf het initiatief om de abonnees van de getroffen gebieden een vergoeding aan te bieden.	§ 3. Le fournisseur du service de communications électroniques prend lui-même l'initiative d'offrir une indemnité aux abonnés des zones concernées.
Indien de dienstonderbreking een individuele abonnee betreft, kan deze laatste een vergoeding vragen aan de aanbieder van de elektronische-communicatiedienst.	Si l'interruption de service concerne un abonné individuel, ce dernier peut demander une indemnité au fournisseur du service de communications électroniques.
In dat kader heeft de abonnee de keuze tussen de volgende opties:	Dans ce cadre, l'abonné a le choix entre les options suivantes :
1° de toekenning van een financiële compensatie die bestaat uit een op eigen initiatief door de operator te betalen of terug te betalen bedrag, vastgesteld op ten minste 1/30 van het maandelijkse abonnementsgeld per periode van 24 uur gedurende welke de onderbreking heeft plaatsgehad, met een minimumbedrag van 1 euro te betalen per periode van 24 uur; elke begonnen periode van 24 uur impliceert de betaling van de vergoeding voor de volledige periode van 24 uur; of	1° l'octroi d'une compensation financière consistant en un montant à payer ou rembourser de sa propre initiative par l'opérateur, fixé à au moins 1/30 <sup>e</sup> de la redevance d'abonnement mensuelle par période de 24 heures au cours de laquelle l'interruption a eu lieu, avec un montant minimal de 1 euro à payer par période de 24 heures ; toute période de 24 heures entamée implique le paiement de l'indemnité pour la période complète de 24 heures ; ou
2° de toekenning van een compensatie in natura die nauwkeurig beschreven is en die ten minste de waarde van de financiële compensatie zoals beschreven in de bepaling onder 1° overstijgt, indien de operator een dergelijke compensatie aanbiedt.	2° l'octroi d'une compensation en nature décrite avec précision qui dépasse au minimum la valeur de la compensation financière telle que décrite au 1°, si l'opérateur offre ce type de compensation.

In geval van een bundel wordt de minimale vergoeding bedoeld in het eerste lid, 1°, berekend op het integrale abonnementsgeld voor de volledige bundel.	En cas d'offre groupée, l'indemnité minimale visée à l'alinéa 1 <sup>er</sup> , 1°, est calculée sur l'intégralité de la redevance d'abonnement pour la totalité de l'offre groupée.
Maakt de abonnee geen keuze dan wordt automatisch de financiële compensatie toegekend.	En l'absence de choix de l'abonné, la compensation financière est octroyée d'office.
§ 4. De aanbieder van de elektronische-communicatiedienst neemt zelf het initiatief om een vergoeding te bieden aan de eindgebruikers van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart in de betrokken zones.	§ 4. Le fournisseur du service de communications électroniques prend lui-même l'initiative d'offrir une indemnité aux utilisateurs finaux de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée des zones concernées.
Indien de dienstonderbreking betrekking heeft op een individuele eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart, kan deze laatste een vergoeding vragen aan de aanbieder van de elektronische-communicatiedienst.	Si l'interruption de service concerne un utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée individuelle, ce dernier peut demander une indemnité au fournisseur du service de communications électroniques.
In dat kader heeft de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart de keuze tussen de volgende opties:	Dans ce cadre, l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée a le choix entre les options suivantes :
1° de toekenning van een financiële compensatie die bestaat uit een op eigen initiatief door de operator te betalen of terug te betalen bedrag, vastgesteld op ten minste 1 euro per periode van 24 uur waarin de onderbreking heeft plaatsgevonden; elke begonnen periode van 24 uur impliceert de betaling van de vergoeding voor de volledige periode van 24 uur; of	1° l'octroi d'une compensation financière consistant en un montant à payer ou rembourser de sa propre initiative par l'opérateur, fixé à au moins 1 euro par période de 24 heures au cours de laquelle l'interruption a eu lieu ; toute période de 24 heures entamée implique le paiement de l'indemnité pour la période complète de 24 heures ; ou
2° de toekenning van een compensatie in natura die nauwkeurig beschreven is en die ten minste de waarde van de financiële compensatie zoals beschreven in 1° overschrijdt.	2° l'octroi d'une compensation en nature décrite avec précision qui dépasse au minimum la valeur de la compensation financière telle que décrite au 1°.
Maakt de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart geen keuze dan wordt automatisch de financiële compensatie toegekend.	En l'absence de choix de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée la compensation financière est octroyée d'office.
§ 5. Indien een abonnee of een eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-	§ 5. Si un abonné ou un utilisateur final de services de communications électroniques

<p>communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart een verzoek om herstelling heeft ingediend, wordt hem automatisch de in de eerste paragraaf beoogde compensatie toegekend.</p>	<p>publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée a introduit une demande de réparation, la compensation visée au paragraphe 1<sup>er</sup> lui est accordée automatiquement.</p>
<p>§ 6. Dit artikel is niet van toepassing in geval van overmacht.</p>	<p>§ 6. Le présent article ne s'applique pas en cas de force majeure.</p>

### 2.3. Exposé des motifs

Artikel xx	Article xx
<p>Deze bepaling vervangt artikel 113/2 van de WEC.</p>	<p>Cette disposition remplace l'article 113/2 de la LCE.</p>
<p>Het huidige artikel bepaalt dat op voorstel van het BIPT een koninklijk besluit genomen kan worden. Er is echter geen reden om te opteren voor de omweg via een koninklijk besluit: een bondige en heldere wettekst komt de rechtszekerheid ten goede en benadrukt het belang van deze regeling. Vandaar dat geopteerd wordt voor het vervangen van artikel 113/2 door de voorgestelde ontwerp tekst.</p>	<p>L'actuel article prévoit qu'un arrêté royal peut être pris, sur proposition de l'IBPT. Il n'y a toutefois aucune raison d'opter pour le passage par un arrêté royal : un texte de loi clair et concis profite à la sécurité juridique et souligne l'importance de cette réglementation. C'est la raison pour laquelle il est opté pour le remplacement de l'article 113/2 par le projet de texte proposé.</p>
<p>Midden 2013 voerde het BIPT rondetafelgesprekken met de operatoren en verkreeg het van hen ook schriftelijke input over de wijze waarop zij onderbrekingen van de dienstverlening compenseren.</p> <p>Uit de informatie die het BIPT ontving van de verschillende operatoren alsook uit gesprekken met een consumentenorganisatie, bleken de volgende problemen:</p>	<p>À la mi-2013, l'IBPT a organisé des tables rondes avec les opérateurs et a également reçu de leur part une contribution écrite concernant la manière dont ils compensent les interruptions de service.</p> <p>Les informations reçues par l'IBPT des différents opérateurs et issues de conversations avec une organisation de consommateurs ont mis en exergue les problèmes suivants :</p>
<p>1. Behalve eventueel in geval van een grote panne gaan operatoren bij een onderbreking van de dienstverlening niet over tot een compensatie (hetzij financieel, hetzij in natura) tenzij de getroffen abonnee of gebruiker van voorafbetaalde kaart daar om vraagt. Door deze passieve houding van de operatoren blijven veel getroffen abonnees of gebruikers van</p>	<p>1. Sauf éventuellement en cas d'une importante panne, les opérateurs n'accordent pas réellement de compensation (financière ou en nature) en cas d'interruption de service à moins que l'abonné ou l'utilisateur de carte prépayée concerné n'en fasse la demande. En raison de cette attitude passive des opérateurs, beaucoup d'abonnés ou d'utilisateurs de cartes prépayées</p>

<p>voorafbetaalde kaarten zonder vergoeding of compensatie.</p>	<p>concernés ne reçoivent pas d'indemnité ni de compensation.</p>
<p>2. De operatoren zijn niet transparant over eventuele compensaties en de berekeningswijzen die daarop van toepassing zouden zijn. Ook heeft iedere operator een ander beleid ter zake.</p>	<p>2. Les opérateurs ne font pas preuve de transparence concernant les compensations éventuelles et les méthodes de calcul applicables. Chaque opérateur possède en outre une politique différente en la matière.</p>
<p>3. Consumenten hebben meestal geen enkele duidelijkheid over wat hun operator als een te vergoeden onderbreking beschouwt of bij welke dienstonderbreking (duur, type dienst, oorzaak van de storing, ...) de consument daarop aanspraak kan maken.</p>	<p>3. Les consommateurs n'ont généralement pas d'idée claire de ce que leur opérateur considère comme une interruption à indemniser ou du type d'interruption de service (durée, type de service, cause de la perturbation...) pour lequel le consommateur peut revendiquer une indemnité.</p>
<p>Deze problemen lijken nog steeds actueel. Er is geen reden om aan te nemen dat de situatie van abonnees of de gebruikers van voorafbetaalde kaarten, in geval van een onderbreking van de dienstverlening, vandaag gunstiger zou zijn.</p>	<p>Ces problèmes semblent toujours actuels. Il n'y a aucune raison de supposer que la situation des abonnés ou des utilisateurs de cartes prépayées, en cas d'interruption du service, serait plus avantageuse aujourd'hui.</p>
<p>In paragraaf 1 wordt bepaald dat deze regeling van toepassing is bij een volledige onderbreking van de dienst door een ononderbroken uitval van het netwerk in een zone, ongeacht of deze lokaal, regionaal of nationaal is.</p>	<p>Le paragraphe 1<sup>er</sup> stipule que cette réglementation est d'application en cas d'interruption complète du service suite à une défaillance ininterrompue du réseau dans une zone, qu'elle soit locale, régionale ou nationale.</p>
<p>De compensatieregeling gaat pas in na 12 uur: mobiele abonnees die zich slechts tijdelijk (d.w.z. minder dan 12 uur) ophouden in de regio waar de volledige onderbreking van de elektronische-communicatiedienst zich voordoet, vallen hoe dan ook niet onder het toepassingsgebied van dit artikel.</p>	<p>La réglementation en matière de compensation ne prend effet qu'après 12 heures : les abonnés mobiles qui ne s'arrêtent que temporairement (c.-à-d. moins de 12 heures) dans la région concernée par l'interruption complète du service de communications électroniques ne relèvent dès lors pas du champ d'application du présent article.</p>
<p>Dit artikel bepaalt dat operatoren aan de abonnees die ingetekend hebben op een tariefplan dat bestemd is voor particulier gebruik, en aan de gebruikers van voorafbetaalde kaarten die door een volledige dienstonderbreking worden getroffen een compensatie bieden wanneer de onderbreking langer dan 12 uur duurt.</p>	<p>Cet article stipule que les opérateurs offrent une compensation aux abonnés qui ont souscrit un plan tarifaire destiné à une utilisation résidentielle, et aux utilisateurs de cartes prépayées qui sont touchés par une interruption complète du service quand la durée de celle-ci dépasse 12 heures.</p>

<p>Momenteel gaan operatoren pas over tot het vergoeden van de getroffen consumenten wanneer die daarover hun operator contacteren. Zodoende wordt waarschijnlijk slechts een minderheid van de benadeelde consumenten vergoed. Nochtans zijn de operatoren precies op de hoogte van de onderbrekingen en de duur alsook van welke (vaste) abonnees er getroffen zijn.</p>	<p>À l'heure actuelle, les opérateurs n'indemnisent les consommateurs touchés que lorsque ces derniers contactent leur opérateur à ce sujet. Une minorité seulement des consommateurs lésés se voit sans doute ainsi indemnisée. Pourtant les opérateurs sont visiblement au courant des interruptions ainsi que de leur durée, de même que des abonnés (fixes) touchés.</p>
<p>Indien de dienstonderbreking echter niet algemeen is over een zone maar één geïsoleerde consument betreft, moet deze laatste de aanvraag zelf indienen aangezien de operator niet noodzakelijk op de hoogte is van het individuele probleem waardoor hij is getroffen.</p>	<p>Cependant, si l'interruption de service n'est pas généralisée à une zone, mais concerne un consommateur pris isolément, ce dernier doit introduire la demande lui-même étant donné que l'opérateur n'est pas nécessairement au courant du problème individuel qui l'affecte.</p>
<p>Het is belangrijk dat getroffen abonnees en gebruikers van voorafbetaalde kaarten duidelijk op de hoogte worden gebracht van welk voordeel in natura de operator hen wenst toe te kennen en dat hen ook een duidelijke keuzemogelijkheid wordt geboden. In het verleden werd immers vastgesteld dat operatoren klanten eenzijdig "compenseerden" door hen gedurende enige tijd toegang te bieden tot televisiekanalen waarvoor deze klanten in se niet geïnteresseerd waren. Dergelijke situaties, die de facto geen compensatie uitmaken, moeten vermeden worden.</p>	<p>Il est important que les abonnés et les utilisateurs de cartes prépayées concernés soient explicitement informés de chaque avantage en nature que l'opérateur souhaite leur octroyer et qu'une liberté de choix claire leur soit également offerte. Dans le passé, l'on a en effet constaté que les opérateurs « compensaient » unilatéralement les clients en leur offrant pendant un certain temps l'accès à des chaînes de télévision qui n'intéressaient pas en soi ces clients. De telles situations, qui ne constituent de facto pas une compensation, doivent être évitées.</p>
<p>Daarom is het belangrijk dat wettelijk bepaald wordt dat de keuze van de compensatie automatisch door de operatoren zal gegeven worden aan alle getroffen abonnees en de gebruikers van voorafbetaalde kaarten, - met inachtneming van wat hoger werd gesteld over de plaats van de onderbreking, - en dus ook aan de abonnees en gebruikers van voorafbetaalde kaartendie daar geen bijzonder verzoek toe indienen.</p>	<p>C'est pourquoi il est important de préciser légalement que le choix de la compensation sera donnée automatiquement par les opérateurs à tous les abonnés et utilisateurs de cartes prépayées concernés, - en tenant compte de ce qui est précisé ci-dessus concernant la zone d'interruption, - et donc également aux abonnés .et utilisateurs de cartes prépayées prépayées qui n'en font pas la demande particulière</p>
<p>Dit artikel moet niet worden gezien als vergoeding voor eventueel geleden schade. Het is eerder een billijkheidsregeling in die zin dat een abonnee geen abonnementsgeld moet betalen voor de dagen waarop hij de dienst waarop hij is geabonneerd, niet ontvangt</p>	<p>Le présent article ne doit pas être considéré comme une indemnité pour d'éventuels dommages encourus. Il s'agit plutôt d'un règlement équitable en ce sens qu'un abonné ne doit pas payer de redevance d'abonnement pour les jours où il ne bénéficie pas du service auquel</p>

<p>wegens een onderbreking van de dienstverlening. Dezelfde redenering geldt voor de gebruikers van een voorafbetaalde kaart die niet op voorhand bedragen storten voor dagen waarop de dienst zou onderbroken zijn. Deze wettelijke regeling staat bijgevolg eventuele vorderingen tot schadevergoeding niet in de weg.</p>	<p>il est abonné en raison d'une interruption de la fourniture du service. Le même raisonnement est valable pour les utilisateurs de carte prépayées qui ne déboursent pas de sommes à l'avance, pour des jours où le service serait interrompu. Cette réglementation légale n'empêche par conséquent pas d'éventuelles demandes d'indemnisation.</p>
<p>Het is zodoende ook duidelijk dat deze regeling niet in de plaats komt van andere compensaties (financieel of in natura) die de operator eventueel zou verstrekken: de wettelijke tegemoetkoming gaat enkel over het maandelijkse abonnementsgeld en de vaststelling dat tijdens de maand in kwestie de betreffende elektronische-communicatiedienst gedurende een aantal dagen onderbroken was.</p>	<p>Il apparaît ainsi clairement aussi que cette réglementation ne remplace pas d'autres compensations (financières ou en nature) que l'opérateur accorderait éventuellement : l'indemnité légale ne concerne que la redevance d'abonnement mensuelle et la constatation qu'au cours du mois en question, le service de communications électroniques en question a été interrompu pendant plusieurs jours.</p>
<p>Daarnaast kan de operator op commerciële of contractuele gronden nog andere compensaties toekennen.</p>	<p>L'opérateur peut en outre octroyer d'autres compensations pour des raisons commerciales ou contractuelles.</p>
<p>De betreffende bepalingen zijn van toepassing op abonnees van wie het contract met de operator, een contract is dat is bedoeld voor particuliere gebruikers, alsook de gebruikers van voorafbetaalde kaarten die zich hebben geïdentificeerd bij hun operator door hun adres mee te delen.</p>	<p>Les dispositions en question s'appliquent aux abonnés dont le contrat avec l'opérateur est un contrat destiné aux utilisateurs résidentiels ainsi qu'aux utilisateurs de cartes prépayées qui ont communiqué volontairement leur adresse à leur opérateur.</p>
<p>Er is voor gekozen om de toepassing van deze bepalingen te beperken tot de abonnees en de gebruikers van voorafbetaalde kaarten die woonachtig zijn in het gebied waar de dienstonderbreking zich voordoet.</p>	<p>Il a été opté pour une limitation de l'application de ces dispositions aux abonnés et aux utilisateurs de cartes prépayées qui sont domiciliés dans la zone où l'interruption de service a lieu.</p>
<p>Dit criterium heeft tot gevolg dat in geval van mobiele abonnees of mobiele gebruikers van voorafbetaalde kaarten waarschijnlijk niet iedereen die door een onderbreking wordt getroffen, vergoed zal worden. Met name gebruikers van mobiele apparatuur die zich toevallig in de zone van de onderbreking bevinden, zonder er te wonen, vallen niet onder het toepassingsgebied van deze bepalingen. De reden hiervoor is eenvoudig: wil de voorgestelde regeling in de praktijk goed functioneren dan</p>	<p>Ce critère a pour effet que, en cas d'abonnés mobiles ou d'utilisateurs de cartes prépayées mobiles, tous ceux qui sont concernés par l'interruption ne seront sans doute pas indemnisés. Les utilisateurs d'appareils mobiles qui se trouvent par hasard dans la zone où a lieu l'interruption, sans y habiter, ne relèvent notamment pas du champ d'application de ces dispositions. La raison en est simple : pour un fonctionnement correct dans la pratique de la réglementation proposée, cette dernière doit</p>

<p>moet deze eenvoudig uitvoerbaar zijn. Het valt immers niet in te zien hoe en door wie op betrouwbare wijze vastgesteld kan worden of een bepaalde mobiele abonnee of een gebruiker van voorafbetaalde kaart op de plaats van de onderbreking aanwezig was. De operator kan dat door de onderbreking immers niet zelf vaststellen. Het door de abonnee of de gebruiker van voorafbetaalde kaart laten aantonen (bijvoorbeeld door verblijf in hotel of verklaringen van derden) van de aanwezigheid in het gebied is te omslachtig. Wellicht zijn er technische oplossingen te bedenken om iemands aanwezigheid gedurende bepaalde tijd in het gebied van de dienstonderbreking vast te stellen. Afgezien van de eventuele praktische bezwaren en kosten van een dergelijke oplossing kan deze ook leiden tot een aanzienlijke inbreuk op de persoonlijke levenssfeer en kan de vraag gesteld worden of een dergelijke mogelijke technische oplossing proportioneel zou zijn.</p>	<p>être facile à mettre en œuvre. L'on ne voit en effet pas comment et par qui il peut être déterminé de manière fiable si un abonné ou un utilisateur de carte prépayée donné se trouvait bien dans la zone d'interruption. En raison de l'interruption, l'opérateur n'est en effet pas en mesure de le déterminer lui-même. Démontrer la présence de l'abonné ou de l'utilisateur de carte prépayée dans la zone (par exemple sur la base d'un séjour dans un hôtel ou de déclarations de tiers) est trop compliqué. L'on peut sans doute envisager des solutions techniques pour démontrer la présence de quelqu'un pendant une durée déterminée dans la zone de l'interruption de service. Abstraction faite d'objections pratiques éventuelles et des coûts liés à une telle solution, celle-ci peut également donner lieu à une atteinte considérable à la vie privée et l'on est en droit de se poser la question de savoir si une telle solution technique éventuelle serait proportionnée.</p>
<p>In paragraaf 2, wordt de notie "volledige onderbreking van de dienst" nader omschreven, hetgeen inhoudt dat gedurende een korte of langere termijn geen dienst wordt geleverd; verzonden of gedistribueerde signalen komen niet door of de kwaliteit ervan is dermate slecht dat redelijkerwijze gesteld kan worden dat de dienst de facto onderbroken is.</p>	<p>Le paragraphe 2, décrit de façon plus précise la notion d'« interruption complète du service » qui implique qu'aucun service n'est fourni pendant une période plus ou moins longue ; des signaux envoyés ou distribués ne passent pas ou leur qualité est tellement mauvaise que l'on peut raisonnablement dire que le service est de facto interrompu.</p>
<p>In het geval van een triple-playpakket waarin bijvoorbeeld televisie, telefonie en internettoegang zijn gecombineerd, is er sprake van een volledige onderbreking van de elektronische-communicatiedienst wanneer bijvoorbeeld de telefoondienst niet beschikbaar is. Voor de toepassing van deze bepalingen is het bijgevolg niet nodig dat alle drie de diensten die het triple-playpakket uitmaken, niet beschikbaar zijn.</p>	<p>En cas de pack triple play comprenant par exemple la télévision, la téléphonie et l'accès à Internet, l'on parle d'une interruption complète du service de communications électroniques lorsque par exemple, le service téléphonique n'est pas disponible. Pour l'application de ces dispositions, il n'est par conséquent pas nécessaire que les trois services qui constituent le pack triple play soient tous indisponibles.</p>
<p>Het is ook belangrijk dat de onderbreking van de elektronische-communicatiedienst niet te wijten is aan het gedrag van de klant zelf: onderbreking van de dienst door bijvoorbeeld wanbetaling of een onbehoorlijk omgaan met de aansluiting of</p>	<p>Il est également important que l'interruption du service de communications électroniques ne soit pas due au comportement du client même : une interruption du service par exemple suite à un défaut de paiement ou une utilisation</p>

<p>de eindapparatuur, geeft uiteraard geen recht op de tegemoetkoming die in dit artikel wordt beschreven. De operator is ook niet gebonden door het gedrag van een derde.</p>	<p>inappropriée du raccordement ou de l'équipement terminal ne donne évidemment pas droit à l'indemnité définie au présent article. Le comportement d'un tiers n'engage pas non plus l'opérateur.</p>
<p>Paragraaf 3 vermeldt de opties ter beschikking van de abonnees die zijn getroffen door een onderbreking van de elektronische-communicatiedienst gedurende meer dan 12 uur: het zal ofwel een financiële compensatie betreffen of een compensatie in natura indien de operator een dergelijke compensatie aanbiedt (waardoor hij de keuze heeft om enkel een financiële compensatie aan te bieden). Deze mogelijkheid wordt aangeboden op initiatief van de operator indien de dienstonderbreking een volledige zone betreft, ofwel op verzoek van de abonnee indien de onderbreking hem individueel treft.</p>	<p>Le paragraphe 3 énonce les options à disposition des abonnés victimes d'une interruption de services de communications électroniques pendant plus de 12 heures : il s'agira soit d'une compensation financière, soit d'une compensation en nature si l'opérateur offre ce type de compensation (ce qui lui laisse le choix de n'offrir qu'une compensation financière). Cette possibilité est offerte à l'initiative de l'opérateur si l'interruption de service concerne une zone entière, soit à la demande de l'abonné si l'interruption le concerne individuellement.</p>
<p>De financiële compensatie bestaat uit een minimale vergoeding van één dertigste van het maandelijks abonnementsgeld. In combinatie met de eerder genoemde onderbrekingsduur van 12 uur komt de minimale vergoeding van een abonnee met een maandelijks abonnementsgeld van 25 euro op het volgende neer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bij een onderbreking van 0 tot 12 uur: geen vergoeding;</li> <li>- bij een onderbreking van 12 tot 24 uur een vergoeding van 1 euro;</li> <li>- bij een onderbreking van meer dan 24 uur tot 48 uur, een vergoeding van 2 euro;</li> <li>- bij een onderbreking van meer dan 48 uur tot 72 uur een vergoeding van 3 euro, enz.</li> </ul>	<p>La compensation financière prévue consiste en une indemnité minimale d'un trentième de la redevance d'abonnement mensuelle. En combinaison avec la durée de perturbation précitée de 12 heures, l'indemnité minimale d'un abonné possédant une redevance d'abonnement mensuelle de 25 euros équivaut à ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas d'interruption de 0 à 12 heures : pas d'indemnité ;</li> <li>- en cas d'interruption de 12 à 24 heures, une indemnité de 1 euro ;</li> <li>- en cas d'interruption de plus de 24 à 48 heures, une indemnité de 2 euros ;</li> <li>- en cas d'interruption de plus de 48 à 72 heures, une indemnité de 3 euros, et ainsi de suite.</li> </ul>
<p>Om de compensatieregeling zo eenvoudig mogelijk te houden zal in geval van gebundelde aanbiedingen, d.w.z. overeenkomsten waarbij meerdere diensten tegen één vaste maandelijkse vergoeding worden aangeboden, bij de berekening van het minimale compensatiebedrag per dag worden uitgegaan van het (totale) maandelijks abonnementsgeld.</p>	<p>Afin de veiller à ce que la réglementation en matière de compensation reste la plus simple possible, l'on se basera sur la redevance d'abonnement mensuelle (totale) pour le calcul du montant de compensation minimal par jour dans le cas d'offres groupées, c.-à-d. des contrats dans le cadre desquels plusieurs services sont proposés moyennant une</p>

<p>Voor die verschillende diensten wordt immers één abonnementsprijs betaald. Daarbij is het bovendien niet transparant wat voor iedere dienst afzonderlijk betaald wordt. Daarom wordt ook hier gekozen voor eenvoud en is bij de berekening van het minimale compensatiebedrag per dag uitgegaan van de totale maandelijkse abonnementsprijs voor de ganse bundel.</p>	<p>indemnité mensuelle fixe. Pour ces différents services, une redevance d'abonnement unique est en effet due. Le montant qui est payé pour chaque service séparément n'est en outre pas transparent. C'est la raison pour laquelle ici aussi, il est opté pour la simplicité et l'on s'est basé, pour le calcul du montant de compensation minimal par jour, sur le prix d'abonnement mensuel total pour l'ensemble de l'offre groupée.</p>
<p>Om geen onevenredige lasten op te leggen aan operatoren bepaalt de wet dat onderbrekingen die niet langer duren dan 12 uren niet vergoed moeten worden: er moet immers vermeden worden dat iedere onderbreking, hoe kort ook, tot een tegemoetkoming aanleiding zou geven.</p>	<p>Pour ne pas imposer de charges inéquitables aux opérateurs, la loi prévoit que les interruptions qui ne durent pas plus de 12 heures ne doivent pas être indemnisées: il convient en effet d'éviter que toute interruption, même très brève, ne donne lieu à une compensation.</p>
<p>Een dergelijk systeem zou immers een aanzienlijke administratieve last aan de operatoren opleggen. Bovendien streven operatoren doorgaans een snel herstel van de panne na. Aangenomen kan worden dat de overgrote meerderheid van de klanten dat ook zo wil. Het heeft derhalve geen zin om het mogelijke snelle herstel te hypothekeren door operatoren "vanaf de eerste minuut" een tegemoetkoming op te leggen.</p>	<p>Un tel système soumettrait en effet les opérateurs à une charge administrative considérable. En outre, les opérateurs s'efforcent généralement de remédier rapidement à la panne. L'on peut supposer que la grande majorité des clients le souhaite également. Cela n'a par conséquent pas de sens d'hypothéquer la réparation potentiellement rapide en imposant aux opérateurs une compensation dès « la première minute ».</p>
<p>Tegelijk mag de periode waarbinnen de operatoren niet gehouden zijn in een tegemoetkoming te voorzien, niet te lang zijn: een te lange periode zou voor de operatoren geen aansporing meer bevatten om de onderbreking snel te herstellen en de facto deze regeling uithollen.</p>	<p>La période au cours de laquelle les opérateurs ne sont pas tenus de prévoir une compensation ne peut en même temps pas être trop longue: une période trop longue ne constituerait plus un incitant pour les opérateurs à remédier rapidement à l'interruption et éroderait de facto cette réglementation.</p>
<p>Paragraaf 4 legt het bedrag van de compensatie vast voor de gebruikers van voorafbetaalde kaarten. In hun geval wordt de keuze tussen een vergoeding en een compensatie in natura behouden. Dat gezegd zijnde wordt de vergoeding vastgelegd op één euro per schijf van 24 u, aangezien deze gebruikers van voorafbetaalde kaarten geen maandelijks abonnementsgeld betalen.</p>	<p>Le paragraphe 4 organise le montant de la compensation pour les utilisateurs de cartes prépayées. Dans leur cas, le choix entre une indemnité et une compensation en nature est maintenu. Ceci dit, l'indemnité est fixée à un euro par tranche de 24h, étant donné que ces utilisateurs de cartes prépayées ne payent pas de redevance mensuelle d'abonnement.</p>

<p>Het is mogelijk dat een abonnee of een gebruiker van voorafbetaalde kaart, die is getroffen door een dienstonderbreking zijn operator contacteert, niet om schadevergoeding te krijgen maar om te vragen om de dienst te herstellen. In dat geval krijgt hij toch de vastgelegde compensatie automatisch aangeboden krachtens paragraaf 5.</p>	<p>Il est possible qu'un abonné ou un utilisateur de carte prépayée, affecté par une interruption de service contacte son opérateur non pas pour être indemnisé mais pour demander la réparation du service. Dans ce cas, la compensation prévue lui est néanmoins offerte automatiquement, selon le paragraphe 5.</p>
<p>Paragraaf 6 sluit de toepassing van compensaties bij overmacht uit aangezien het niet billijk zou zijn om de operatoren daartoe te verplichten in onvoorspelbare en onbedwingbare omstandigheden.</p>	<p>Le paragraphe 6 exclut l'application de compensations en cas de force majeure, étant donné qu'il ne serait pas équitable d'y obliger les opérateurs dans des conditions imprévisibles et irrésistibles.</p>

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Bernardo Herman  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil