

## **Consultation à la demande de la ministre des Télécommunications concernant un avant projet d'arrêté royal déterminant les délais de réponse à certaines questions écrites et plaintes écrites d'utilisateurs finaux d'opérateurs de services de communications électroniques accessibles au public autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation**

---

### **Comment réagir au présent document ?**

---

Jusqu'au 16 novembre 2023  
Uniquement par e-mail à [consultation.sg@ibpt.be](mailto:consultation.sg@ibpt.be)  
Avec la référence CONSULT-2023-D1

Personne de contact : Tim Nuyens, Premier conseiller (+32 2 226 87 57)

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique à l'adresse précisée

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

Vos commentaires devraient se référer aux paragraphes et/ou sections auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

**La présente consultation est faite à la demande de la ministre des Télécommunications. En conséquence, il est à noter que l'ensemble des informations communiquées à l'IBPT en réponse à cette consultation seront considérées comme lui étant directement destinées et pourront lui être intégralement transmises en l'état dans lequel elles ont été communiquées, sans autre traitement ou vérification.**



## **TABLE DES MATIÈRES**

Note explicative.....	4
Annexe : Avant-projet d'AR.....	5

## Note explicative

1. La Ministre des Télécommunications a demandé à l'IBPT d'organiser une consultation publique sur un avant-projet d'AR que vous trouverez en annexe.
2. L'avant-projet d'AR vise à mettre en œuvre le dernier alinéa de l'article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.
3. Le dernier alinéa de l'article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit que les opérateurs de services de communications électroniques accessibles au public autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation sont tenus de fournir, pour « *toute demande d'information écrite relative à la durée du contrat, aux modalités de résiliation du contrat et aux tarifs de tous les services ou indemnités qui peuvent être appliqués par l'opérateur, ou toute plainte écrite qui est formulée par un utilisateur final concernant l'exécution de son contrat portant sur la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques [doit recevoir de l'opérateur concerné] une réponse écrite détaillée et complète dans le délai fixé par le Roi par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, après avis de l'Institut.* »
4. Les réactions à cette consultation publique doivent être soumises de la manière telle que décrite sur la première page du présent document.

## Annexe : Avant-projet d'AR

KONINKRIJK BELGIË	ROYAUME DE BELGIQUE
FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE	SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL ÉCONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ÉNERGIE
[DATUM] - Koninklijk besluit tot bepaling van de termijnen voor het beantwoorden van bepaalde schriftelijke vragen en schriftelijke klachten van eindgebruikers van operatoren van andere voor het publiek beschikbare elektronische- communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten	[DATE] - Arrêté royal déterminant les délais de réponse à certaines questions écrites et plaintes écrites d'utilisateurs finaux d'opérateurs de services de communications électroniques accessibles au public autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation
VERSLAG AAN DE KONING	RAPPORT AU ROI
Sire,	Sire,
ALGEMEEN	GÉNÉRALITÉS
Het besluit dat U ter goedkeuring wordt voorgelegd beoogt uitvoering te geven aan het laatste lid van artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna ook "de Wet").	L'arrêté qui est soumis à Votre signature vise à mettre en œuvre le dernier alinéa de l'article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi »).

<p>Dat lid bepaalt dat de operatoren van andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten "elk schriftelijk verzoek om informatie met betrekking tot de duur van het contract, de wijze waarop het contract wordt opgezegd en de tarieven van alle diensten of schadeloosstellingen die door de operator kunnen worden toegepast, of elke schriftelijke klacht vanwege een eindgebruiker in verband met de uitvoering van zijn contract met betrekking tot de levering van netwerken of diensten voor elektronische communicatie [moeten] beantwoorden met een schriftelijk, gedetailleerd en volledig antwoord binnen de termijn die door de Koning, bij een koninklijk besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van het Instituut wordt bepaald."</p>	<p>Cet alinéa prévoit que les opérateurs de services de communications électroniques accessibles au public autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation sont tenus de fournir, pour « toute demande d'information écrite relative à la durée du contrat, aux modalités de résiliation du contrat et aux tarifs de tous les services ou indemnités qui peuvent être appliqués par l'opérateur, ou toute plainte écrite qui est formulée par un utilisateur final concernant l'exécution de son contrat portant sur la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques [doit recevoir de l'opérateur concerné] une réponse écrite détaillée et complète dans le délai fixé par le Roi par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, après avis de l'Institut. »</p>
<p>Naar analogie met de 2,5 minuut antwoordtijd voor de klantendiensten van de in artikel 116 van de Wet bedoelde operatoren (die door artikel 158 van de wet van 21 december 2021 houdende omzetting van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie verwerkt is in een ander deel van artikel 116 van de Wet) wordt ervoor gekozen de verschillende scenarios voorzien in het <a href="#">Charter voor Klantvriendelijkheid</a> te gebruiken als uitgangspunt maar sommige doorlooptijden die daarin voorzien zijn te verbeteren ten voordele van de consument.</p>	<p>Par analogie avec le temps de réponse de 2,5 minutes pour les services clientèle des opérateurs visés à l'article 116 de la loi (intégré dans une autre partie de l'article 116 de la loi par l'article 158 de la loi du 21 décembre 2021 portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques), il a été choisi d'utiliser comme point de départ les différents scénarios prévus dans la <a href="#">Charte en faveur de la clientèle</a> mais d'améliorer certains délais qui y sont prévus au profit du consommateur.</p>
<p>Dit Charter werd door een aantal telecomoperatoren ondertekend, maar niet door iedere operator die in contact komt met eindgebruikers van andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten.</p>	<p>Cette charte a été signée par un certain nombre d'opérateurs de télécommunications, mais pas par tous les opérateurs qui entrent en contact avec des utilisateurs finaux de services de communications électroniques accessibles au public autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation.</p>

Door (meer bepaald artikel I.5 van) het Charter voor Klantvriendelijkheid <i>mutatis mutandis</i> over te nemen in dit besluit bekomt men als tweede verbetering ten voordele van de consument dat alle operatoren die in de sector opereren onderworpen worden aan gelijke minimumregels en dat er op de naleving van die regels een onafhankelijk toezicht kan uitgeoefend worden.	En intégrant <i>mutatis mutandis</i> la Charte en faveur de la clientèle (et plus spécifiquement, l'article I.5 de la Charte) dans le présent arrêté, la deuxième amélioration obtenue au profit du consommateur est que tous les opérateurs opérant dans le secteur sont soumis aux mêmes règles minimales et le respect de ces règles peut faire l'objet d'un contrôle indépendant.
ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING	COMMENTAIRE ARTICLE PAR ARTICLE
<b>Artikel 1</b>	<b>Articles 1<sup>er</sup></b>
Het vertrekpunt van Artikel I.5 van het Charter voor Klantvriendelijkheid is dat de ondertekenaars zich ertoe verbinden om binnen de 5 werkdagen te antwoorden op vragen of klachten van consumenten.	Le point de départ de l'article I.5 de la Charte en faveur de la clientèle est que les signataires s'engagent à répondre aux questions ou plaintes des consommateurs dans un délai de 5 jours ouvrables.
Artikel 1 brengt deze termijn in de context van de bevoegdheidsdelegatie gegeven in artikel 116 van de Wet terug van 5 naar 4 werkdagen.	Dans le contexte de la délégation de pouvoirs prévue à l'article 116 de la loi, l'article 1 <sup>er</sup> ramène ce délai de 5 à 4 jours ouvrables.
<b>Artikel 2</b>	<b>Article 2</b>
Artikel 2 viseert het uitzonderingsgeval waarin de vraag of de klacht niet binnen de standaardtermijn van 4 werkdagen beantwoord kan worden.	L'article 2 vise le cas exceptionnel où il n'est pas possible de répondre à la question ou à la plainte dans le délai standard de 4 jours ouvrables.
De termijn waarbinnen in dat geval een ontvangstbevestiging zal worden verstuurd met bijkomende informatie over de termijnen en de nodige stappen ter ontvangst van een uitgebreid antwoord ten gronde, wordt in dit besluit verminderd tot 3 werkdagen (ten opzichte van 5 in het Charter voor Klantvriendelijkheid).	Le délai dans lequel un accusé de réception sera envoyé dans ce cas avec des informations supplémentaires sur les délais et les étapes nécessaires pour recevoir une réponse détaillée quant au fond est ramené dans le présent arrêté à 3 jours ouvrables (contre 5 dans la Charte en faveur de la clientèle).
<b>Artikel 3</b>	<b>Article 3</b>
In geval van een betwisting van een factuur verbinden de ondertekenaars van het Charter voor Klantvriendelijkheid zich ertoe om " <i>in de bovenvermelde gevallen te antwoorden binnen de 10 werkdagen</i> ".	En cas de contestation d'une facture, les signataires de la Charte en faveur de la clientèle s'engagent à répondre « <i>dans un délai de 10 jours ouvrables dans les cas précités</i> ».
Dit besluit behoudt de termijn (en bijhorende modaliteiten) van het Charter in dit scenario.	Le présent arrêté maintient le délai (et les modalités associées) de la Charte dans ce scénario.

Artikel 4	Article 4
<p>Omdat niet alle in artikel 116 van de Wet bedoelde operatoren het Charter voor Klantvriendelijkheid hebben ondertekend, past het aan hen een overgangstermijn toe te kennen. Dit moet hen toelaten om de termijnen van dit besluit te verwerken in de ondersteuningssoftware van hun klantendiensten, erover training te geven, enzovoort.</p>	<p>Étant donné que tous les opérateurs visés à l'article 116 de la loi n'ont pas signé la Charte en faveur de la clientèle, il convient de leur accorder une période transitoire. Celle-ci devrait leur permettre d'intégrer les délais du présent arrêté dans le logiciel de support de leurs services clientèle, de dispenser des formations à ce sujet, etc.</p>
<p>Dit zijn, Sire, de voornaamste bepalingen van het besluit dat aan Uwe Majesteit ter goedkeuring wordt voorgelegd.</p>	<p>Telles sont, Sire, les principales dispositions de l'arrêté soumis à l'approbation de Votre Majesté.</p>
<p>Ik heb de eer te zijn,</p>	<p>J'ai l'honneur d'être,</p>
<p>Sire,</p>	<p>Sire,</p>
<p>van Uwe Majesteit,</p>	<p>de Votre Majesté,</p>
<p>de zeer eerbiedige</p>	<p>le très respectueux</p>
<p>en zeer getrouwe dienaar,</p>	<p>et très fidèle serviteur,</p>
<p>De Minister van Telecommunicatie</p>	<p>La Ministre des Télécommunications</p>
<p>Petra DE SUTTER</p>	<p>Petra DE SUTTER</p>



<p><b>[DATUM] - Koninklijk besluit tot bepaling van de termijnen voor het beantwoorden van bepaalde schriftelijke vragen en schriftelijke klachten van eindgebruikers van operatoren van andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten</b></p>	<p><b>[DATE] - Arrêté royal déterminant les délais de réponse à certaines questions écrites et plaintes écrites d'utilisateurs finaux d'opérateurs de services de communications électroniques accessibles au public autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation</b></p>
<p>FILIP, Koning der Belgen,</p>	<p>PHILIPPE, Roi des Belges,</p>
<p>Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.</p>	<p>À tous, présents et à venir, Salut.</p>
<p>Gelet op de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, artikel 116, vierde lid, ingevoegd bij de wet van 31 mei 2011 ;</p>	<p>Vu la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, article 116, quatrième alinéa, inséré par la loi du 31 mai 2011 ;</p>
<p>Gelet op het advies van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie van XX YYYY 202Z ;</p>	<p>Vu l'avis de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications du XX YYYY 202Z ;</p>
<p>Gelet op het overleg binnen het Interministerieel Comité voor Telecommunicatie en Radio-omroep en Televisie van XX YYYY 202Z ;</p>	<p>Vu la concertation au sein du Comité interministériel des télécommunications et de la radiodiffusion et la télévision du XX YYYY 202Z ;</p>
<p>Gelet op de goedkeuring van het Overlegcomité, gegeven op XX YYYY 202Z ;</p>	<p>Vu l'accord du Comité de concertation, donné le XX YYYY 202Z ;</p>
<p>Gelet op het advies van de inspecteur van Financiën, gegeven op XX YYYY 202Z ;</p>	<p>Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le XX YYYY 202Z ;</p>
<p>Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting van XX YYYY 202Z ;</p>	<p>Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le XX YYYY 202Z ;</p>
<p>Gelet op de impactanalyse van de regelgeving, uitgevoerd overeenkomstig artikels 6 en 7 van de wet van 15 december 2013 houdende diverse bepalingen inzake administratieve vereenvoudiging ;</p>	<p>Vu l'analyse d'impact de la réglementation réalisée conformément aux articles 6 et 7 de la loi du 15 décembre 2013 portant des dispositions diverses en matière de simplification administrative ;</p>
<p>Gelet op het advies xxxxx/x van de Raad van State, gegeven op DD MM 202Z, met toepassing van artikel 84, eerste lid, 2°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973 ;</p>	<p>Vu l'avis xxxxx/x du Conseil d'État, donné le DD MM 202Z, en application de l'article 84, alinéa 1<sup>er</sup>, 2°, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973 ;</p>

Op de voordracht van de Minister van Telecommunicatie en op het advies van de in Raad vergaderde Ministers ;	Sur la proposition de la Ministre des Télécommunications et sur l'avis des Ministres qui en ont délibéré en Conseil ;
HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ:	NOUS AVONS ARRÊTÉ ET ARRÊTONS :
<b>Artikel 1.</b> Behoudens in de gevallen bepaald in de artikelen 2 en 3 bedraagt de termijn, bedoeld in artikel 116, vierde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "de Wet") 4 werkdagen.	<b>Article 1<sup>er</sup>.</b> Hormis dans les cas définis aux articles 2 et 3, le délai visé à l'article 116, quatrième alinéa, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi ») est de 4 jours ouvrables.
<b>Art 2.</b> Als de vraag of de klacht niet binnen de 4 werkdagen kan worden beantwoord, wordt een ontvangstbevestiging verstuurd binnen de 3 werkdagen. In deze ontvangstbevestiging wordt minstens gemeld dat de vraag of de klacht verder dient te worden onderzocht. Daarnaast wordt de termijn vermeld tegen dewelke de consument een uitgebreid antwoord ten gronde zal krijgen.	<b>Art 2.</b> Si la question ou la plainte ne peut pas recevoir de réponse dans les 4 jours ouvrables, un accusé de réception est envoyé dans un délai de 3 jours ouvrables. Cet accusé de réception doit au moins indiquer que la question ou la plainte doit être davantage approfondie. Il indique également le délai dans lequel le consommateur recevra une réponse détaillée quant au fond.
Wanneer voor het definitief antwoord informatie nodig is van derden, deelt de in artikel 116 van de Wet bedoelde operator dit mee met aanduiding van de informatie die hij in dit geval nodig heeft en van wie, en vermeldt hij binnen welke termijn na ontvangst van deze informatie een antwoord zal worden verstrekt.	Lorsque la réponse finale requiert des informations de la part de tiers, l'opérateur visé à l'article 116 de la loi le communique en indiquant les informations dont il a besoin dans ce cas et de la part de qui, et précise le délai dans lequel une réponse sera fournie après réception de ces informations.
<b>Art. 3.</b> In geval van een betwisting van een factuur bedraagt de termijn bedoeld in artikel 116, vierde lid, van de Wet, 10 werkdagen, ook in het geval waarin toepassing gemaakt werd van artikel 2.	<b>Art. 3.</b> En cas de contestation d'une facture, le délai visé à l'article 116, quatrième alinéa, de la loi est de 10 jours ouvrables, y compris dans les cas où l'article 2 est d'application.
<b>Art. 4.</b> Dit besluit treedt in werking op de eerste dag van de zesde maand na die waarin ze is bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.	<b>Art. 4.</b> Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui de sa publication au Moniteur belge.
Gegeven te Brussel,	Donné à Bruxelles, le
FILIP	PHILIPPE

Van Koningswege:	Par le Roi :
De Minister van Telecommunicatie	La Ministre des Télécommunications
P. DE SUTTER	

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Bernardo Herman  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil