

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE,  
P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

F. 2007 — 3259

[2007/11394]

4 JUNI 2007. — Arrêté ministériel fixant les mesures administratives et techniques afin de permettre aux services d'urgence de lutter contre les appels malveillants

La Ministre du Budget et de la Protection de la Consommation,

Le Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique,

Vu la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, notamment l'article 107, § 2, inséré par la loi du 20 juillet 2005;

Vu l'avis de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, donné le 28 février 2006;

Vu l'avis de la Commission pour la protection de la vie privée, donné le 26 juillet 2006;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 17 octobre 2006;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 20 octobre 2006;

Vu l'avis 42.847/4 du Conseil d'Etat, donné le 21 mai 2007,

Arrêtent :

**Article 1<sup>er</sup>.** Pour l'application du présent arrêté, il faut entendre par :

1° « Loi » : la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques;

2° « Institut » : l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, tel que visé à l'article 13 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges;

3° « Service d'urgence » : tout service d'urgence visé à l'article 107, § 2, alinéa 2 de la loi;

4° « Appel malveillant » : un appel qui n'aboutit pas nécessairement à une conversation qui perturbe ou rend impossibles ou plus difficiles les activités normales et habituelles du service d'urgence, en occupant la ligne du service d'urgence ou en importunant celui-ci.

**Art. 2.** Chaque service d'urgence communique à l'Institut les nom, prénom, adresse professionnelle et domicile de la personne responsable en son sein pour l'application du présent arrêté, ainsi que ceux des personnes qui ont accès aux données détenues par le service d'urgence en matière d'appels malveillants.

Au premier mai de chaque année, chaque service d'urgence adresse à l'Institut et à la Commission de la protection de la vie privée un rapport sur l'application du présent arrêté. Le format de ce rapport annuel est approuvé par l'Institut.

**Art. 3.** § 1<sup>er</sup>. Sans préjudice du recours à tout autre moyen légal en vue de lutter contre les appels malveillants, les services d'urgence peuvent mettre en place et utiliser des mécanismes automatisés de traitement des appels malveillants, selon les modalités fixées au présent arrêté.

Un mécanisme automatisé tel que visé à l'alinéa précédent peut utiliser les numéros d'appels reçus et enregistrés dans le seul but de détecter et de traiter des appels malveillants. Hormis le cas où un service d'urgence y est autorisé en vertu d'une autre législation ou réglementation, un mécanisme automatisé ne peut enregistrer, reproduire ou traiter de quelque autre manière, des données à caractère personnel autres que les numéros d'appels mentionnés dans le présent alinéa.

Hormis le cas où un service d'urgence y est autorisé ou obligé en vertu d'une autre législation ou réglementation, le service d'urgence prend les mesures requises pour veiller à ce que le numéro au départ duquel un appel malveillant a été reçu et qui est enregistré et utilisé par un mécanisme automatisé tel que visé à l'alinéa premier, ne soit pas communiqué à des tiers.

§ 2. Préalablement à l'installation et à la mise en service d'un mécanisme automatisé, le service d'urgence notifie à l'Institut le type et le fonctionnement du système, y compris les mesures techniques et organisationnelles visées dans l'article 16, § 4, de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE,  
K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE

N. 2007 — 3259

[2007/11394]

4 JUNI 2007. — Ministerieel besluit tot vaststelling van de administratieve en technische maatregelen om nooddiensten in staat te stellen kwaadwillige oproepen te bestrijden

De Minister van Begroting en van Consumentenzaken,

De Minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid,

Gelet op de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, inzonderheid op artikel 107, § 2, ingevoegd door de wet van 20 juli 2005;

Gelet op het advies van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, gegeven op 28 februari 2006;

Gelet op het advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, gegeven op 26 juli 2006;

Gelet op het advies van de Inspecteur van Financiën, gegeven op 17 oktober 2006;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting, gegeven op 20 oktober 2006;

Gelet op advies 42.847/4 van de Raad van State, gegeven op 21 mei 2007,

Besluiten :

**Artikel 1.** Voor de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder :

1° « Wet » : de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;

2° « Instituut » : het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie zoals bedoeld in artikel 13 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector;

3° « Nooddienst » : elke nooddienst zoals bedoeld in artikel 107, § 2, tweede lid, van de wet;

4° « Kwaadwillige oproep » : een oproep, die niet noodzakelijk tot een gesprek leidt, die de normale en gebruikelijke bezigheden van de nooddienst verstoort, onmogelijk maakt of bemoeilijkt door de lijn van de nooddienst te bezetten of deze lastig te vallen.

**Art. 2.** Elke nooddienst deelt aan het Instituut naam, voornaam, beroepsadres en domicile mee van de persoon binnen de dienst die verantwoordelijk is voor de toepassing van dit besluit, alsook van de personen die toegang hebben tot de gegevens inzake kwaadwillige oproepen waarover de nooddienst beschikt.

Elk jaar op 1 mei stuurt elke nooddienst een verslag naar het Instituut en de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer over toepassing van dit besluit. Het formaat van dit jaarverslag wordt door het Instituut goedgekeurd.

**Art. 3.** § 1. Onverminderd het beroep op elk ander wettelijk middel om kwaadwillige oproepen te bestrijden, kunnen de nooddiensten automatische systemen instellen en gebruiken voor de behandeling van kwaadwillige oproepen, overeenkomstig de nadere regels die in dit besluit zijn vastgesteld.

Een automatisch systeem zoals bedoeld in het vorig lid, mag de ontvangen en opgeslagen telefoonnummers uitsluitend gebruiken met als doel het ontdekken en het behandelen van kwaadwillige oproepen. Behoudens het geval waarin een nooddienst hiertoe op grond van andere wetgeving of regelgeving is gemachtigd, mag een automatisch systeem geen andere persoonsgegevens opslaan, weergeven of op enige andere manier verwerken dan de in dit lid bedoelde telefoonnummers.

Behoudens het geval waarin een nooddienst hiertoe op grond van andere wetgeving of regelgeving is gemachtigd of verplicht, neemt de nooddienst de nodige maatregelen dat het nummer van waaruit een kwaadwillige oproep wordt ontvangen en dat door een automatisch systeem wordt opgeslagen en gebruikt zoals bedoeld in het eerste lid, niet wordt meegedeeld aan derden.

§ 2. Voor de installatie en de ingebruikname van een automatisch systeem, stelt de nooddienst het Instituut in kennis van het type en de werking van het systeem met inbegrip van de door artikel 16, § 4, van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens bedoelde technische en organisatorische maatregelen.

Le service d'urgence informe, conjointement à la notification prévue à l'alinéa précédent, la Commission de protection de la vie privée du type et du fonctionnement du système, y compris des mesures techniques et organisationnelles visées dans l'article 16, § 4, de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée ainsi que des directives à l'usage du personnel visées à l'article 6 du présent arrêté.

L'Institut accuse réception de la notification dans les 30 jours.

Au cas où le système automatique proposé et/ou les mesures prises par le service d'urgence ne sont pas conformes aux exigences du présent arrêté, l'Institut somme le service d'urgence, dans la notification, de prendre les mesures qui s'imposent pour que le système automatique soit installé et utilisé conformément aux exigences du présent arrêté. Le système automatique ne peut être mis en service qu'après que le service d'urgence a donné une suite utile aux remarques de l'Institut et qu'il en a informé ce dernier.

**Art. 4.** Lorsqu'un service d'urgence reçoit un appel malveillant d'un numéro déterminé, ce numéro est enregistré via le système automatique visé à l'article 3 du présent arrêté.

Lorsque le service d'urgence reçoit un nouvel appel malveillant au départ d'un numéro enregistré, il transmet un message d'avertissement oral à ce numéro. La transmission d'un message d'avertissement est réitéré en cas de réception d'un nouvel appel malveillant en provenance du numéro concerné.

Ce message d'avertissement mentionne au moins le service d'urgence concerné ainsi que l'éventualité, en cas de récurrence, d'un blocage de l'accès au service d'urgence concerné, et les sanctions pénales éventuelles.

**Art. 5.** Lorsqu'un service d'urgence constate un nouvel appel malveillant en provenance d'un numéro vers lequel deux messages d'avertissement avait été envoyés au cours des 48 heures précédant le nouvel appel malveillant, il peut bloquer l'accès du numéro concerné au service d'urgence concerné pour une période ne pouvant dépasser 4 heures.

Pour chaque nouvel appel malveillant reçu au départ du même numéro dans les 24 heures suivantes le blocage du numéro, le service d'urgence peut bloquer l'accès du numéro concerné au service en question pour une période n'excédant pas 4 heures.

Pour chaque nouvel appel malveillant reçu au départ du même numéro dans les 12 heures suivant le blocage du numéro, le service d'urgence peut bloquer l'accès du numéro concerné au service en question pour une période n'excédant pas les 12 heures.

**Art. 6.** Le service d'urgence établit, à l'usage du personnel et des collaborateurs du service d'urgence, des directives relatives à l'application du présent arrêté. Le Ministre et l'Institut sont informés de ces directives.

**Art. 7.** Les services d'urgence radient, dans le système automatique, le numéro d'appel au départ duquel un ou plusieurs appels malveillants ont été reçus au plus tard deux mois après le dernier cas d'appel malveillant au départ de ce numéro.

**Art. 8.** Chaque année, le Ministre fixe, après avis de l'Institut la liste des numéros d'appels qui ne peuvent être bloqués conformément à l'article 5 du présent arrêté, notamment les numéros d'appels des postes téléphoniques publics. L'Institut en avertira sans tarder les services d'urgence.

Bruxelles, le 4 juin 2007.

La Ministre de la Protection de la Consommation,  
Mme F. VAN DEN BOSSCHE

Le Ministre de l'Economie,  
M. VERWILGHEN

De nooddienst stelt, samen met de in het vorig lid bedoelde kennisgeving, de Commissie ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer in kennis van het type en de werking van het systeem met inbegrip van de door artikel 16, § 4, van de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer bedoelde technische en organisatorische maatregelen en de richtlijnen ten behoeve van het personeel, bedoeld in artikel 6 van dit besluit.

Binnen de 30 dagen bevestigt het Instituut de ontvangst van de kennisgeving.

In het geval het voorgestelde automatisch systeem en/of de door de nooddienst genomen maatregelen, niet in overeenstemming is of zijn met de vereisten van dit besluit, maant het Instituut, de nooddienst in de kennisgeving aan maatregelen te nemen opdat het automatisch systeem in overeenstemming met de vereisten van dit besluit wordt geïnstalleerd en gebruikt. Het automatisch systeem mag pas in gebruik worden genomen van zodra aan de opmerkingen van het Instituut nuttig gevolg werd gegeven door de nooddienst en het Instituut hiervan in kennis is gesteld.

**Art. 4.** Wanneer een nooddienst een kwaadwillige oproep ontvangt van een bepaald nummer, wordt dit nummer geregistreerd via het automatisch systeem bedoeld in artikel 3 van dit besluit.

Wanneer de nooddienst een nieuwe kwaadwillige oproep ontvangt van een geregistreerd nummer, stuurt de nooddienst een gesproken waarschuwingsbericht naar dit nummer. Het versturen van een waarschuwingsbericht wordt herhaald wanneer een nieuwe kwaadwillige oproep wordt ontvangen vanuit het betrokken nummer.

Dit waarschuwingsbericht vermeldt minstens de betrokken nooddienst en de kans, bij recidiveren, op het blokkeren van de toegang tot de betrokken nooddienst, en de eventuele strafmaatregelen.

**Art. 5.** Wanneer een nooddienst een nieuwe kwaadwillige oproep vaststelt van een nummer waarnaar in de 48 uur voorafgaand aan de nieuwe kwaadwillige oproep reeds twee waarschuwingsberichten werden gestuurd, kan de nooddienst de toegang van dit nummer tot de betrokken dienst blokkeren voor een periode die niet langer duurt dan 4 uur.

Voor elke nieuwe kwaadwillige oproep die wordt ontvangen van hetzelfde nummer binnen de 24 uur na het beëindigen van de blokkering van het nummer, kan de nooddienst de toegang van dit nummer tot de betrokken dienst blokkeren voor een periode die niet langer duurt dan 4 uur.

Voor elke nieuwe kwaadwillige oproep die wordt ontvangen van hetzelfde nummer binnen de 12 uur na het beëindigen van de blokkering van het nummer, kan de nooddienst de toegang van dit nummer tot de betrokken dienst blokkeren voor een periode die niet langer duurt dan 12 uur.

**Art. 6.** De nooddienst stelt ten behoeve van het personeel en de medewerkers van de nooddienst richtlijnen op over de toepassing van dit besluit. De Minister en het Instituut worden in kennis gesteld van deze richtlijnen.

**Art. 7.** De nooddiensten wissen het telefoonnummer van waaruit één of meer kwaadwillige oproepen werden ontvangen in het automatisch systeem, uiterlijk twee maanden na het laatste geval van kwaadwillige oproep vanaf dit nummer.

**Art. 8.** De Minister stelt na advies van het Instituut jaarlijks de lijst vast van de telefoonnummers die niet kunnen worden geblokkeerd overeenkomstig artikel 5 van dit besluit, waaronder de telefoonnummers van de openbare telefoons. Het Instituut stelt de nooddiensten hiervan onverwijld in kennis.

Brussel, 4 juni 2007.

De Minister van Consumentenzaken,  
Mevr. F. VAN DEN BOSSCHE

De Minister van Economie,  
M. VERWILGHEN