

KONINKRIJK BELGIË**ROYAUME DE BELGIQUE****FEDERALE OVERHEIDSDIENST
ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN
ENERGIE****SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL ÉCONOMIE,
P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ÉNERGIE**

**[DATUM] - Voorontwerp van wet ter
vervanging van artikel 113/2 van de wet
van 13 juni 2005 betreffende de
elektronische communicatie**

**[DATE] - Avant-projet de loi remplaçant
l'article 113/2 de la loi du 13 juin 2005
relative aux communications
électroniques**

FILIP, Koning der Belgen,

PHILIPPE, Roi des Belges,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,
Onze Groet.

À tous, présents et à venir, Salut.

De Kamer van volksvertegenwoordigers heeft
aangenomen en Wij bekrachtigen hetgeen
volgt:

La Chambre des représentants a adopté et
Nous sanctionnons ce qui suit :

Artikel 1. Deze wet regelt een aangelegenheid
als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

Article 1^{er}. La présente loi règle une matière
visée à l'article 74 de la Constitution.

Art. 2. Artikel 113/2 van de wet van 13 juni
2005 betreffende de elektronische
communicatie, ingevoegd bij de wet van 10 juli
2012 en gewijzigd bij de wet van 21 december
2021, wordt vervangen als volgt:

Art. 2. L'article 113/2 de la loi du 13 juin 2005
relative aux communications électroniques,
inséré par la loi du 10 juillet 2012 et modifié
par la loi du 21 décembre 2021, est remplacé
par ce qui suit :

«Art. 113/2. § 1. Bij een volledige onderbreking
van meer dan 8 uur van de levering van een
andere voor het publiek beschikbare
elektronische-communicatiedienst dan een
nummernafhankelijke interpersoonlijke
communicatiedienst, ingevolge een
ononderbroken uitval van het netwerk, biedt
de betrokken operator een compensatie aan in
de zin van paragraaf 4 :

« Art. 113/2. § 1^{er}. En cas d'interruption
complète de plus de 8 heures de la fourniture
d'un service de communications électroniques
accessible au public autre qu'un service de
communications interpersonnelles non fondé
sur la numérotation, en raison d'une
défaillance ininterrompue du réseau,
l'opérateur concerné offre une compensation
au sens du paragraphe 4 :

1° aan de abonnee die ingetekend heeft op een
tariefplan dat bestemd is voor consumenten en
die in de zone gedomicilieerd of gevestigd is
waarin de onderbreking zich heeft voorgedaan;
2° aan de eindgebruiker van mobiele openbare
elektronische-communicatiediensten die
worden geleverd op basis van een
voorafbetaalde kaart indien hij een verzoek tot
compensatie indient en daarbij zijn adres
meedeelt waaruit blijkt dat hij gedomicilieerd
of gevestigd is in de zone waarin de
onderbreking zich heeft voorgedaan. De
operator verwerkt het adres uitsluitend om te

1° à l'abonné qui a souscrit à un plan tarifaire
destiné aux consommateurs et qui est
domicilié ou établi dans la zone où
l'interruption s'est produite ;

2° à l'utilisateur final de services de
communications électroniques publics mobiles
fournis sur la base d'une carte prépayée s'il
introduit une demande de compensation, en
communiquant son adresse de laquelle il
ressort qu'il est domicilié ou établi dans la zone
où l'interruption s'est produite. L'opérateur
traite l'adresse uniquement pour vérifier si

verifiëren of de gebruiker gedomicilieerd of gevestigd is in de zone waar de onderbreking zich heeft voorgedaan.

§ 2. Er is sprake van een volledige onderbreking in de zin van paragraaf 1 wanneer de volgende voorwaarden zijn vervuld:

1° het niet beschikbaar zijn:

a) van een dienst die als een aparte elektronische-communicatiedienst kan worden beschouwd, of

b) van één van de elektronische communicatiediensten die samen een bundel uitmaken;

2° de onderbreking is niet te wijten aan het gedrag van de abonnee of van de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart.

§ 3. De dienstverlening wordt geacht onderbroken te zijn vanaf het ogenblik dat de operator het Instituut in kennis stelt van de onderbreking overeenkomstig artikel 107/3.

Wanneer dergelijke kennisgeving niet is vereist, geldt de melding van een gebruiker of een derde als begin van de onderbreking.

§ 4. De operator van de andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst dan een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst biedt de abonnee of de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart de keuze tussen de volgende opties:

1° een minimum van 1 euro voor de periode van 16 uur volgend op de eerste 8 uur van de onderbreking. Iedere daaropvolgende periode van 24 uur wordt de compensatie van de vorige dag verhoogd met 1 EUR evenals met 0,5 EUR voor iedere dag dat de onderbreking duurt, of

2° in geval van een abonnement ten minste 1/30 van het maandelijkse abonnementsgeld voor elektronische communicatiediensten wanneer dit de waarde van de compensatie onder 1° overstijgt.

l'utilisateur est domicilié ou établi dans la zone où l'interruption s'est produite.

§ 2. On parle d'une interruption complète au sens du paragraphe 1^{er} lorsque les conditions suivantes sont remplies :

1° la non-disponibilité :

a) d'un service pouvant être considéré comme un service de communications électroniques distinct, ou

b) d'un des services de communications électroniques constituant une offre groupée ;

2° l'interruption n'est pas liée au comportement de l'abonné ou de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée.

§ 3. Le service est considéré comme interrompu à partir du moment où l'opérateur notifie l'interruption à l'Institut conformément à l'article 107/3.

Lorsqu'une telle notification n'est pas requise, la notification par un utilisateur ou un tiers est considérée comme le début de l'interruption.

§ 4. L'opérateur du service de communications électroniques accessible au public autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation offre à l'abonné ou à l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée le choix entre les options suivantes :

1° un minimum de 1 euro pour la période de 16 heures suivant les 8 premières heures de l'interruption. Pour chaque période de 24 heures suivante, la compensation du jour précédent est majorée de 1 euro et de 0,5 euro pour chaque jour que dure l'interruption, ou

2° dans le cas d'un abonnement, au moins 1/30e de la redevance d'abonnement mensuelle pour des services de communications électroniques, lorsque celle-

In geval van een bundel wordt de compensatie bedoeld onder 2° berekend op het integrale abonnementsgeld voor elektronische communicatiediensten in de volledige bundel.

3° 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 in natura aanbiedt.

Maakt de abonnee of de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart geen keuze dan wordt de financiële compensatie onder 1° toegekend.

§ 5. De bedragen vermeld in paragraaf 4 worden jaarlijks geïndexeerd volgens de index van de consumptieprijzen.

§ 6. Indien het incident dat aanleiding geeft tot compensatie in de zin van dit artikel zich heeft voorgedaan op het openbaar elektronische-communicatienetwerk van een andere operator dan de operator van de voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst bedoeld in de paragrafen 1 en 4, en deze laatste operator heeft een overeenkomst met de netwerkoperator voor gebruik van het openbaar elektronische-communicatienetwerk waarop het incident zich heeft voorgedaan, dan heeft de operator bedoeld in de paragrafen 1 en 4, recht op de vergoeding van de financiële compensatie die hij toekent aan zijn abonnees en eindgebruikers vanwege de operator van het elektronische-communicatienetwerk waarop het incident zich heeft voorgedaan.

§ 7. Dit artikel is niet van toepassing in geval van overmacht.”.

ci dépasse la valeur de la compensation visée au point 1°.

En cas d’offre groupée, la compensation visée au point 2° est calculée sur l’intégralité de la redevance d’abonnement pour des services de communications électroniques inclus dans la totalité de l’offre groupée.

3° l’octroi d’une compensation en nature décrite avec précision qui dépasse au minimum la valeur de la compensation financière telle que décrite au point 1°, si l’opérateur offre ce type de compensation en nature.

En l’absence de choix de l’abonné ou de l’utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d’une carte prépayée, la compensation financière visée au point 1° est octroyée.

§ 5. Les montants mentionnés au paragraphe 4 sont indexés annuellement selon l’indice des prix à la consommation.

§ 6. Si l’incident qui a donné lieu à la compensation financière au sens de cet article s’est produit sur le réseau public de communications électroniques d’un opérateur autre que l’opérateur du service de communications électroniques accessible au public visé aux paragraphes 1^{er} et 4, et que ce dernier opérateur a conclu un accord avec l’opérateur de réseau pour l’utilisation du réseau public de communications électroniques sur lequel l’incident s’est produit, alors l’opérateur visé aux paragraphes 1^{er} et 4a droit de la part de l’opérateur du réseau de communications électroniques sur lequel l’incident s’est produit à l’indemnisation de la compensation financière qu’il octroie à ses abonnés et utilisateurs finaux.

§ 7. Le présent article ne s’applique pas en cas de force majeure. ».

Art. 3. Artikel 2 treedt in werking op de eerste dag van de zesde maand na die waarin ze is bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.

Gegeven te Brussel, ...

Art. 3. L'article 2 entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui de sa publication au Moniteur belge.

Donné à Bruxelles, le...

FILIP

Van Koningswege :

PHILIPPE

Par le Roi :

De minister van Telecommunicatie

La ministre des Télécommunications



Petra De Sutter

Petra De Sutter

Memorie van toelichting

Memorie van toelichting	Exposé des motifs
Onderhavig wet vervangt artikel 113/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna : WEC).	La présente loi remplace l'article 113/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après : LCE).
Het vervangen artikel 113/2 bepaalde 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 ontwerptekst.	L'article 113/2 remplacé prévoyait 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.
In het verleden 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. Uit de informatie die het BIPT ontving van de verschillende operatoren alsook uit gesprekken met een consumentenorganisatie, bleken een aantal problemen zoals een pasieve houding van de kant van de operatoren die wachten tot getroffen klanten om een compensatie vragen, weinig duidelijkheid over de compensatie waarop de klanten aanspraak kunnen maken, enz.	Dans le passé, 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. Les informations reçues par l'IBPT des différents opérateurs et issues de conversations avec une organisation de consommateurs ont mis en exergue des problèmes tels qu'une attitude passive de la part des opérateurs qui attendent que les clients concernés demandent une compensation, un manque de clarté concernant la compensation à laquelle les clients peuvent prétendre, etc.
Er is weinig 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. Voorgaande redenen verantwoorden de voorgestelde regeling.	Il y a peu de raisons de supposer que la situation des abonnés ou des utilisateurs de cartes prépayées, en cas d'interruption du service, serait plus avantageuse aujourd'hui. Les raisons précédentes justifient la réglementation proposée.
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 en deze onderbreking duurt langer dan 8 uur.	Le paragraphe 1 ^{er} stipule que cette réglementation est d'application en cas d'interruption complète du service suite à une défaillance ininterrompue du réseau durant plus de 8 heures.

<p>De dienst is onderbroken wanneer verzonden of gedistribueerde signalen niet doorkomen of de kwaliteit ervan dermate slecht is dat redelijkerwijze gesteld kan worden dat de dienst de facto onderbroken is.</p> <p>Dit impliceert evenwel dat wanneer de onderbreking niet volledig is en de gebruikers in de getroffen zone nog steeds beschikking hebben over een dienstverlening zelfs wanneer deze minder kwaliteit biedt dan normaal, de voorgestelde regeling niet van toepassing is.</p> <p>De eis dat de dienst volledig onderbroken is of als dusdanig beschouwd kan worden, is verantwoord vanuit oogpunt van duidelijkheid.</p>	<p>Le service est interrompu lorsque les signaux envoyés ou distribués n'arrivent pas à destination ou que leur qualité est tellement mauvaise que l'on peut raisonnablement dire que le service est de facto interrompu.</p> <p>Toutefois, cela implique que lorsque l'interruption n'est pas complète et que les utilisateurs dans la zone touchée disposent toujours d'un service, même si celui-ci est d'une qualité inférieure à la normale, la réglementation proposée n'est pas applicable.</p> <p>L'exigence selon laquelle le service doit être complètement interrompu ou considéré comme tel se justifie du point de vue de la clarté.</p>
<p>Om geen onevenredige lasten op te leggen aan operatoren bepaalt de wet dat onderbrekingen die niet langer duren dan 8 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 8 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 1 bepaalt verder dat de volgende eindgebruikers in aanmerking kunnen komen voor een compensatie :</p>	<p>Le paragraphe 1^{er} prévoit en outre que les utilisateurs finaux suivants entrent en ligne de compte pour une compensation :</p>

<p>a) de abonnees die ingetekend hebben op een tariefplan dat bestemd is voor particulier gebruik. Zij zijn ofwel gedomicileerd in de getroffen zone ofwel zijn ze er gevestigd : het is immers mogelijk dat de abonnee niet gedomicileerd is in de getroffen zone maar daar wel een kleine handelszaak heeft, bv. een krantenwinkel, die als adres voor de dienstverlening geldt. Een abonnee in dergelijke situatie kan ook op een compensatie aanspraak maken;</p> <p>b) de gebruikers van voorafbetaalde kaarten die in de getroffen zone gedomicileerd zijn of er gevestigd zijn.</p> <p>Gebruikers van voorafbetaalde kaarten die in de getroffen zone gedomicileerd of gevestigd zijn, moeten zich weliswaar identificeren ten overstaan van de betrokken operator op basis van de koninklijk besluit van 27 november 2016 betreffende de identificatie van de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart, maar deze identificatie behelst niet noodzakelijk het adres van de gebruiker. Om die reden moeten deze gebruikers, wanneer zij aanspraak willen maken op een compensatie, zelf hun operator contacteren en deze daarbij hun domiciliërings- of vestigingsadres bezorgen.</p>	<p>a) les abonnés qui ont souscrit un plan tarifaire destiné à une utilisation résidentielle. Ceux-ci sont domiciliés ou établis dans la zone touchée : en effet, il est possible que l'abonné ne soit pas domicilié dans la zone touchée mais y possède un petit commerce, par exemple une librairie, dont l'adresse sert pour la fourniture du service. Un abonné dans une telle situation peut également prétendre à une compensation ;</p> <p>b) les utilisateurs de cartes prépayées qui sont domiciliés ou établis dans la zone touchée.</p> <p>Les utilisateurs de cartes prépayées domiciliés ou établis dans la zone touchée doivent certes s'identifier vis-à-vis de l'opérateur en question sur la base de l'arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée. Toutefois, cette identification ne comprend pas nécessairement l'adresse de l'utilisateur. Par conséquent, lorsque ces utilisateurs souhaitent demander une compensation, ils doivent contacter eux-mêmes l'opérateur et lui fournir leur adresse de domiciliation ou d'établissement.</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 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</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 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</p>

<p>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>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>Paragraaf 2 preciseert wat een onderbroken dienst zoals vermeld in paragraaf 1 inhoudt, met name dat het gaat om hetzij een stand alone-dienst die onderbroken is, hetzij een dienst die deel uitmaakt van een bundel. In geval van een bundel is dus niet vereist dat alle diensten in de bundel onderbroken moeten zijn.</p>	<p>Le paragraphe 2 précise en quoi consiste un service interrompu tel que mentionné au paragraphe 1^{er}, à savoir un service standalone interrompu ou un service faisant partie d'une offre groupée. Dans le cas d'une offre groupée, il n'est donc pas nécessaire que tous les services inclus dans l'offre soient interrompus.</p>
<p>In het geval van bijvoorbeeld een triple-playpakket waarin 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>Par exemple, en cas de pack triple play comprenant 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>De oorzaak van de onderbreking mag niet te wijten zijn aan het gedrag van de betrokken klant. Een onderbreking van de dienst bijvoorbeeld door wanbetaling of een onbehoorlijk omgaan met de aansluiting of de eindapparatuur, geeft uiteraard geen recht op de tegemoetkoming.</p>	<p>La cause de l'interruption ne peut pas être attribuable au comportement du client en question. Par exemple, une interruption à la suite d'un défaut de paiement ou d'une utilisation inappropriée du raccordement ou de l'équipement terminal ne donne évidemment pas droit à l'indemnité.</p>
<p>Het moet ook gaan om een onderbreking, d.w.z. dat de consument wel degelijk een dienstverlening kreeg maar deze niet langer krijgt ten gevolge van een incident. Het bewust schorsen of stopzetten van de dienstverlening</p>	<p>Il doit également s'agir d'une interruption, à savoir que le consommateur a effectivement bénéficié d'un service mais ne le reçoit plus à la suite d'un incident. La suspension ou l'arrêt volontaire du service par l'opérateur, par</p>

<p>door de operator, bijvoorbeeld bij het einde van het abonnement of in geval van betalingsachterstand van de abonnee, wordt niet beschouwd als een onderbreking. Het afwezig zijn van een dienstverlening doordat bijvoorbeeld een netwerk op een bepaalde plaats geen dekking biedt, wordt evenmin als een onderbreking in de zin van dit artikel beschouwd.</p>	<p>exemple à la fin de l'abonnement ou en cas de retard de paiement de l'abonné, n'est pas considéré comme une interruption. L'absence d'un service, par exemple, parce qu'un réseau ne couvre pas un endroit donné, ne constitue pas non plus une interruption au sens de cet article.</p>
<p>Paragraaf 3 bepaalt dat de aanvang van de onderbreking op twee manieren kan worden bepaald: hetzij op het ogenblik van de kennisgeving van de onderbreking door de operator aan het BIPT : artikel 107/3, § 2, WEC legt operatoren immers op om <i>"het Instituut onverwijld in kennis [te stellen] van elk beveiligingsincident dat een belangrijke impact heeft"</i>. Het besluit van het BIPT van 14 december 2017 betreffende de drempels en modaliteiten voor kennisgeving van veiligheidsincidenten binnen de sector elektronische communicatie bepaalt dat een incident met een belangrijke impact o.a. kan inhouden dat het incident minstens één uur duurt en minstens 25.000 eindgebruikers treft. Wanneer een getroffen gebruiker (d.w.z. een abonnee of een houder van een voorafbetaalde kaart) die woont in de zone van de panne, de panne heeft gemeld bij zijn of haar operator, stelt de operator de compensatie voor wanneer de panne langer duurt dan 8 uur. Wanneer het gaat om een onderbreking die niet geïndiceerd wordt door artikel 107/3, § 2, geldt als begindatum van de onderbreking het ogenblik waarop deze door een gebruiker aan de operator wordt gemeld. Men kan immers aannemen dat gebruikers die door een panne zijn getroffen, zich tot hun operator wenden. Om echter te vermijden dat gebruikers die niet op de hoogte zijn van deze regeling, de compensatie zouden mislopen louter omdat zij er niet om vragen, is het aan de operator om de compensatie voor te stellen aan iedere getroffen abonnee ongeacht of deze de compensatie heeft gevraagd of niet.</p>	<p>Le paragraphe 3 prévoit que le début de l'interruption peut être déterminé de deux manières : soit au moment de la notification de l'interruption par l'opérateur à l'IBPT : l'article 107/3, § 2, LCE, impose en effet aux opérateurs de « [notifier] sans délai à l'Institut tout incident de sécurité ayant eu un impact significatif ». La décision de l'IBPT du 14 décembre 2017 concernant les seuils et les modalités de notification d'incidents de sécurité dans le secteur des communications électroniques prévoit qu'un incident ayant un impact significatif peut notamment inclure que l'incident dure au moins une heure et affecte au moins 25 000 utilisateurs finaux. Lorsqu'un utilisateur affecté (c.-à-d. un abonné ou un détenteur de carte prépayée) habitant dans la zone de la panne a signalé cette dernière à son opérateur, celui-ci propose une compensation si la panne dure plus de 8 heures. Dans le cas d'une interruption non visée par l'article 107/3, § 2, la date de début de l'interruption est le moment où elle est signalée à l'opérateur par un utilisateur. En effet, on peut supposer que les utilisateurs impactés par une panne se tourneront vers leur opérateur. Toutefois, afin d'éviter que des utilisateurs qui ne sont pas au courant de cette réglementation ne passent à côté d'une indemnisation simplement parce qu'ils ne l'ont pas demandée, il appartient à l'opérateur de proposer la compensation à chaque abonné impacté, qu'il l'ait demandée ou non.</p>
<p>Paragraaf 4 bepaalt welke types van compensaties operatoren kunnen aanbieden aan getroffen klanten. Het is belangrijk dat</p>	<p>Le paragraphes 4 détermine les types de compensations que les opérateurs peuvent offrir aux clients concernés. Il est important</p>

<p>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 waarin deze klanten in se niet geïnteresseerd waren. Dergelijke situaties moeten vermeden worden.</p>	<p>que les abonnés et les utilisateurs de cartes prépayées concernés soient explicitement informés de l'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. Il convient d'éviter de telles situations.</p>
<p>De financiële compensatie bestaat uit een minimale vergoeding. In combinatie met de eerder genoemde onderbrekingsduur van 8 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"> - bij een onderbreking van 0 tot 8 uur: geen vergoeding; - bij een onderbreking van 8 tot 24 uur een vergoeding van 1 euro; - bij een onderbreking van 24 uur tot 48 uur : $1 + 1 + 0,5 = 2,5$ euro; - bij een onderbreking van 48 uur tot 72 uur: $2,5 + 1 + 0,5 + 0,5 = 4,5$ euro - bij een onderbreking van 72 uur tot 96 uur : $4,5 + 1 + 0,5 + 0,5 + 0,5 = 7$ euro. <p>Dit systeem fungeert als een incentive voor de operator om storingen snel en efficiënt op te lossen aangezien elke extra dag van storing leidt tot hogere kosten.</p>	<p>La compensation financière prévue consiste en une indemnité minimale. En combinaison avec la durée de perturbation précitée de 8 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"> - en cas d'interruption de 0 à 8 heures : pas d'indemnité ; - en cas d'interruption entre 8 et 24 heures, une indemnité de 1 euro ; - en cas d'interruption entre 24 heures et 48 heures : $1 + 1 + 0,5 = 2,5$ euros ; - en cas d'interruption entre 48 heures et 72 heures : $2,5 + 1 + 0,5 + 0,5 = 4,5$ euros - en cas d'interruption entre 72 heures et 96 heures : $4,5 + 1 + 0,5 + 0,5 + 0,5 = 7$ euros. <p>Ce système vise à inciter l'opérateur à résoudre les pannes rapidement et efficacement, car chaque jour de panne supplémentaire entraîne des coûts plus élevés.</p>
<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 maandelijks vergoeding worden aangeboden, bij de berekening van het minimale compensatiebedrag per dag worden uitgegaan van het maandelijks abonnementsgeld. Voor die verschillende diensten wordt immers één abonnementsprijs betaald. Daarbij is het bovendien niet transparant wat voor iedere</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 indemnité mensuelle fixe. Pour ces différents services, une redevance d'abonnement unique est en effet due. Le montant qui est payé pour</p>

<p>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>chaque service séparément n'est en outre pas transparent. C'est la raison pour laquelle ici aussi, il est opté pour la simplicité et le montant de compensation minimal par jour est basé sur le prix d'abonnement mensuel total pour l'ensemble de l'offre groupée.</p>
<p>Het moet dus gaan om het maandelijks abonnementsgeld voor elektronische communicatiediensten zoals gedefinieerd in artikel 2, 5° van deze wet, dus de facto om telefonie, internet als stand alone-diensten of in een bundel, en televisiediensten in een bundel. Bijkomende diensten zoals streamingdiensten, antivirusdiensten enz. moeten door de operatoren niet in aanmerking worden genomen bij het bepalen van 1/30 van het betreffende abonnementsgeld.</p>	<p>Il doit donc s'agir de la redevance d'abonnement mensuelle pour les services de communications électroniques tels que définis à l'article 2, 5°, de la présente loi, c'est-à-dire de facto la téléphonie, l'internet en tant que service standalone ou dans le cadre d'une offre groupée, et les services de télévision dans le cadre d'une offre groupée. Les services supplémentaires tels que les services de streaming, les services antivirus, etc. ne doivent pas être pris en compte par les opérateurs lors de la détermination du 1/30^e de la redevance d'abonnement concernée.</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 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>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 il est abonné en raison d'une interruption de la fourniture du service. Le même raisonnement est valable pour les utilisateurs de cartes prépayées qui ne versent 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 voorgaande paragrafen duiden de leverancier van de dienst aan als de partij die gehouden is om een compensatie aan te bieden aan zijn abonnees en eindgebruikers. Dat is logisch, aangezien enkel de “dienstenoperator” een contractuele band met hen heeft. Sommige dienstenoperatoren doen echter beroep op het netwerk van andere operatoren om hun diensten aan te bieden. Als een incident in het netwerk van de netwerkoperator aan de oorsprong ligt van de volledige onderbreking in de betekenis van dit artikel, dan moet de netwerkoperator de dienstenoperatoren vergoeden voor de onderbrekingen op het netwerkgedeelte dat onder de verantwoordelijkheid van de netwerkoperator valt. Paragraaf 7 verankert dit principe. Op deze manier worden de dienstenoperatoren vergoed voor de vergoedingen die ze uitkeren aan hun eindklanten.</p>	<p>Les paragraphes précédents désignent le fournisseur du service comme étant la partie tenue d’offrir une compensation à ses abonnés et utilisateurs finaux. Cela est logique étant donné que seul l’« opérateur de services » a un lien contractuel avec eux. Toutefois, certains opérateurs de services ont recours au réseau d’autres opérateurs pour offrir leurs propres services. Si un incident sur le réseau de l’opérateur de réseau est à l’origine de l’interruption complète au sens de cet article, l’opérateur de réseau est alors tenu d’indemniser les opérateurs de services pour les interruptions sur la partie du réseau qui relève de la responsabilité de l’opérateur de réseau. Le paragraphe 7 ancre ce principe. De cette manière, les opérateurs de services sont indemnisés pour les compensations qu’ils versent à leurs clients finaux.</p>
<p>Paragraaf 7 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 7 exclut l’application de compensations en cas de force majeure, étant donné qu’il ne serait pas équitable d’y contraindre les opérateurs dans des conditions imprévisibles et irrésistibles.</p>
<p>Artikel 3 voorziet een inwerkingtreding van het nieuwe artikel 113/2 op de eerste dag van de zesde maand na de publicatie. Op die manier wordt aan operatoren de mogelijkheid geboden om de toepassing van dit artikel naar behoren te integreren in hun systemen.</p>	<p>L'article 3 prévoit une entrée en vigueur du nouvel article 113/2 le premier jour du sixième mois qui suit celui de sa publication. Cela permettra aux opérateurs d'intégrer correctement l'application de cet article dans leurs systèmes.</p>