

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

27 januari 2010

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 13 juni 2005
betreffende de elektronische communicatie,
teneinde bij oproepen naar de hulpdiensten
van de telecommunicatieoperatoren gratis
wachttijd in te stellen**

(ingediend door mevrouw Josée Lejeune c.s.)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

27 janvier 2010

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux
communications électroniques afin d'établir
la gratuité du temps d'attente lors des appels
vers les services d'assistance des opérateurs
de télécommunication**

(déposée par Mme Josée Lejeune et consorts)

SAMENVATTING

Dit wetsvoorstel, dat van toepassing zal zijn op de telecommunicatieoperatoren, strekt ertoe voor de eindgebruiker gratis wachttijd in te stellen wanneer die telefoneert naar de hulpdienst van zijn telecommunicatieoperator. Die wachttijd wordt gedefinieerd als de tijd die loopt zolang de eindgebruiker niet in contact is geweest met de persoon die zich daadwerkelijk met de behandeling van zijn vraag bezighoudt.

RÉSUMÉ

La présente proposition de loi, qui s'applique aux opérateurs de télécommunication, vise à instaurer la gratuité du temps d'attente pour l'utilisateur final lors d'un appel vers un service d'assistance par téléphone de son opérateur de télécommunication. Ce temps d'attente est défini comme le délai pendant lequel l'utilisateur final n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande.

cdH	:	centre démocrate Humaniste
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
FN	:	Front National
LDD	:	Lijst Dedecker
MR	:	Mouvement Réformateur
N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
PS	:	Parti Socialiste
sp.a	:	socialistische partij anders
VB	:	Vlaams Belang

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 52 0000/000:	Parlementair document van de 52 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 52 0000/000:	Document parlementaire de la 52 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be
e-mail : publicaties@laChambre.be

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Het gebruik van verschillende communicatiemiddelen zoals telefonie of het internet maakt deel uit van het dagelijks leven. Om met die technologieën zijn voordeel te kunnen doen, blijken de diensten van een operator dan ook noodzakelijk.

De verschillende aanbiedingen van die operatoren en de talrijke technologische nieuwigheden leiden tot nogal wat verwickelingen, ongeacht of die al dan niet te wijten zijn aan een tekortkoming van het netwerk dan wel aan enig ander technisch knelpunt.

In alle gevallen wordt aan de klant een hulpdienst ter beschikking gesteld. Aangezien de kwaliteit van de prestaties van de operatoren rechtstreeks verband houdt met de prestaties van die dienst, is het dus van primordiaal belang dat die dienst doeltreffend en doelmatig is.

Een consumentenorganisatie heeft in een recent onderzoek de kwaliteit van de antwoorden van die diensten getest. Daartoe werd de reactietijd van de klantendiensten van de verschillende operatoren gemeten via bellen, schrijven en mailen.

Hoewel de enquêteurs de beste resultaten hebben gekregen voor de telefoniesector, bleef de beschikbaarheid van de klantendiensten problematisch. De wachttijd varieerde van operator tot operator, maar was vaak te lang. Zo waren bepaalde leveranciers pas bereikbaar na meer dan zeventien minuten. Bovenop die wachttijd komt nog het *voice off*-menu, dat vaak minuten lang duurde¹.

Sinds de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie mogen de communicatiekosten met een hulpdienst niet hoger liggen dan de kosten voor een gesprek met een geografisch nummer. Artikel 116, eerste lid, bepaalt in dat opzicht immers: "De operatoren stellen de eindgebruikers een hulpdienst per telefoon ter beschikking. De hulpdienst is bereikbaar via een geografisch nummer of via een niet-geografisch nummer op voorwaarde dat de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een geografisch nummer. "

De bij de wet van 13 juni 2005 mogelijk gemaakte vooruitgang is niet onbelangrijk. Wanneer de gebruiker

¹ Zie Test Aankoop, nr. 529, maart 2009, Telecom: halfbakken helpdesks.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

L'utilisation de différents modes de communication, tels que la téléphonie ou l'Internet, fait partie de la vie quotidienne. Aussi, pour pouvoir bénéficier de ces technologies, les services d'un opérateur de télécommunication s'avèrent nécessaires.

Les différentes offres proposées par lesdits opérateurs ainsi que l'abondance des nouveautés technologiques amènent leurs lots de complications, que celles-ci soient dues à une défaillance du réseau ou à tout autre problème technique ou non.

Dans tous les cas, un service d'assistance est mis à la disposition du client. La qualité des prestations des opérateurs étant directement liée aux performances de ce service, il est donc primordial que ce service soit efficace et effectif.

Une récente enquête d'un magazine de consommateurs a voulu mesurer la qualité des réponses de ces services. Pour ce faire, la réactivité des services clientèles des différents opérateurs a été testée via des courriels, courriers postaux et des communications téléphoniques.

Bien que le service clientèle par téléphone fût le secteur pour lequel les enquêteurs avaient reçu les résultats les plus qualitatifs, la disponibilité des services clientèle restait problématique. Le délai de réponse variait d'un opérateur à un autre mais était souvent trop long. Ainsi, certains fournisseurs étaient joignables après plus de 17 minutes. De plus, il faut ajouter à ce temps d'attente, le menu "*voix off*", celui-ci pouvant se prolonger de nombreuses minutes¹.

Depuis la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le coût de communication vers un service d'assistance ne peut être supérieur au coût de communication vers un numéro géographique. En effet, l'article 116, alinéa 1^{er} dispose à cet égard ce qui suit: "*Les opérateurs mettent à la disposition des utilisateurs finals un service d'assistance par téléphone. Le service d'assistance est accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique*".

Les avancées permises par la loi du 13 juin 2005 ne sont pas à négliger. En effet, quand il prend contact

¹ Cf. Test-Achats 529, mars 2009, Télécoms: services clientèle déplorables.

immers contact opneemt met de klantendienst, wordt hij niet langer stelselmatig onderworpen aan peperdure tarieven. De antwoordtijd wordt echter nog steeds aangerekend. Wanneer zich bijvoorbeeld een technische panne bij de dienstverlener voordoet en de consument daarvoor naar de operator belt, zal de consument de wachttijd voor die oproep moeten betalen. Nochtans wordt in die tijd geen enkele dienst verleend.

In Frankrijk bepaalt de wet van 3 januari 2008 betreffende de uitbouw van de mededinging ten behoeve van de consument, dat oproepen naar klantenservicediensten, diensten die technische bijstand verlenen dan wel enige andere klachtenbehandelingsdienst, onder bepaalde voorwaarden kosteloos zijn. Naar luid van artikel 16 van die wet mag de consument niets — op geen enkele manier dan ook — worden aangerekend zolang hij niet verbonden is met een gesprekspartner die zijn vraag effectief in behandeling neemt. Die regeling is van toepassing wanneer de consument vanuit de in het tweede lid van artikel 16 aangegeven regio's belt naar de in het eerste lid van dat artikel vermelde diensten, en hij een beroep doet op de openbare-telefoondienst van de aanbieder van de elektronische-communicatiedienst met wie hij dat contract heeft gesloten.

Te beklemtonen valt dat de wachttijd alleen gratis is voor oproepen naar de hulpdiensten van een operator wanneer daarbij gebruik wordt gemaakt van de communicatiemiddelen die door die operator werden aangeleverd. Volgens een rapport van de Franse *Conseil Général des Technologies de l'Information* zou het langdurige én dure technische aanpassingen vergen om de wachttijd voor iedereen gratis te maken².

Dit wetsvoorstel strekt er dan ook toe die onbillijke toestand weg te werken, en de wachttijd gratis te maken voor consumenten die telefonisch contact opnemen met de hulpdienst van een operator met wie zij een contract hebben gesloten. Onder "wachttijd" wordt de tijd verstaan die de gebruiker moet wachten tot hij wordt verbonden met een gesprekspartner die zijn vraag daadwerkelijk in behandeling neemt. Oproepen om commerciële of administratieve inlichtingen te krijgen, dan wel om in te gaan op telefonische aanbiedingen, ressorteren niet onder dit wetsvoorstel.

² *Conseil Général des Technologies de l'Information, "Gratuité des temps d'attente des centres de relation client"*, rapport voorgesteld door Dominique Varenne, algemeen controleur, en Frédéric Platet, algemeen ingenieur. Rapport nr. X.A.1-2006, juli 2006.

avec le service d'assistance, le consommateur n'est plus systématiquement soumis à des tarifs prohibitifs. Cependant, le délai de réponse est toujours facturé. Ainsi, dans le cas d'une défaillance technique du fournisseur de service, le temps d'attente lors de l'appel vers l'opérateur est facturé. Pourtant, durant cette période, aucun service n'est rendu.

En France, la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs a instauré sous certaines conditions la gratuité des appels vers les services après-vente, d'assistance ou tout autre service chargé du traitement des réclamations. Aux termes de l'article 16 de cette loi, "*lorsque le consommateur appelle depuis les territoires énumérés au deuxième alinéa les services mentionnés au premier alinéa en ayant recours au service téléphonique au public du fournisseur de services de communications électroniques auprès duquel il a souscrit ce contrat, aucune somme ne peut, à quelque titre que ce soit, lui être facturée tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande*".

Il est à souligner que la gratuité du temps d'attente est réservée aux seuls appels passés vers les services d'assistance d'un opérateur depuis les moyens de communication fournis par cet opérateur. En effet, selon un rapport du Conseil Général des Technologies de l'Information (France), la gratuité générale du temps d'attente nécessiterait de longues et coûteuses adaptations techniques².

La présente proposition vise donc à mettre fin à une situation inique et à rendre gratuit le temps d'attente, lorsqu'un consommateur appelle le service d'assistance d'un opérateur auprès duquel il a souscrit un contrat. Le temps d'attente étant considéré comme le délai pendant lequel l'utilisateur n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande. Les appels pour obtenir des informations de nature commerciale ou administrative ou pour souscrire à des offres par téléphone ne sont pas concernés par la présente proposition.

Josée LEJEUNE (MR)
Xavier BAESELEN (MR)
David CLARINVAL (MR)
Kattrin JADIN (MR)

² *Conseil Général des Technologies de l'Information, "Gratuité des temps d'attente des centres de relation client"*, Rapport présenté par Dominique Varenne, contrôleur général et Frédéric Platet, ingénieur général. Rapport N° X.A.1-2006, juillet 2006.

WETSVOORSTEL

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

In artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt tussen het eerste en het tweede lid een lid ingevoegd, luidende:

“De wachttijd bij een oproep naar een telefonische hulpdienst als bedoeld in het eerste lid, is kosteloos voor de eindgebruiker die een contract met de operator heeft ondertekend. Die wachttijd wordt omschreven als de tijd die de eindgebruiker moet wachten tot hij wordt verbonden met een gesprekspartner die zijn vraag daadwerkelijk in behandeling neemt.”.

Art. 3

Deze wet treedt in werking de eerste dag van de zesde maand die volgt op die waarin ze in het *Belgisch Staatsblad* wordt bekendgemaakt.

14 december 2009

PROPOSITION DE LOIArticle 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

Dans l'article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, un alinéa rédigé comme suit est inséré entre les alinéas 1^{er} et 2:

“Le temps d'attente lors d'un appel vers un service d'assistance par téléphone visé à l'alinéa 1^{er} est gratuit pour l'utilisateur final qui a souscrit un contrat auprès de l'opérateur. Ce temps d'attente est défini comme le délai pendant lequel l'utilisateur final n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande.”.

Art. 3

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui de sa publication au *Moniteur belge*.

14 décembre 2009

Josée LEJEUNE (MR)
Xavier BAESELEN (MR)
David CLARINVAL (MR)
Katrin JADIN (MR)

BASISTEKST**Wet van 13 juni 2005
betreffende de elektronische communicatie**

Art. 116

De operatoren stellen de eindgebruikers een hulpdienst per telefoon ter beschikking. De hulpdienst is bereikbaar via een geografisch nummer of via een niet-geografisch nummer op voorwaarde dat de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een geografisch nummer.

De in het eerste lid bedoelde telefonische hulpdienst registreert de vragen van de eindgebruikers over de opheffing van de storingen en over de moeilijkheden om een verbinding te krijgen. Hij stuurt die vragen zo snel mogelijk door naar de bevoegde diensten.

BASISTEKST AANGEPAST AAN HET VOORSTEL**Wet van 13 juni 2005
betreffende de elektronische communicatie**

Art. 116

De operatoren stellen de eindgebruikers een hulpdienst per telefoon ter beschikking. De hulpdienst is bereikbaar via een geografisch nummer of via een niet-geografisch nummer op voorwaarde dat de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een geografisch nummer.

De wachttijd bij een oproep naar een telefonische hulpdienst als bedoeld in het eerste lid, is kosteloos voor de eindgebruiker die een contract met de operator heeft ondertekend. Die wachttijd wordt omschreven als de tijd die de eindgebruiker moet wachten tot hij wordt verbonden met een gesprekspartner die zijn vraag daadwerkelijk in behandeling neemt.

De in het eerste lid bedoelde telefonische hulpdienst registreert de vragen van de eindgebruikers over de opheffing van de storingen en over de moeilijkheden om een verbinding te krijgen. Hij stuurt die vragen zo snel mogelijk door naar de bevoegde diensten.

TEXTE DE BASE**Loi du 13 juin 2005
relative aux communications électroniques**

Art. 116

Les opérateurs mettent à la disposition des utilisateurs finals un service d'assistance par téléphone. Le service d'assistance est accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique.

Le service d'assistance par téléphone visé à l'alinéa 1^{er} enregistre les demandes des utilisateurs finals relatives à la levée des dérangements et aux difficultés d'obtenir une communication. Il transmet ces demandes aux services compétents dans les délais les plus brefs.

TEXTE DE BASE ADAPTÉ À LA PROPOSITION**Loi du 13 juin 2005
relative aux communications électroniques**

Art. 116

Les opérateurs mettent à la disposition des utilisateurs finals un service d'assistance par téléphone. Le service d'assistance est accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique.

Le temps d'attente lors d'un appel vers un service d'assistance par téléphone visé à l'alinéa 1^{er} est gratuit pour l'utilisateur final qui a souscrit un contrat auprès de l'opérateur. Ce temps d'attente est défini comme le délai pendant lequel l'utilisateur final n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande.

Le service d'assistance par téléphone visé à l'alinéa 1^{er} enregistre les demandes des utilisateurs finals relatives à la levée des dérangements et aux difficultés d'obtenir une communication. Il transmet ces demandes aux services compétents dans les délais les plus brefs.