KONINKRIJK VAN BELGIE

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

Koninklijk besluit tot bepaling van de voorwaarden die gelden voor de terugbetaling van de eventuele resterende tegoeden in het kader van artikelen 11, § 7, zesde lid, en 111/2, § 1, vijfde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

FILIP, Koning der Belgen,

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

Gelet op de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, artikelen 11, § 7, zesde lid et 111/2, §1, vijfde lid, ingevoegd bij de wet van 21 december 2021 houdende omzetting van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie;

Gelet op het voorstel van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, gegeven op 18 januari 2022;

Gelet op het advies van de inspecteur van Financiën, gegeven op 6 april 2022;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting, gegeven op 21 april 2022;

Gelet op de openbare raadpleging georganiseerd door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie van 1 februari 2022 tot 4 maart 2022;

Gelet op de impactanalyse van de regelgeving, uitgevoerd overeenkomstig de artikelen 6 en 7 van de wet van 15 december 2013 houdende diverse bepalingen inzake administratieve vereenvoudiging;

Gelet op advies … van de Raad van State, gegeven op [DATUM], met toepassing van artikel

ROYAUME DE BELGIQUE

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

Arrêté royal déterminant les modalités d'application du remboursement des avoirs éventuels dans le cadre des articles 11, §7, al. 6 et 111/2, § 1, alinéa 5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

PHILIPPE, Roi des Belges,

À tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les articles 11, §7, al. 6, et 111/2, §1, alinéa 5, insérés par la loi du 21 décembre 2021 portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques

Vu la proposition de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, du 18 janvier 2022 ;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 6 avril 2022 ;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 21 avril 2022 ;

Vu la consultation publique organisée par l'Institut belge des service postaux et des télécommunications 1er février 2022 au 4 mars 2022 ;

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 ;

Vu l'avis … du Conseil d'Etat, donné le [DATE] en application de l'article 84, 1er, alinéa 1er, 2°, des

84, § 1, eerste lid, 2°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Op de voordracht van de Minister van Telecommunicatie,

Sur la proposition du Ministre des Télécommunications,

HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ :

NOUS AVONS ARRÊTÉ ET ARRÊTONS :

Hoofdstuk 1. Definities en toepassingsgebied

Chapitre 1er. Définitions et champ d'application

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

Article 1er. Pour l'application du présent arrêté, l'on entend par :

1° "de wet van 13 juni 2005": de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;

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

2° "eventueel resterend tegoed": het niet verlopen tegoed dat de abonnee daadwerkelijk heeft opgeladen via een financiële transactie om de diensten van de operator te gebruiken, waarbij het kan gaan om beltegoed of een tegoed aan data of sms'en, met uitzondering van vooruitbetaalde vaste bedragen die voor een bepaalde periode recht geven op een vast aantal belminuten of data.

2° «avoir éventuel» : le crédit non expiré que l'abonné a effectivement rechargé via une transaction financière pour utiliser les services de l'opérateur, qu'il s'agisse de crédit d'appel, de données ou de SMS, à l'exception des forfaits prépayés donnant droit à un forfait de minutes d'appel ou de données pour une certaine période.

Art. 2. Wanneer de abonnee afziet van een voor het publiek beschikbare vooruitbetaalde elektronische-communicatiedienst die geen nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst is van een operator, heeft die abonnee, op verzoek, recht op de terugbetaling van het eventuele resterend tegoed bij de overdragende operator, indien hij tegelijk het nummer dat gelinkt is aan die dienst naar een andere operator overdraagt.

Art. 2. Lorsque l'abonné abandonne un service prépayé de communications électroniques accessible au public autre qu'une service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation d'un opérateur, il a droit, sur demande, au remboursement de l'avoir éventuel auprès de l'opérateur cédant, s'il porte en même temps le numéro lié à ce service vers un autre opérateur

Art. 3. Met het oog op de terugbetaling verifieert de overdragende operator het volgende:

Art. 3. Afin de procéder au remboursement, l'opérateur cédant procèdera à la vérification :

1° de identificatie van de abonnee;

1° de l'identification de l'abonné ;

2° het recht op terugbetaling, inclusief of de geëiste bedragen wel degelijk resterende tegoeden zijn en er geen fraude is ten aanzien van de algemene voorwaarden daarvan.

2° du droit au remboursement, en ce compris que les montants réclamés sont bien des crédits restants et qu'il n'y a pas de fraude en référence à leurs conditions générales.

Art. 4. De overdragende operator moet ten minste twee verschillende methoden aanbieden waarmee de abonnee zijn verzoek om terugbetaling kan indienen.

De oplossing voor terugbetaling mag voor elk van die twee kanalen identiek zijn.

Art. 5. De terugbetaling kan worden verricht volgens de voorkeur die de abonnee heeft bepaald, onder andere:

1° via bankoverschrijving naar een Europees bankrekeningnummer;

2° via creditering van de bankkaart, als dat voor de vorige operator mogelijk is.

Beschikt de abonnee niet over een Europees bankrekeningnummer dan zoekt de vorige operator in overleg met de abonnee een realiseerbare oplossing voor de terugbetaling, met uitzondering van de terugbetaling in contant geld.

Art. 6. De abonnee moet zijn terugbetalingsaanvraag indienen binnen een maand na de dag van daadwerkelijke overdracht van zijn nummer naar de operator van bestemming. Nadat die termijn verstreken is, is de overdragende operator niet meer verplicht tot terugbetaling.

Art. 7. Heeft de abonnee recht op een terugbetaling dan verricht de overdragende operator deze terugbetaling binnen een termijn van twee weken vanaf het ogenblik waarop de door artikel 3 voorgeschreven verificaties zijn uitgevoerd, zonder dat deze langer dan twee weken mogen duren na de terugbetalingsaanvraag.

Art. 8. Het bedrag van de administratieve kosten die de abonnee verschuldigd is voor de behandeling van de terugbetalingsaanvraag wordt vastgelegd op maximaal 5 euro.

Art. 4. L'opérateur cédant doit au moins offrir deux moyens différents afin que l'abonné puisse introduire sa demande de remboursement.

La solution de remboursement peut être identique pour chacun de ces deux canaux.

Art. 5. Le remboursement peut être effectué, selon la préférence déterminée par l'abonné,entre autres :

1° par virement bancaire vers un numéro de compte bancaire européen ;

2° par crédit de la carte bancaire lorsque cela est possible pour l'opérateur précédent.

Si l'abonné ne dispose pas d'un numéro de compte bancaire européen, l'opérateur précédent cherche en concertation avec l'abonné une solution réalisable pour le remboursement, à l'exception du remboursement en espèces.

Art. 6. L'abonné doit introduire sa demande de remboursement dans un délai d'un mois à compter du jour du transfert effectif de son numéro à l'opérateur destinataire. Passé ce délai, l'opérateur cédant n'est plus obligé de procéder à un remboursement.

Art. 7. Si l'abonné a droit à un remboursement, l'opérateur cédant effectue ce remboursement dans un délai de deux semaines à compter du moment où les vérifications prescrites à l'article 3 ont été effectuées, sans que celles-ci ne puissent dépasser deux semaines à dater de la demande de remboursement.

Art. 8. Le montant des frais administratifs de traitement de la demande de remboursement dus par l'abonné est fixé à maximum 5 euros.

Art. 9. De operatoren publiceren op hun website op duidelijke en makkelijk toegankelijke wijze de specificatie van de procedure en voorwaarden voor de terugbetaling, met inbegrip van de kosten die aangerekend kunnen worden.

Art. 10. Dit besluit treedt in werking 3 maanden nadat het is bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.

Art. 11. De minister bevoegd voor Telecommunicatie is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gezien om voorgelegd te worden aan de Raad van State,

Gegeven te

VAN KONINGSWEGE :

De minister van Telecommunicatie,

Art. 9. Les opérateurs publient sur leur site Internet de manière claire et facilement accessible le détail du processus et les conditions du remboursement, en ce compris les frais pouvant être facturés.

Art. 10. Le présent arrêté entre en vigueur 3 mois à dater de sa publication au Moniteur belge.

Art. 11. Le Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Vu pour être soumis à l'avis du Conseil d'Etat,

Donné à

PAR LE ROI :

La ministre des Télécommunications,

P. DE SUTTER

KONINKRIJK BELGIË

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

Koninklijk besluit van [DATUM] tot bepaling van de voorwaarden die gelden voor de terugbetaling van de eventuele resterende tegoeden in het kader van artikelen 11, § 7, zesde lid, en 111/2, § 1, vijfde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

VERSLAG AAN DE KONING

Sire,

Algemeen

Het besluit dat U ter ondertekening wordt voorgelegd, bepaalt de voorwaarden die gelden voor de terugbetaling van resterende tegoeden in het kader van de overdracht van een abonnement op een voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst die geen nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst is.

Volgens artikel 11, § 7, zesde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, "[betaalt] bij vooruitbetaalde diensten [...] de overdragende operator op verzoek eventueel resterende tegoeden terug aan de consument. Voor terugbetaling kan slechts een vergoeding worden gevraagd indien dit in het contract is vermeld. Een dergelijke vergoeding is evenredig en staat in verhouding tot de werkelijke kosten die de overdragende operator heeft gemaakt om de terugbetaling aan te bieden. De Koning, op voorstel van het Instituut, of op eigen initiatief, na advies van het Instituut, kan de nadere regels voor de uitvoering van de verplichtingen van dit lid bepalen."

Artikel 111/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt bovendien:

"Art. 111/2. § 1. De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van toepassing wanneer een abonnee afziet van een andere voor het publiek beschikbare

ROYAUME DE BELGIQUE

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

Arrêté royal du [DATE] déterminant les modalités d'application du remboursement des avoirs éventuels dans le cadre des article 11, §7, al. 6. et 111/2, §1, alinéa 5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

RAPPORT AU ROI

Sire,

Généralités

L'arrêté qui est soumis à Votre signature détermine les modalités d'application du remboursement de crédits restants dans le cadre du transfert d'un abonnement à un service de communications électroniques accessible au public autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation

Selon l'article 11, §7, al. 6. De la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, « l'opérateur cédant rembourse, sur demande, tout avoir éventuel au consommateur utilisant des services prépayés. Le remboursement ne peut donner lieu au prélèvement de frais que si le contrat le prévoit. Le cas échéant, le montant des frais est proportionné et en rapport avec les coûts réels supportés par l'opérateur cédant qui propose le remboursement. Le Roi, sur proposition de l'Institut ou d'initiative, sur avis de l'Institut, peut déterminer les modalités d'exécution des obligations de cet alinéa. ».

L'article 111/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit en outre que :

« Art. 111/2. § 1er. Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les modalités d'application lorsqu'un abonné abandonne un service de

elektronische-communicatiedienst dan een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst bij een operator om een andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst dan een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst bij een andere operator te verkrijgen.
Deze regels hebben onder meer betrekking op:

1° de verdeling van de taken voor de overstap tussen de betrokken partijen, waarbij de ontvangende operator het overstapproces leidt;

2° de technische methodes, de uitvoeringstermijnen en de verplichtingen tot het verschaffen van informatie die de betrokken operatoren desbetreffend toepassen;

3° de methode voor de vaststelling van de kosten voor de overstap en de verdeling van die kosten tussen de betrokken partijen;

4° de vergoedingen die aan de abonnees toekomen in geval van vertraging bij de uitvoering van de overstap of bij gemiste onderhouds- en installatieafspraken; alsook

5° de verplichtingen van de operatoren om informatie te verschaffen aan de abonnees.

De regels waarborgen de continuïteit van de dienst tijdens het overstapproces, tenzij dit technisch niet haalbaar is. De ontvangende operator zorgt ervoor dat de dienst zo snel mogelijk wordt geactiveerd op de datum en binnen het tijdsbestek die uitdrukkelijk met de eindgebruiker zijn overeengekomen. De overdragende operator blijft zijn dienst onder dezelfde voorwaarden aanbieden tot de ontvangende operator zijn dienst activeert. Tijdens het overstapproces mag de dienst niet langer dan één werkdag worden onderbroken.

De ontvangende en de overdragende operator werken te goeder trouw samen. Zij veroorzaken geen vertraging of misbruik van de overstap- en overdrachtsprocessen. De contracten tussen de eindgebruiker en de overdragende operator worden automatisch opgezegd wanneer het overstapproces is afgerond.

communications électroniques accessible au public autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation d'un opérateur pour obtenir un service de communications électroniques accessible au public autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation chez un autre opérateur.

Ces règles portent notamment sur :

1° la répartition des tâches pour le changement d'opérateur entre les parties concernées, dans le cadre duquel le nouveau fournisseur mène le processus ;

2° les méthodes techniques, les délais d'exécution et les obligations de fourniture d'informations que les opérateurs concernés doivent appliquer ;

3° la méthode de détermination des coûts pour le changement d'opérateur et la répartition de ces coûts entre les parties concernées ;

4° les indemnités dues aux abonnés en cas de retard dans l'exécution du changement d'opérateur ou de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation ; et

5° les obligations des opérateurs de fournir des informations aux abonnés.

Les règles garantissent la continuité du service pendant le processus de changement d'opérateur, sauf si cela est techniquement impossible. Le nouvel opérateur veille à ce que l'activation du service ait lieu dans les plus brefs délais possibles, à la date et au créneau horaire expressément convenus avec l'utilisateur final. L'opérateur cédant continue à fournir son service aux mêmes conditions jusqu'à ce que le nouvel opérateur active son service. La perte de service éventuelle pendant la procédure de changement d'opérateur ne dépasse pas un jour ouvrable.

Le nouvel opérateur et l'opérateur cédant coopèrent de bonne foi. Ils ne retardent ni n'utilisent abusivement les procédures de changement d'opérateur et de portage. Les contrats liant l'utilisateur final à l'opérateur cédant prennent automatiquement fin dès que la procédure de changement d'opérateur est menée à terme.

Bij vooruitbetaalde diensten betaalt de overdragende operator op verzoek eventueel resterende tegoeden terug aan de consument. Bij terugbetaling kan slechts een vergoeding worden gevraagd indien dit in het contract is vermeld. Een dergelijke vergoeding is evenredig en staat in verhouding tot de werkelijke kosten die de overdragende operator heeft gemaakt om de terugbetaling aan te bieden. De Koning, op voorstel van het Instituut, of, op eigen initiatief, na advies van het Instituut, kan de nadere regels voor de uitvoering van de verplichtingen van dit lid bepalen."

L'opérateur cédant rembourse, sur demande, tout avoir éventuel au consommateur utilisant des services prépayés. Le remboursement ne peut donner lieu au prélèvement de frais que si le contrat le prévoit. Le cas échéant, le montant des frais est proportionné et en rapport avec les coûts réels supportés par l'opérateur cédant qui propose le remboursement. Le Roi, sur proposition de l'Institut, ou, d'initiative, sur avis de l'Institut, peut déterminer les modalités d'exécution des obligations de cet alinéa. ».

De terugbetaling van het resterende beltegoed met betrekking tot vooruitbetaalde mobiele producten, lijkt ons één van de te reglementeren kwesties in geval van nummeroverdracht naar een nieuwe operator.

Le remboursement du crédit d'appel restant relatifs à des produits mobiles prépayés, nous semble être l'une des questions à réglementer, en cas de transfert de numéro chez un nouvel opérateur.

Het onderhavige besluit heeft tot doel een recht op terugbetaling van dat beltegoed te openen en de voorwaarden van die terugbetaling te bepalen.

Le présent arrêté a pour objet d'ouvrir un droit de remboursement pour ce crédit d'appel et d'organiser les modalités de ce remboursement.

Artikelsgewijze bespreking

Commentaire article par article

Hoofdstuk 1. Definities en toepassingsgebied

Chapitre 1er. Définitions et champ d'application

Artikel 1

Article 1er.

Onder het resterende tegoed, gedefinieerd als "eventueel resterend tegoed", moet gezien de tekst van de wet, het niet verlopen tegoed worden verstaan waar de abonnee bij zijn oorspronkelijke operator het gebruiksrecht op zou gehad hebben voor telefonische oproepen, het versturen van sms'en of voor dataoverdracht, zonder beperking in de tijd. Dit artikel sluit vooruitbetaalde vaste bedragen of supplementaire kortingen voor trouwe klanten uit.

Le crédit restant, défini comme « avoir éventuel », eu égard au texte de la loi, est à entendre comme étant le crédit non expiré que l'abonné aurait eu le droit d'utiliser pour des appels téléphoniques, l'envoi de SMS ou le transfert de données, sans limite de temps auprès de son opérateur d'origine. Cet article exclut les forfaits prépayés ou les crédits de fidélités offerts en prime.

Artikel 2

Article 2

Het recht op terugbetaling veronderstelt een daadwerkelijke overstap en geen eenvoudige opzegging die niet binnen een bepaalde termijn (die verder in de tekst wordt geregeld) zou worden gevolgd door de intekening op een nieuw contract bij een nieuwe operator.

Le droit au remboursement suppose un changement effectif d'opérateur et pas une simple résiliation qui ne serait pas suivie, dans un certain délai (réglé plus après), de la souscription d'un nouveau contrat auprès d'un nouvel opérateur.

Het recht op terugbetaling van het resterende beltegoed veronderstelt dus de overdacht van een nummer naar een nieuwe operator voor een vooruitbetaald mobiel product.

Le droit au remboursement du crédit restant suppose donc le portage d'un numéro vers un nouvel opérateur, pour un produit mobile prépayé.

Artikel 3

Om fraude of misbruik te voorkomen, op strafrechtelijk vlak, maar ook op het vlak van de algemene voorwaarden van de operatoren (bijvoorbeeld, een jacht op gratis kredieten bij intekening op een nieuw contract), moet de operator waar de klant bij vertrekt, de identificatie van de abonnee die de terugbetaling vraagt, verifiëren. De operatoren kunnen zelf kiezen hoe zij die identificatie wensen uit te voeren.

Article 3

Afin d'éviter les fraudes ou les abus, au sens de la loi pénale mais également au sens des conditions générales des opérateurs (par exemple, une chasse aux crédits gratuits en cas de nouvelle souscription), une vérification de l'identification de l'abonné qui demande un remboursement sera effectuée par l'opérateur qu'il quitte. Cette identification peut être poursuivie par des moyens différents selon les opérateurs.

De operator gaat eveneens na of de aanvraag wel degelijk een recht op terugbetaling opent, rekening houdende met de uitzonderingen vervat in de definitie van "resterend tegoed".

L'opérateur vérifie également si la demande ouvre bien un droit au remboursement, compte tenu des exceptions contenues dans la définition du « crédit restant ».

Artikel 4

Er wordt bepaald dat de operator die de terugbetaling moet doen twee manieren aanbiedt om de terugbetalingsaanvraag te behandelen. Dit teneinde een bijkomende manier te hebben om de aanvraag in te dienen, indien de eerste manier, bijvoorbeeld om technische redenen, ontoegankelijk blijkt te zijn. De operatoren zijn vrij om te kiezen welke twee communicatiekanalen ze hiervoor vastleggen. De communicatiekanalen zijn, bij wijze van voorbeeld, het indienen van een verzoek om terugbetaling:

1° via de telefonische klantendienst van de overdragende operator;

2° via de klantendienst van de overdragende operator, toegankelijk via elk elektronische-communicatiemiddel;

3° schriftelijk bij de overdragende operator;

4° via een verkooppunt van de overdragende operator;

Article 4

Il est prévu que l'opérateur qui doit procéder au remboursement offre deux manières de procéder à la demande de remboursement. Ceci afin d'avoir un moyen d'introduire la demande subsidiaire, si le premier était inaccessible, par exemple pour des raisons techniques. Les opérateurs sont libre de prévoir ces deux canaux de communications. Les canaux de communication sont, à titre exemplatif, l'introduction d'une demande de remboursement :

1° via le service client téléphonique de l'opérateur cédant ;

2° via le service client de l'opérateur cédant, accessible par tout moyen de communication électronique ;

3° par écrit auprès de l'opérateur cédant ;

4° via un point de vente de l'opérateur cédant ;

5° via enig ander kanaal waarlangs het eventueel resterende tegoed zou terugbetaald kunnen worden.

De oplossing voor terugbetaling mag voor elk van die twee kanalen identiek zijn.

Artikel 5

Dit artikel biedt de abonnee de keuze tussen ten minste twee manieren van terugbetaling.

Artikel 6

Artikel 6 bepaalt de termijn waarbinnen een terugbetalingsaanvraag moet worden ingediend. Na het verstrijken van de termijn voor het indienen van de aanvraag, vervalt het recht op terugbetaling. Er dient te worden opgemerkt dat indien een contractopzegging binnen deze termijn niet wordt gevolgd door de intekening op een contract bij een nieuwe operator, het recht op terugbetaling vervalt.

Artikel 7

Artikel 7 bepaalt de behandelingstermijn van de terugbetaling, zodra de aanvraag is ingediend. Het is immers niet wenselijk dat die termijn oneindig uitgespreid wordt. De termijn bestaat uit een onderzoekstermijn van twee weken en vervolgens een tweede termijn van twee weken voor de eigenlijke terugbetaling.

Artikel 8

De terugbetaling brengt bepaalde administratieve en technische kosten met zich voor de operatoren, die een nieuwe procedure moeten uitwerken voor de behandeling van de terugbetalingsaanvragen, en de correcte werking ervan moeten verzekeren. Daarom zal de abonnee administratieve kosten moeten betalen. Het bedrag wordt vastgelegd op 5 euro om de verrichting voor de abonnee niet duurder te maken dan wat hem nog van het tegoed zou resteren en rekening houdend met de werkelijke kosten die de verrichting bij een efficiënte theoretische operator veroorzaakt.

5° par tout autre canal qui permettrait le remboursement du crédit restant de l'avoir éventuel.

La solution de remboursement peut être identique pour chacun de ces deux canaux.

Article 5

Cet article offre le choix à l'abonné entre, au minimum, deux moyens de remboursement.

Article 6

L'article 6 fixe le délai dans lequel une demande de remboursement doit être introduite. Passé le délai d'introduction de la demande, le droit au remboursement n'est plus existant. Il est à noter que si une résiliation de contrat n'est pas suivie dans ce délai de la conclusion d'un contrat chez un nouvel opérateur, le droit au remboursement n'est plus existant.

Article 7

L'article 7 fixe le délai de traitement du remboursement, une fois celui-ci introduit. Il n'est en effet pas concevable que ce délai puisse s'éterniser. Il est constitué d'un délai de vérification de deux semaines, et ensuite d'un second délai de deux semaines pour le remboursement proprement dit.

Article 8

L'opération de remboursement crée un coût administratif et technique particulier pour les opérateurs qui doivent mettre au point un nouveau processus de traitement des demandes de remboursement, et assurer son bon fonctionnement. Des frais administratifs seront donc dus par l'abonné. Leur montant est fixé à 5 euros afin de ne pas rendre l'opération plus coûteuse pour l'abonné que ce qu'il ne lui resterait de crédit, et compte tenu des coûts réels engendrés par l'opération chez un opérateur théorique efficace.

Artikel 9

Er zal specifieke publiciteit aan dit recht gegeven worden, bovenop die welke reeds verzekerd is door de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, namelijk artikel 108 van die wet.

Article 9

Une publicité particulière sera donnée à ce droit, en sus de celle déjà assurée par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, notamment, l'article 108 de cette loi.

Artikel 10

Er wordt een termijn van drie maanden vastgesteld voor de inwerkingtreding van dit besluit, gelet op het feit dat de operatoren de nodige tijd moeten krijgen om hun algemene voorwaarden aan te passen en om die nieuwe procedure uit te werken.
De verzoeken om terugbetaling zullen enkel betrekking kunnen hebben op nummeroverdrachten die na deze datum gestart worden.

Article 10

Un délai de trois mois est prévu pour l'entrée en vigueur de cet arrêté, étant donné le temps nécessaire aux opérateurs pour adapter leurs conditions générales et créer ce nouveau processus.

Les demandes de remboursement ne pourront concerner des portages de numéros initiés qu'après cette date.

Ik heb de eer te zijn,
Sire,
van Uwe Majesteit,
de zeer eerbiedige
en zeer getrouwe dienaar,

De minister van Telecommunicatie,

P. DE SUTTER

J'ai l'honneur d'être,
Sire,
de Votre Majesté,
le très respectueux
et très fidèle serviteur,

La ministre des Télécommunications,

P. DE SUTTER