

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

4 november 2024

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 13 juni 2005
betreffende de elektronische communicatie,
teneinde de bescherming en
de empowerment van consumenten
in de telecommunicatiemarkt te versterken**

(ingediend door de heer Jeroen Soete)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

4 novembre 2024

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 13 juin 2005 relative
aux communications électroniques
en vue de renforcer la protection et
la responsabilisation des consommateurs
sur le marché des télécommunications**

(déposée par M. Jeroen Soete)

SAMENVATTING

Om de consumenten op regelmatige basis te informeren over de voor hen voordeligste tarieven voor telecommunicatiediensten en over hun rechten ter zake en om vervolgens te waken over een naleving van die rechten is een sterke consumentenwaakhond nodig. Enkel een actieve consumentenautoriteit kan zorgen voor voldoende empowerment en bescherming van de consumenten.

In dit wetsvoorstel wordt de evolutie van het BIPT in de richting van een actievere en sterke consumentenautoriteit in de telecommunicatiemarkt beoogd. Het Instituut moet meer bepaald zorgen voor een duidelijke informatieverstrekking over tarieven en rechten en vervolgens bij zijn toezicht op de toepassing van de wetgeving prioriteit geven aan de controle van de naleving van de bepalingen inzake consumentenbescherming. De opstelling van een jaarlijks specifiek verslag aangaande die wettelijke opdrachten ten behoeve van een betere consumentenbescherming kan er mede toe bijdragen dat het Instituut een effectieve consumentenwaakhond wordt.

RÉSUMÉ

Pour que les consommateurs soient régulièrement informés des tarifs les plus avantageux pour eux en matière de télécommunications et de leurs droits à cet égard, il convient de disposer d'un gardien fort des droits des consommateurs. Ce gardien veillerait en outre à ce que ces droits soient respectés. De plus, seule une autorité de protection des consommateurs active pourra garantir une responsabilisation et une protection suffisantes des consommateurs.

Cette proposition de loi a pour but de transformer l'IBPT en une autorité de protection des consommateurs forte et plus active sur le marché des télécommunications. Elle vise, en particulier, à ce que l'IBPT doive veiller à ce que les informations sur les tarifs et les droits soient claires et à ce que l'IBPT donne la priorité au contrôle du respect des dispositions relatives à la protection des consommateurs dans le cadre du contrôle de l'application de la législation. L'établissement d'un rapport annuel portant spécifiquement sur ces missions légales afin d'améliorer la protection des consommateurs pourrait contribuer à faire de l'IBPT le gardien effectif des droits des consommateurs.

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Dit voorstel neemt, met een aantal wijzigingen, de tekst over van voorstel DOC 55 1990/001.

Door de indiening van dit wetsvoorstel wensen wij ervoor te zorgen dat het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) als regulator van de telecommunicatiemarkt een prioriteit maakt van duidelijke informatieverstrekking over de geldende tarieven en de heersende consumentenrechten, alsook van het doeltreffend beschermen van de consumenten, en dit door afdoende controles van de vele reeds voor handen zijnde bepalingen in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

De vaststelling van de huidige hoge telecomtarieven gekoppeld aan een eerder laag klantenverloop doet veronderstellen dat heel wat consumenten niet of onvoldoende weet hebben van het bestaan van mogelijk voor hen interessantere aanbiedingen op de markt. Door het juiste telecompakket te kiezen, kunnen de consumenten niet alleen veel besparen, maar er ook voor zorgen dat de concurrentie toeneemt, wat kan leiden tot lagere tarieven. Om het juiste telecompakket te kiezen, rekening houdend met het gebruiksprofiel van de consument, bestaan in de telecomwet al heel wat maatregelen. Ten slotte is het ook eenvoudig gemaakt om te veranderen van operator. Desondanks blijkt de consument niet of onvoldoende op de hoogte te zijn van zijn rechten en van de bestaande tools voor een betere consumentenbescherming, die samen moeten zorgen voor een hogere mate van empowerment van de consumenten.

De huidige telecomwet werd sinds 2005 al verschillende keren gewijzigd en bevat vandaag reeds heel wat bepalingen die moeten zorgen voor meer transparantie en een betere bescherming van de consument. De naleving van deze wet dient te worden bewaakt door het BIPT, de onafhankelijke telecomregulator. De regulator is vandaag dankzij zijn marktanalyses en genomen beslissingen een autoriteit inzake de openstelling van de telecommarkt, die op zijn beurt leidt tot een toename van de concurrentie. Inzake de bescherming van de consument treedt de operator enkel op als hij vaststelt dat er significante en voor veel klachten ernstige problemen met de naleving van de consumentenbeschermingsmaatregelen in de telecomwet voorkomen.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La présente proposition reprend, en le modifiant, le texte de la proposition DOC 55 1990/001.

La présente proposition de loi vise à faire en sorte que l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) accorde, en sa qualité de régulateur du marché des télécommunications, une attention prioritaire à la diffusion d'informations claires sur les tarifs en vigueur et sur les droits des consommateurs, ainsi qu'à la protection efficace des consommateurs, en contrôlant adéquatement les nombreuses dispositions en vigueur de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Il peut se déduire des tarifs élevés actuellement pratiqués dans le domaine des télécommunications, ainsi que du taux relativement faible de rotation de la clientèle, que de nombreux consommateurs ne sont pas (suffisamment) conscients de l'existence d'offres potentiellement plus avantageuses pour eux sur le marché. Or, en choisissant l'abonnement qui leur convient en matière de télécommunications, les consommateurs peuvent non seulement économiser beaucoup d'argent, mais aussi contribuer à renforcer la concurrence, ce qui peut induire une baisse des tarifs. La loi sur les télécommunications comporte déjà de nombreuses mesures visant à aider le consommateur à choisir l'abonnement qui lui convient selon son profil d'utilisation. Par ailleurs, le changement d'opérateur a également été facilité. Cependant, les consommateurs ne semblent pas (suffisamment) conscients de leurs droits ni du fait qu'il existe des outils qui permettent de leur offrir une meilleure protection, ce qui ouvre la voie à une plus grande responsabilisation.

L'actuelle loi sur les télécommunications a été modifiée à plusieurs reprises depuis 2005. Elle contient déjà de nombreuses dispositions visant à garantir une plus grande transparence et une meilleure protection des consommateurs. L'IBPT, instance indépendante de régulation des télécommunications, doit veiller au respect de cette loi. Grâce à ses analyses du marché et à ses décisions, ce régulateur fait désormais autorité pour ce qui est de l'ouverture du marché des télécommunications, ouverture qui accroît la concurrence sur ce marché. En ce qui concerne la protection des consommateurs, l'opérateur n'intervient qu'en cas de problèmes importants et graves donnant lieu à de nombreuses plaintes à l'égard du respect des mesures de protection des consommateurs prévues par la loi sur les télécommunications.

Een telecomregulator die jaarlijks een prioriteit maakt van zowel een effectieve controle van de naleving van de bestaande bepalingen inzake consumentenbescherming als van een informatieve campagne om de consument bewust te maken van zijn rechten, wordt op deze manier ook een autoriteit op het vlak van consumentenbescherming en consumentenempowerment. De toename van een bewust consumentenempowerment, waardoor consumenten sneller en voor hen betere keuzes kunnen maken, zal kunnen leiden tot een verdere toename van de concurrentie en een neerwaartse druk op de tarieven.

Het BIPT wordt aldus een actieve *ex ante*-consumentenwaakhond in plaats van een eerder passieve *ex post*regulator die enkel optreedt na een massa van klachten. Door het opleggen van een verplicht jaarlijks verslag, over te maken aan de Kamer van volksvertegenwoordigers, met betrekking tot alle ondernomen activiteiten inzake het toezicht op de naleving van de regels op het gebied van het respecteren van de consumentenbelangen, zal de regulator ertoe worden aangezet om veel actiever zijn rol als toezichthouder in de telecommarkt ten gunste van de consumenten waar te nemen. Het parlement kan op basis van het jaarlijks verslag ook beter zijn taak opnemen van controle van de uitvoering van de bestaande wetgeving ten behoeve van een betere consumentenbescherming.

Vaststellingen in de huidige telecomsector

Hoge telecomtarieven

In de door de Europese Commissie gepubliceerde studie “*Mobile and fixed broadband prices in Europe at the end of 2022*”¹ wordt ons land voor aangeboden tarieven inzake mobiele datadiensten pas als 20^e op 27 landen gerangschikt en beschikt het samen met de buurlanden Duitsland (21^e), Nederland (16^e) en Luxemburg (13^e) over “*relatively expensive offers*”, terwijl buurland Frankrijk (9^e) beschikt over “*relatively inexpensive offers*”. Voor het aanbod aan vaste telecomdiensten (vast breedbandinternet, vaste telefonie en TV-diensten) worden we zelfs als het duurste land gerangschikt met als omschrijving te beschikken over “*expensive offers*”. Ook buurland Nederland (25^e) valt in deze categorie, terwijl de buurlanden Frankrijk (13^e), Duitsland (14^e) en Luxemburg (15^e) met goedkopere aanbiedingen veel beter gerangschikt staan. Eenzelfde klasement is te vinden bij de convergente aanbiedingen (combinatie van vaste en mobiele telecomdiensten). Opnieuw heeft ons land de eer om met “*expensive offers*” de laatste plaats te bekleden in de opgestelde rangschikking. De

¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/mobile-and-fixed-broadband-prices-europe-2022>

Un régulateur des télécommunications qui se fixe chaque année comme priorité de contrôler effectivement le respect des dispositions en vigueur en matière de protection des consommateurs et de mener une campagne d'information pour sensibiliser le consommateur quant à ses droits devient ainsi également une autorité dans le domaine de la protection et de la responsabilisation des consommateurs. Le renforcement d'une responsabilisation éclairée des consommateurs, rendant ces derniers aptes à faire des choix plus rapides et plus avantageux pour eux, pourra contribuer à accroître davantage la concurrence et à faire pression sur les tarifs.

L'IBPT deviendra ainsi un gardien actif *ex ante* des droits des consommateurs au lieu de se cantonner au rôle de régulateur *ex post* plutôt passif n'intervenant qu'après une multitude de plaintes. L'obligation de rédiger un rapport annuel devant être transmis à la Chambre des représentants et concernant toutes les activités entreprises en matière de contrôle de l'observation des règles dans le domaine du respect des intérêts des consommateurs encouragera le régulateur à exercer beaucoup plus activement son rôle d'autorité de contrôle sur le marché des télécommunications en faveur des consommateurs. Sur la base de ce rapport annuel, le Parlement pourra également mieux assumer sa mission de contrôle de la mise en œuvre de la législation existante au profit d'une meilleure protection des consommateurs.

Constatations actuelles dans le secteur des télécommunications

Tarifs de télécommunication élevés

Dans l'étude intitulée “*Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe at the end of 2022*”¹ publiée par la Commission européenne, la Belgique n'est classée que 20^e sur 27 en ce qui concerne les tarifs proposés en matière de services de données mobiles. Comme chez nos voisins allemands (21^e), néerlandais (16^e) et luxembourgeois (13^e) des offres relativement chères (*relatively expensive offers*) sont proposées en Belgique, alors que des offres relativement bon marché (*relatively inexpensive offers*) sont proposées chez nos voisins français (9^e). Pour l'offre de services de télécommunication fixes (internet à large bande fixe, téléphonie fixe et services de télévision), la Belgique est même présentée comme étant le pays le plus cher et elle est décrite comme proposant des offres chères (*expensive offers*). Les Pays-Bas (25^e) font également partie de cette catégorie, tandis que la France (13^e), l'Allemagne (14^e) et le Grand-Duché de Luxembourg (15^e), où les offres sont meilleur marché, sont nettement mieux classés. Le classement est identique en ce qui concerne les offres convergentes

¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/mobile-and-fixed-broadband-prices-europe-2022>

buurlanden Frankrijk (8^e), Duitsland (14^e), Luxemburg (16^e) en Nederland (24^e) zijn hoger gerangschikt.

Een studie van de OESO, “*The Global Broadband Index*”², rangschikt ons land voor wat betreft kostprijs en snelheid van vaste internetverbindingen slechts als 22^e op de 35 onderzochte landen. Ons land behoort daarmee inzake het aanwezige vaste internetaanbod tot de langzaamste en duurste van Europa.

Ook de laatste internationale prijzenstudie van het BIPT³ bevestigt deze slechte scores voor ons land op het vlak van telecommtarieven. Uit deze studie blijkt dat ons land in het algemeen duur is voor zowel mobiele diensten als voor vast internet en telecombundels. Vooral bij de grote bundels en de mobiele abonnementen met weinig of net heel veel data steken de Belgische telecommtarieven ver uit boven die in de ons omringende landen.

Een eerder laag klantenverloop

Uit het jaarlijks statistisch verslag van het BIPT betreffende de situatie van de elektronische communicatiesector blijkt al jaren dat nog steeds veel klanten een gebundelde aanbieder afnemen bij een telecomoperator. De BIPT-studies tonen echter aan dat, hoe meer gebundelde diensten er worden afgenomen, hoe lager het klantenverloop is. Het statistisch jaarverslag van het jaar 2023 stelt dat daar waar het klantenverloop nog 23,1 % bedraagt bij de afname van 2 diensten, dit daalt naar 11,3 % bij de afname van 3 diensten en het slechts 6,2 % bedraagt bij de afname van 4 diensten. Het gebundeld aanbod van de drie vaste diensten (vast breedbandinternet, televisie en vaste telefonie) en de mobiele dienst is zelfs de meest voorkomende combinatie.

Ondanks de bestaande *Easy switch*-procedure (regeling waarbij de nieuwe operator alle besloemingen inzake het veranderen van operator op zich dient te nemen), bedroeg het aantal klanten in 2023 dat voor vast internet van operator veranderde maar 11,1 %. En

(combinaties van services van telecommunicatie vast en mobiel). In dit domein, ons land, waarvan de aanbiedingen zijn duur (*expensive offers*), heeft ook de eer de laatste plaats in de rangschikking te krijgen, waar Frankrijk (8^e), Duitsland (14^e), het Groothertogdom Luxemburg (16^e) en Nederland (24^e) zijn beter gerangschikt.

Een studie van de OCDE met de titel “*The Global Broadband Index*”² rangschikt ons land op wat betreft prijs en snelheid van vaste internetverbindingen slechts op de 22^e plaats van 35 landen die zijn onderzocht. Ons land behoort daarmee op het vlak van het aanwezige vaste internetaanbod tot de langzaamste en duurste van Europa.

Ook de laatste internationale prijzenstudie van het BIPT³ bevestigt deze slechte scores voor ons land op het vlak van telecommtarieven. Uit deze studie blijkt dat ons land in het algemeen duur is voor zowel mobiele diensten als voor vast internet en telecombundels. Vooral bij de grote bundels en de mobiele abonnementen met weinig of net heel veel data steken de Belgische telecommtarieven ver uit boven die in de ons omringende landen.

Un taux de rotation de la clientèle relativement bas

Depuis de nombreuses années, le rapport statistique annuel de l'IBPT concernant la situation du marché des communications électroniques indique que de nombreux clients s'abonnent encore à une offre groupée auprès d'un opérateur de télécommunications. Les études de l'IBPT indiquent toutefois que le taux de rotation de la clientèle est inversement proportionnel au nombre de services groupés vendus. Le rapport annuel statistique de l'année 2023 indique que, tandis que le taux de rotation atteint encore 23,1 % pour les clients abonnés à 2 services, il passe à 11,3 % des clients abonnés à 3 services, et il ne s'élève plus qu'à 6,2 % pour les clients abonnés à 4 services. La combinaison la plus fréquente est même l'offre groupée des trois services fixes (internet à large bande fixe, télévision et téléphonie fixe) et des services mobiles.

Malgré la procédure *Easy switch* (réglementation prévoyant que le nouvel opérateur doit prendre en charge toutes les formalités relatives au changement d'opérateur), le nombre de clients qui ont changé d'opérateur pour l'internet fixe en 2023 n'a atteint que 11,1 %. Parmi

² <https://www.comparethemarket.com/broadband/content/global-broadband-index/>

³ <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/mededeling-van-18-december-2023-betreffende-de-vergelijkende-studie-van-de-prijzen-voor-telecommunicatiediensten-in-belgie-en-in-de-buurlanden-tarieven-van-oktober-2023>

² <https://www.comparethemarket.com/broadband/content/global-broadband-index/>

³ <https://www.bipt.be/consommateurs/publication/communication-du-18-decembre-2023-concernant-l-etude-comparative-des-prix-des-services-de-telecommunications-en-belgique-et-dans-les-pays-voisins-tarifs-d-octobre-2023>

slechts 30,5 % van deze opstappers gebruikte hiervoor de *Easy switch* procedure.

Besparingen door het juiste telecompakket te kiezen

Volgens de laatste nationale tariefstudies van eind 2023 van het BIPT⁴ kunnen consumenten flink besparen op hun telecomfactuur door de prijzen van de verschillende beschikbare operatoren met elkaar te vergelijken.

Volgens het gepubliceerde persbericht van de studie betreffende de vergelijking van de tarieven van de vaste diensten en van de convergente bundels kan de consument een jaarlijkse besparing van meer dan 300 euro realiseren dankzij de vergelijking van telecomtarieven van vaste aanbiedingen⁵. Het persbericht van de studie van de vergelijking van de tarieven voor mobiele diensten geeft aan dat consumenten jaarlijks tot 120 euro kunnen besparen op hun mobiele diensten⁶.

Volgens de website van het BIPT⁷ maakt het Instituut één keer per jaar een momentopname van de prijzen die gelden op de particuliere markt voor elektronische communicatiediensten. Helaas wordt die belangrijke doelstelling in realiteit niet altijd gehaald en werden er bijvoorbeeld geen nationale tariefvergelijkingen gepubliceerd in 2017 en 2019.

De telecomwet bevat veel maatregelen ter bescherming van de consument

De huidige telecomwet, de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, waarvan de bepalingen voor een betere consumentenbescherming werden aangepast en uitgebreid door wetgevend werk in 2012, 2014, 2017, 2018, 2021 en 2024 bevat al heel wat bepalingen die consumenten beschermen, precontractuele informatie verschaffen en hen naar een goedkoper tariefplan helpen overstappen.

⁴ <https://bipt.be/consumenten/publicatie/mededeling-van-27-november-2023-betreffende-de-vergelijking-van-de-tarieven-van-de-vaste-diensten-en-van-de-convergente-bundels-op-de-belgische-particuliere-markt-tarieven-toegepast-in-het-4e-kwartaal-2023> en <https://bipt.be/consumenten/publicatie/resultaten-van-de-vergelijking-van-de-tarieven-voor-mobiele-diensten-in-belgie-tarieven-gehanteerd-in-q3-2023>

⁵ <https://bipt.be/consumenten/publicatie/jaarlijkse-besparing-van-meer-dan-300-dankzij-de-vergelijking-van-telecomtarieven-van-vaste-aanbiedingen>

⁶ <https://bipt.be/consumenten/publicatie/jaarlijkse-besparingen-tot-120-vergeleken-met-wat-men-minimaal-zou-betalen-bij-een-historische-operator-dankzij-de-vergelijking-van-de-tarieven-voor-mobiele-diensten>

⁷ <https://www.bipt.be/consumenten/enquetes>

ces derniers, seulement 30,5 % ont utilisé la procédure *Easy switch* à cet effet.

Économiser en choisissant l'offre adéquate en matière de télécommunications

Selon la dernière étude nationale de l'IBPT⁴ de fin 2020, les consommateurs peuvent réaliser des économies substantielles, en matière de télécommunications, en comparant les prix des opérateurs disponibles.

Selon le communiqué de presse publié par l'IBPT à propos de son étude concernant la comparaison des tarifs des services fixes et des packs convergents, le consommateur peut réaliser des économies annuelles de plus de 300 euros en comparant les tarifs des offres fixes en matière de télécommunications⁵, et selon le communiqué de presse publié à propos de son étude concernant la comparaison des tarifs des services mobiles, les consommateurs peuvent économiser annuellement jusqu'à 120 euros sur leurs services mobiles⁶.

On lit sur le site web de l'IBPT⁷ que cet institut doit réaliser, une fois par an, un instantané des prix appliqués sur le marché privé des services de communication électroniques. Malheureusement, en réalité, cet objectif majeur n'est pas toujours atteint. Par exemple, aucune comparaison tarifaire nationale n'a été publiée ni en 2017 ni en 2019.

La loi sur les télécommunications contient de nombreuses dispositions visant à protéger le consommateur

L'actuelle loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, dont les dispositions visant à mieux protéger le consommateur ont été modifiées et étendues à la suite de modifications législatives en 2012, 2014, 2017, 2018, 2021 et 2024, contient déjà de nombreuses dispositions visant à protéger le consommateur, à lui fournir des informations précontractuelles et à l'aider à passer à une formule tarifaire plus avantageuse.

⁴ <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/communication-du-27-novembre-2023-concernant-la-comparaison-des-tarifs-des-services-fixes-et-des-packs-convergents-sur-le-marche-residentiel-tarifs-appliques-au-4eme-trimestre-2023> et <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/resultats-de-la-comparaison-des-tarifs-des-services-mobiles-en-belgique-tarifs-appliques-en-q3-2023>

⁵ <https://www.bipt.be/consommateurs/publication/des-economies-annuelles-de-plus-de-300-grace-a-la-comparaison-des-tarifs-telecoms-des-offres-fixes>

⁶ <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/des-economies-annuelles-pouvant-aller-jusqua-120-par-rapport-a-ce-que-lon-paierait-au-minimum-chez-un-operateur-historique-grace-a-la-comparaison-des-tarifs-des-offres-des-services-mobiles>

⁷ <https://www.ibpt.be/consommateurs/enquetes>

Op basis van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie dienden alle operatoren een gratis selectieve nummerblokkering aan te bieden voor betaalnummers, zoals bijvoorbeeld 0900-nummers. Ook werd aan het BIPT de verplichting opgelegd om een tariefsimulator te ontwikkelen, waarmee elke consument aan de hand van zijn eigen gebruiksprofiel (frequentie van bellen, aantal uren, naar mobiele of vaste nummers, binnenland of buitenland, ...) een lijst kan krijgen van de diensten die de verschillende operatoren voor een bepaalde prijs aanbieden. Inzake transparantie werd bepaald dat elke operator zijn algemene voorwaarden en tarievenlijst op zijn website dient te publiceren. Die informatie dient ook op aanvraag schriftelijk te kunnen worden verkregen. Bij essentiële wijzigingen (bijvoorbeeld tariefwijzigingen) van de algemene voorwaarden door de operator werd een bepaling ingevoegd, op grond waarvan zijn klanten hiervan dienen te worden ingelicht, een maand voor de wijziging in werking treedt. Bovendien heeft de consument vervolgens nog een maand na de ontvangst van een nieuwe factuur de tijd om het contract op te zeggen. Er werd ook bepaald dat een standaardfactuur, waarvan de graad van detail door de minister wordt bepaald, kosteloos ter beschikking dient te worden gesteld. Op de factuur dient door een operator ook ten minste één keer per jaar te worden vermeld welk voor de abonnee het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met het gebruikspatroon van de abonnee. Ten slotte werd voorzien in de oprichting van een ethische commissie inzake telecommunicatie, die als taak heeft om een ethische code voor betalende diensten op te stellen en door middel van controle deze te doen naleven.

Door de herziening van de telecomwet in 2012 (wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie) werden opnieuw heel wat nieuwe bepalingen ingevoegd, die dienden te zorgen voor een betere bescherming van de consumenten. Zo kan een contract niet meer telefonisch worden verlengd (maar enkel na schriftelijk akkoord van de consument), kan de consument te allen tijde zonder kosten opstappen bij elke tariefverhoging van zijn operator, kunnen contracten van bepaalde duur niet langer dan 24 maanden meer duren (waarbij de consument de mogelijkheid heeft om deze altijd te beperken tot 12 maanden). Bovendien krijgen de consumenten, vooraleer ze een contract afsluiten, veel meer en duidelijke informatie in verband met de betrokken diensten en de ter zake bestaande tariefplannen. Sinds de wetswijziging in 2012 dienen de operatoren op hun website en in hun winkels vergelijkbare informatiefiches ter beschikking te stellen. De consument kan ook kosteloos zijn contract opzeggen na zes maanden, waarbij de operator in de eerste zes maanden enkel een mogelijke schadevergoeding kan vragen, die echter nooit hoger mag zijn dan het resterende abonnementsgeld dat nog verschuldigd is tijdens die periode van zes maanden.

En vertu de la loi précitée du 13 juin 2005, tous les opérateurs doivent proposer le blocage gratuit et sélectif des numéros payants, par exemple des numéros 0900. L'obligation a également été imposée à l'IBPT de développer un simulateur tarifaire devant permettre à tout consommateur d'obtenir, en fonction de son profil d'utilisation (fréquence des appels, durée des appels, appels vers des numéros mobiles ou fixes, en Belgique ou à l'étranger, etc.), une liste des services proposés par les différents opérateurs et des tarifs correspondants. En matière de transparence, la loi dispose que tout opérateur doit publier ses conditions générales et une liste de ses tarifs sur son site web. Ces informations doivent également être communiquées par écrit sur demande. En cas de modification essentielle des conditions générales (par exemple en cas de modification tarifaire), une disposition oblige les opérateurs à informer leurs clients des modifications visées un mois avant leur entrée en vigueur. En outre, le consommateur dispose d'un délai supplémentaire d'un mois après la réception d'une nouvelle facture pour résilier son contrat. La loi prévoit également qu'un modèle de facture dont le degré de détail doit être défini par le ministre doit être gratuitement mis à la disposition des clients. Une fois par an au moins, la facture doit indiquer le plan tarifaire qui serait le plus avantageux pour l'abonné en fonction de son profil d'utilisation. Enfin, il a été prévu de créer une Commission d'éthique pour les télécommunications, de la charger de rédiger un code d'éthique pour les services payants, et de veiller à faire appliquer ce code en réalisant des contrôles.

La révision de la loi sur les télécommunications en 2012 (loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques) a de nouveau introduit toute une série de nouvelles dispositions destinées à mieux protéger les consommateurs. Ainsi, un contrat ne peut plus être prolongé par téléphone (mais seulement avec l'accord écrit du consommateur), le consommateur peut résilier le contrat à tout moment et sans frais en cas d'augmentation des tarifs de son opérateur et les contrats à durée déterminée ne peuvent plus excéder 24 mois (le consommateur ayant toujours la possibilité de limiter cette durée à 12 mois). En outre, les consommateurs reçoivent des informations plus claires et plus nombreuses sur les services concernés et les plans tarifaires existants avant de conclure un contrat. Depuis que la loi a été modifiée en 2012, les opérateurs sont tenus de mettre à disposition des fiches d'information comparables sur leur site web et dans leurs boutiques. Les consommateurs peuvent également résilier leur contrat sans frais après six mois, l'opérateur ne pouvant demander une éventuelle indemnisation qu'au cours des six premiers mois. Celle-ci ne pourra toutefois jamais dépasser le montant de l'abonnement restant dû

Tenslotte werd een bepaling in de telecomwet ingevoegd op grond waarvan de abonnees een waarschuwing dienen te krijgen bij een zogenaamde “*bill shock*”, telkens wanneer men een bepaald financieel plafond of een vooraf bepaald volume van dataverkeer overschrijdt.

Door de wijziging van de telecomwet in 2014 (wet van 27 maart 2014 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie) werden opnieuw enkele belangrijke bepalingen aan de wet toegevoegd ten behoeve van een verdere bescherming van de consument. Zo werd er komaf gemaakt met de praktijk waarbij operatoren administratiekosten en/of migratiekosten aanrekenen aan hun bestaande klanten wanneer deze gebruik willen maken van een nieuw en voor de klant voordeliger tariefplan. Zo zal de consument minstens één maal per jaar kosteloos en zonder enige vorm van welke schadevergoeding dan ook een andere tariefformule kunnen kiezen bij dezelfde operator. Er werd ook een bepaling ingevoegd op grond waarvan een consument bij wijziging van internetprovider zijn oorspronkelijke e-mailadres kosteloos kan behouden gedurende een periode van 18 maanden. Bij de minimale verplichting van vermelding van het gunstigste tariefplan op de factuur volgens het gebruikspatroon van de abonnee werd deze verplichting ook in werking gesteld voor internetdiensten en bij een gezamenlijk aanbod van verschillende diensten. Operatoren zullen hierbij ook de details van het specifieke verbruiksprofiel aan al hun klanten moeten meegeven. Er werd ook voorzien in het afschaffen van mogelijke migratie- en administratiekosten bij het veranderen van tariefplan bij dezelfde operator. Tenslotte werd er komaf gemaakt met de weigering van bepaalde leveranciers om bepaalde telecomdiensten of nieuwe technologieën niet aan te bieden aan bepaalde netwerkoperatoren.

De wet van 31 juli 2017 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie zorgde voor meer informatieverstrekking aan de consument. Zo werden nieuwe verplichtingen opgelegd aan de operatoren, meer bepaald een verplichting van bewijs wanneer ze vragen om een schuldvordering van derden of een verplichting inzake voorlichting en minimumdienst alvorens een dienst te onderbreken in geval van niet-betaling van een factuur. In geval van wijziging van het tariefplan voor bundels dient rekening te worden gehouden met de restwaarde van het eindapparaat. Er werd eveneens een systeem van vooruitbetaling en van betaling in termijnen ingevoerd. Er werd tenslotte ook voorzien in een mogelijkheid om de operatoren te verplichten om de binnenkomende oproepen te blokkeren.

Door de wet van 26 maart 2018 betreffende de versterking van de economische groei en de sociale cohesie,

pendant cette période de six mois. Enfin, une disposition a été insérée dans la loi sur les télécommunications en vertu de laquelle les abonnés doivent recevoir un avertissement en cas de “*bill shock*”, lorsqu’un certain plafond financier ou un volume prédéfini de données est dépassé.

Lors de la modification de la loi sur les télécommunications en 2014 (loi du 27 mars 2014 contenant diverses dispositions relatives aux communications électroniques), la législation a à nouveau été complétée par certaines dispositions importantes pour renforcer la protection des consommateurs. Il a ainsi été mis fin à la pratique par laquelle des opérateurs facturent à leurs clients existants des frais administratifs et/ou de migration lorsque ces derniers souhaitent utiliser un nouveau plan tarifaire plus avantageux. Les consommateurs pourront ainsi choisir un autre plan tarifaire auprès du même opérateur au moins une fois par an, gratuitement et sans aucune indemnisation. Une disposition a également été insérée en vue de permettre au consommateur de conserver gratuitement son adresse électronique initiale pendant une durée de 18 mois lorsqu’il change de fournisseur de services Internet. L’obligation minimale d’indiquer sur la facture le plan tarifaire le plus avantageux en fonction du profil de consommation de l’abonné a également été étendue aux services Internet et lorsque plusieurs services sont proposés sous la forme d’une offre combinée. Les opérateurs devront également communiquer à l’ensemble de leurs clients les détails de leur profil de consommation spécifique. Une disposition prévoit par ailleurs de supprimer les éventuels coûts de migration et d’administration en cas de changement de plan tarifaire auprès du même opérateur. Enfin, les fournisseurs ne peuvent plus refuser de fournir à d’autres opérateurs de réseaux certains services de télécommunications ou de nouvelles technologies.

La loi du 31 juillet 2017 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques a permis d’assurer une information accrue aux consommateurs. Ainsi, de nouvelles obligations ont été imposées aux opérateurs, notamment une obligation de preuve lorsqu’ils demandent l’exécution d’une créance pour un service d’un tiers, ou encore une obligation d’information et de service minimum avant une interruption de service en cas de facture impayée. Lors d’un changement de plan tarifaire pour des offres conjointes, la valeur résiduelle de l’équipement terminal doit être prise en compte. Un système de prépaiement et un système de paiements échelonnés ont également été mis en place. La possibilité de contraindre les opérateurs à bloquer des appels entrants a enfin été prévue.

Enfin, la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale

ten slotte, werd voorzien in een automatiseringsproces voor de tariefsimulator van het BIPT. Het gebruiksprofiel van de consument kan daardoor automatisch vanaf de website van zijn operator worden ingevoerd in de tariefsimulator.

Door de wet van 21 december 2021 werd de omzetting van het nieuwe Europees Wetboek voor elektronische communicatie gedaan en werden enkele bijkomende wijzigingen doorgevoerd. Met het nieuwe Europese Wetboek wordt in de reglementering rekening gehouden met de aanbieders van *over-the-top* diensten (OTT) welke hun diensten aanbieden via het internet, hoewel de regulering ervan licht blijft in vergelijking met die van de klassieke telecomoperatoren. Het nieuwe Europese Wetboek zorgde ook voor een harmonisatiebepaling, waardoor de maatregelen inzake consumentenbescherming in de gehele Europese Unie gelijk dienen te zijn. In uitvoering hiervan wijzigde enkele bepalingen in de telecomwet. Zo diende het systeem van de door de operatoren ter beschikking gestelde infotiches op de website en in de winkels te worden vervangen door een model van contractsamenvatting. De minimaal jaarlijkse vermelding van het voor de consument meest gunstigste tariefplan diende voorheen op de factuur van de klant te worden vermeld. Nu, na de omzetting kan de operator deze gegevens overmaken via een duurzame drager. De tariefvergelijker van het BIPT werd dan weer de mogelijkheid gegeven om zich ook te richten tot de standaardtariefplannen voor micro-ondernemingen. Enkele bestaande bepalingen dienden door de harmonisatiereguleer ook te worden opgeheven. Een voorbeeld hiervan is de bepaling die stelde dat een contract door de operator niet telefonisch kan worden vervangen door een nieuw contract, doch slechts na een schriftelijk akkoord van de gebruiker. Enkele bepalingen werden in de wet ingeschreven welke voorheen in uitvoeringsbesluiten stonden. Zo bepaalt de wet nu ook dat het BIPT tariefwaarschuwingsoodschappen en andere relevante beschermingsmaatregelen kan opleggen voorgaand aan oproepen naar betaalnummers die eindgebruikers tijdig waarschuwen voor diensten waaraan hoge tarieven zijn gekoppeld (deze bepaling stond voorheen in het koninklijk besluit Ethische Code). Of nog dat de consument verplicht een eerste waarschuwing krijgt van zijn operator wanneer hij het forfait van zijn abonnement overschrijdt. Er werden ook enkele volledig nieuwe bepalingen in de telecomwet opgenomen. Zo is er een nieuwe bepaling teneinde eindgebruikers de mogelijkheid te bieden om factureringdiensten door derden die via de factuur van de operator verlopen te deactiveren. En werd er een bepaling opgenomen om *smishing* te helpen tegen te gaan door de operatoren de toelating te geven om de inhoud van sms'en te scannen op basis van *machine learning* algoritmen. *Smishing* fraude is een nieuwe vorm van online fraude waarbij sms wordt gebruikt om

a prévu un processus d'automatisation pour le simulateur de tarif de l'IBPT. Le profil de consommation du consommateur peut ainsi être introduit automatiquement dans le simulateur de tarif à partir du site internet de son opérateur.

La loi du 21 décembre 2021 a transposé le nouveau Code des communications électroniques européen et apporté quelques modifications supplémentaires. À la suite de l'adoption du nouveau Code européen, la réglementation tient compte des fournisseurs de services *over the top* (OTT) qui proposent leurs services via internet, bien que la régulation y afférente reste assez maigre par rapport à celle des opérateurs télécom classiques. Le nouveau Code européen a également introduit une disposition d'harmonisation, ce qui signifie que les mesures de protection des consommateurs doivent être les mêmes dans toute l'Union européenne. En exécution de celle-ci, un certain nombre d'articles de la loi télécom ont été modifiés. Ainsi, le système de mise à disposition des fiches d'information par les opérateurs en magasin ou sur leur site internet a dû être remplacé par un modèle de récapitulatif contractuel. Par le passé, le plan tarifaire le plus avantageux pour le client devait être mentionné au moins une fois par an sur la facture. Aujourd'hui, à la suite de la transposition, l'opérateur peut transmettre ces données par le biais d'un support durable. Le comparateur de tarifs de l'IBPT a par ailleurs été pourvu d'une fonctionnalité permettant aussi de s'orienter vers les plans tarifaires standard destinés aux micro-entreprises. Quelques dispositions existantes ont également dû être abrogées en raison de la règle d'harmonisation. Citons notamment à cet égard celle qui prévoyait qu'un contrat ne peut être remplacé par un nouveau contrat qu'après l'accord écrit de l'utilisateur et non par téléphone. Plusieurs dispositions qui figuraient précédemment dans des arrêtés d'exécution ont été inscrites dans la loi. Ainsi, la loi prévoit désormais également que l'IBPT est habilité à imposer des messages d'avertissement sur les tarifs et d'autres mesures de protection pertinentes préalablement à la composition de numéros payants, l'objectif étant d'avertir l'utilisateur final en temps utile à propos de services aux tarifs élevés (cette disposition figurait précédemment dans l'arrêt royal sur le Code d'éthique). Ou encore que le consommateur reçoit obligatoirement un premier avertissement de la part de son opérateur en cas de dépassement du forfait de son abonnement. Plusieurs dispositions totalement nouvelles ont également été intégrées à la loi télécom. Un article offre ainsi aux utilisateurs finaux la possibilité de désactiver les services de facturation par des tiers qui s'effectuent via la facture de l'opérateur. Une disposition a été insérée en vue de lutter contre le *smishing* en autorisant les opérateurs à scanner le contenu des sms sur la base d'algorithmes d'apprentissage automatique. La fraude de type *smishing* est une nouvelle

berichten te versturen die valse links bevatten met de bedoeling mensen op te lichten. Tenslotte werd met wet van 21 december 2021 de Ethische Commissie inzake telecommunicatie opgeheven, welke toezicht hield op het correct gebruik van betaalnummers, omdat er werd geoordeeld dat deze commissie niet meer was afgestemd op het toegenomen belang van alternatieven (bijvoorbeeld debet- en kredietkaarten) voor betaalsms'en en betaalnummers.

Door de wet van 3 mei 2024 houdende diverse bepalingen inzake economie werd de via koninklijk besluit voorziene mogelijkheid van een schadevergoeding door de operatoren bij onderbreking van hun dienstverlening uitgewerkt in de wet. Zo wordt bepaald dat deze regeling van toepassing is bij een volledige onderbreking van de dienst door een ononderbroken uitval van meer dan 8 uur van het netwerk. En werd voorzien in een minimale financiële compensatie naargelang de duur van de onderbreking.

De consument is niet of onvoldoende op de hoogte van zijn rechten

Volgens de laatste consumentenenquête van het BIPT uit 2023⁸ kennen de consumenten onvoldoende deze vele bestaande rechten van consumentenbescherming uit de telecomwet.

Zo blijkt uit deze enquête dat maar 14 % van de consumenten weten dat hun operator hen één keer per jaar op de hoogte moet brengen van een tariefplan dat het best aangepast is aan hun gemiddeld gebruikspatroon. Slechts 11 % van de consumenten blijkt op de hoogte te zijn van de verplichting dat de einddatum van het lopende contract dient te worden vermeld op de factuur. Zo weet slechts 38 % van de mobiele telefonie gebruikers dat hun operator hen moet verwittigen wanneer hun verbruik de limiet van hun forfait bereikt. Een verplichting welke 88 % van de consumenten nuttig vinden.

Bijna zes op de tien consumenten (57 %) weten blijkbaar niet dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen in de klantenzone op de website van hun operator.

Nog volgens de enquête blijkt bijna de helft (46 %) van de consumenten niet te weten onder welke voorwaarden ze hun contract kunnen opzeggen. Zo zou

⁸ <https://bipt.be/operators/publicatie/mededeling-van-2-oktober-2023-over-de-resultaten-van-een-enquete-met-betrekking-tot-de-perceptie-door-consumenten-van-de-belgische-elektronische-communicatiemarkt>

forme de fraude en ligne dans le cadre de laquelle un sms est utilisé pour envoyer des messages contenant de faux liens avec pour objectif d'escroquer les destinataires. Enfin, la loi du 21 décembre 2021 a supprimé la Commission d'éthique pour les télécommunications, qui exerçait un contrôle quant à l'utilisation correcte des numéros payants, car il a été considéré que cette commission n'était plus en phase avec l'importance croissante des alternatives (par exemple les cartes de débit et de crédit) aux SMS payants et aux numéros de téléphone payants.

La loi du 3 mai 2024 portant dispositions diverses en matière d'économie a développé plus avant dans la législation la possibilité, fixée par arrêté royal, d'imposer aux opérateurs l'obligation de dédommager le consommateur en cas d'interruption de leur service. Il est ainsi prévu que cette réglementation s'applique en cas d'interruption totale du service en raison d'une panne ininterrompue de plus de 8 heures du réseau. Une compensation financière minimale est due en fonction de la durée de l'interruption.

Le consommateur n'est pas ou pas suffisamment informé de ses droits

Selon la dernière enquête de consommation de l'IBPT de 2023⁸, les consommateurs ne connaissent pas suffisamment les nombreux droits de protection des consommateurs que leur accorde la loi sur les télécommunications.

Ainsi, cette enquête montre que seuls 14 % des consommateurs savent que leur opérateur doit les informer une fois par an du plan tarifaire le mieux adapté à leur profil moyen de consommation. Seuls 11 % des consommateurs sont au courant de l'obligation de mentionner la date de fin du contrat en cours sur la facture. Seuls 38 % des utilisateurs de la téléphonie mobile savent que leur opérateur doit les prévenir lorsque leur consommation atteint la limite de leur forfait, une obligation que 88 % des consommateurs jugent utile.

Près de six consommateurs sur dix (57 %) ne savent manifestement pas qu'ils peuvent retrouver leur profil moyen d'utilisation sur la page clients du site web de leur opérateur.

Toujours selon l'enquête, près de la moitié (46 %) des consommateurs ignorent à quelles conditions ils peuvent résilier leur contrat. Par exemple, seuls 41 % des

⁸ <https://www.ibpt.be/operators/publication/communication-du-2-octobre-2023-relative-aux-resultats-de-l-enquete-concernant-la-perception-du-marche-belge-des-communications-electroniques-par-les-consommateurs>

ook maar 41 % van de consumenten op de hoogte zijn van de wettelijke bepaling dat een contract te allen tijde kosteloos en zonder opzeg kan worden opgezegd na zes maanden. En slechts 12 % van de consumenten zou weten dat een contract kan worden opgezegd bij een prijsverhoging en slechts 10 % weet dat dit kan bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator.

Tenslotte is volgens de enquête slechts de helft (49 %) van de consumenten op de hoogte van het bestaan van de onafhankelijke Ombudsdienst voor telecomcommunicatie.

Volgens de consumentenenquête van het BIPT uit 2022⁹ blijkt slechts de helft van de consumenten te weten dat 070- (46 %), 0900- (50 %) en 0903-nummers (51 %), betalende nummers zijn met toeslag. De telecomwet voorziet in de mogelijkheid om betaalnummers kosteloos te laten blokkeren op een telefoontoestel. Volgens de enquête heeft amper één op de tien consumenten (12 %) die vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, de gratis toegangsblokkering voor nummers met toeslag geactiveerd. Meer dan de helft van de consumenten heeft geen nummerblokkering omdat ze niet wisten dat deze gratis bescherming bestond.

Volgens de consumentenenquête van het BIPT uit 2020¹⁰ tenslotte blijkt dat slechts 6 % van de consumenten op de hoogte is van het feit dat men zijn e-mailadres kan behouden gedurende 18 maanden bij een overstap naar een nieuwe internetprovider.

In de huidige telecomwet van 13 juni 2005 staan heden al heel wat belangrijke wetsartikelen die zorgen voor een hoge graad van bescherming van de consumenten wat het gebruik van telecomdiensten betreft.

Het betreft vooreerst verplichte precontractuele en contractuele informatieverstrekkings, vervolgens nadere regels inzake de tariefsimulator, de *Easy Switch*-procedure bij een verandering van vaste operator, de *Bill Shock*, het meest gunstige tariefplan en de opzegging van contracten.

Verder worden er ook verplichtingen opgelegd inzake de kwaliteit en de veiligheid van de netwerken. Zo wordt onder meer voorzien in netneutraliteitsregels, een maximale wachttijd bij de hulpdienst van de operatoren,

consommateurs connaîtraient la disposition légale selon laquelle un contrat peut être résilié à tout moment, sans frais et sans préavis, après six mois. De même, seuls 12 % des consommateurs sauraient qu'un contrat peut être résilié en cas d'augmentation des prix et seuls 10 % savent qu'ils peuvent le faire en cas de modification des conditions contractuelles par l'opérateur.

Enfin, selon l'enquête, seule la moitié (49 %) des consommateurs connaissent l'existence du Service de médiation indépendant pour les télécommunications.

Selon l'enquête de consommation de l'IBPT de 2022⁹, seule la moitié des consommateurs savent que les numéros 070 (46 %), 0900 (50 %) et 0903 (51 %) sont des numéros payants surtaxés. La loi sur les télécommunications prévoit la possibilité de bloquer gratuitement les numéros payants sur un téléphone. Selon l'enquête, seul un consommateur sur dix (12 %) utilisant un téléphone fixe et/ou mobile a activé le blocage d'accès gratuit pour les numéros surtaxés. Plus de la moitié d'entre eux n'ont pas recours au blocage de numéros d'appel parce qu'ils ignoraient que cette protection gratuite existait.

Enfin, selon l'enquête de consommation de l'IBPT de 2020¹⁰, seuls 6 % des consommateurs sont au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur adresse mail pendant 18 mois après avoir changé de fournisseur d'accès internet.

L'actuelle loi sur les télécommunications du 13 juin 2005 comporte déjà toute une série d'articles de loi majeurs qui garantissent un niveau élevé de protection des consommateurs en ce qui concerne l'utilisation des services de télécommunications.

Il y a tout d'abord la fourniture d'informations précontractuelle et contractuelle obligatoire, puis les modalités relatives au simulateur tarifaire, la procédure *Easy Switch* en cas de changement d'opérateur fixe, le *Bill shock*, le plan tarifaire le plus avantageux et la résiliation de contrat.

Des obligations sont également imposées en matière de qualité et de sécurité des réseaux. Il s'agit notamment des règles de neutralité des réseaux, d'un temps d'attente maximal pour entrer en communication avec les

⁹ <https://bipt.be/operators/publicatie/mededeling-van-8-september-2022-over-de-resultaten-van-een-kwantitatieve-enquete-en-van-een-statistische-analyse-met-betrekking-tot-de-perceptie-door-consumenten-van-de-belgische-elektronische-communicatiemarkt>

¹⁰ <https://bipt.be/operators/publicatie/enquete-over-de-perceptie-door-consumenten-van-de-belgische-elektronische-communicatie-markt-2020>

⁹ <https://www.ibpt.be/operators/publication/communication-du-8-septembre-2022-relative-aux-resultats-dune-enquete-quantitative-et-dune-analyse-statistique-concernant-la-perception-du-marche-belge-des-communications-electroniques-par-les-consommateurs>

¹⁰ <https://www.ibpt.be/operators/publication/enquete-sur-la-perception-du-marche-belge-des-communications-electroniques-par-les-consommateurs-2020>

transparantie bij betalende diensten vanwege derden en een gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een handicap.

Ook zijn er specifieke bepalingen in de wet opgenomen betreffende betalingsfaciliteiten (als maatregelen bij een onbetaalde rekening), de mogelijkheid tot het instellen van een nummerblokkering, de mogelijke e-mailoverdracht gedurende 18 maanden en ten slotte de medewerking van de Ombudsdienst voor telecommunicatie.

Parlementaire vragen over de toepassing van het consumentenrecht in de telecomwet

Via verschillende schriftelijke parlementaire vragen werd de naleving van de vele maatregelen van consumentenbescherming uit de telecomwet nagegaan. In het algemeen kan worden gesteld dat er tot op heden door de toezichthouder nog maar weinig controles werden uitgevoerd op de toepassing van deze maatregelen door de operatoren. Bovendien is er van een structurele controle helemaal geen sprake. De weinige controles die reeds werden uitgevoerd, gebeurden voornamelijk *a posteriori*, wanneer er zeer veel klachten werden waargenomen. Vele passages uit de telecomwet werden nog niet gecontroleerd op hun toepassing. Bij overtredingen werden nog maar weinig sancties uitgesproken.

De volgende vragen werden gesteld aan de bevoegde minister voor telecommunicatie, de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post:

a) schriftelijke vraag nr. 0064: de verwijzing op de factuur naar de tariefsimulator van het BIPT;

b) schriftelijke vraag nr. 0065: openbare raadpleging over wijzigingen telecomwet;

c) schriftelijke vraag nr. 0066: bepalingen inzake telecombundels bij publicatie gunstigste tariefplan;

d) schriftelijke vraag nr. 0067: beschrijving van alle componenten van de tarieven;

e) schriftelijke vragen nrs. 0068 en 0698: bepalingen inzake de verplichte publicatie op de factuur van het meest gunstige tariefplan;

services d'assistance des opérateurs, de la transparence en ce qui concerne les services payants proposés par des tiers et d'un accès équivalent pour les utilisateurs finals handicapés.

La loi contient également des dispositions spécifiques sur les facilités de paiement (au titre de mesures en cas de facture impayée), la possibilité de mettre en place un blocage de numéros d'appel, la possibilité de transférer les e-mails pendant une période de 18 mois et, enfin, la collaboration avec le Service de médiation pour les télécommunications.

Questions parlementaires sur l'application des droits des consommateurs prévus par la loi sur les télécommunications

Plusieurs questions parlementaires écrites ont été posées à propos du respect des nombreuses mesures de protection des consommateurs prévues par la loi sur les télécommunications. De manière générale, on peut dire que jusqu'à présent, très peu de contrôles de l'application de ces mesures par les opérateurs ont été effectués par le régulateur. En outre, aucun contrôle structurel n'est prévu. Les quelques inspections qui ont été effectuées l'ont principalement été *a posteriori*, après qu'un grand nombre de plaintes ont été reçues. L'application de nombreuses dispositions de la loi sur les télécommunications n'a pas encore été contrôlée et peu de sanctions ont été infligées en cas d'infraction.

Les questions suivantes ont été adressées à la ministre ayant les télécommunications dans ses attributions, c'est-à-dire à la vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste:

a) question écrite n° 0064: la référence, sur la facture, au simulateur tarifaire de l'IBPT;

b) question écrite n° 0065: la consultation publique concernant les modifications de la loi relative aux communications électroniques;

c) question écrite n° 0066: les dispositions relatives aux packs de télécommunications lors de la publication du plan tarifaire le plus avantageux;

d) question écrite n° 0067: la description de toutes les composantes des tarifs;

e) questions écrites n°s 0068 et 0698: les dispositions relatives à la publication obligatoire du plan tarifaire le plus avantageux sur la facture;

f) schriftelijke vraag nr. 0069: bepaling aangaande voorafgaande inlichting bij contractuele wijziging van contracten van bepaalde duur;

g) schriftelijke vraag nr. 0071: te voorziene informatie in het contract;

h) schriftelijke vraag nr. 0072: bepaling dat contracten enkel nog met een schriftelijk akkoord kunnen worden vernieuwd;

i) schriftelijke vraag nr. 0073: bepalingen aangaande de berekening van het gunstigste tariefplan;

j) schriftelijke vraag nr. 0074: te voorziene contractuele informatie aangaande de door de operator verstrekte diensten;

k) schriftelijke vraag nr. 0075: bepalingen inzake internettoegangsproducten bij publicatie gunstigste tariefplan;

l) schriftelijke vraag nr. 0076: de door de operator in het contract te voorziene duidelijkheid van de informatie en de verplichte bijwerking bij wijzigingen;

m) schriftelijke vraag nr. 0155: de in de telecomwet voorziene bepaling dat er geen kosten kunnen worden aangerekend bij de keuze van een ander tariefplan bij dezelfde operator;

n) schriftelijke vraag nr. 0157: de bepalingen in de telecomwet waarbij een abonnee op eenvoudig verzoek aan zijn operator informatie kan vragen over voor hem gunstigere tariefplannen;

o) schriftelijke vraag nr. 0160: de periode welke wordt gehanteerd voor het bepalen van het gebruiksprofiel in de telecomwet;

p) schriftelijke vraag nr. 0161: de in de telecomwet opgenomen bepaling dat het BIPT aan operatoren informatieverplichtingen ten aanzien van zijn abonnees kan opleggen;

q) schriftelijke vraag nr. 0167: de in de telecomwet opgenomen bepaling dat consumenten in geval van abnormale consumptiepatronen dienen te worden gewaarschuwd door hun operator;

r) schriftelijke vragen nrs. 0168 en 0702: de in de telecomwet opgenomen *Easy Switch* procedure bij vaste telefoniediensten;

f) question écrite n° 0069: la disposition relative à la notification préalable en cas de modification contractuelle de contrats à durée déterminée;

g) question écrite n° 0071: les informations à mentionner dans le contrat;

h) question écrite n° 0072: la disposition imposant un accord écrit pour le renouvellement des contrats;

i) question écrite n° 0073: les dispositions relatives au calcul du plan tarifaire le plus avantageux;

j) question écrite n° 0074: l'information contractuelle à prévoir en ce qui concerne les services fournis par l'opérateur;

k) question écrite n° 0075: les dispositions relatives aux produits d'accès à Internet dans le cadre de la publication du plan tarifaire le plus avantageux;

l) question écrite n° 0076: la lisibilité des contrats et l'obligation de les mettre à jour en cas de modifications;

m) question écrite n° 0155: la disposition de la loi sur les télécommunications interdisant de facturer des frais lors du changement de plan tarifaire auprès du même opérateur;

n) question écrite n° 0157: les dispositions de la loi sur les télécommunications permettant à tout abonné d'obtenir de la part de son opérateur, sur simple demande, des informations sur les plans tarifaires les plus avantageux pour lui;

o) question écrite n° 0160: la période prise en compte pour déterminer le profil d'utilisation dans la loi sur les télécommunications;

p) question écrite n° 0161: la disposition de la loi sur les télécommunications permettant à l'IBPT d'imposer aux opérateurs des obligations d'information à l'égard de leurs abonnés;

q) question écrite n° 0167: la disposition de la loi sur les télécommunications prévoyant que le consommateur doit être averti par son opérateur en cas de consommation anormale;

r) questions écrites n°s 0168 et 0702: la procédure *Easy Switch* pour les services de téléphonie fixe prévue par la loi sur les télécommunications;

s) schriftelijke vraag nr. 0169: de automatisering van de tariefsimulator;

t) schriftelijke vraag nr. 0172: de in de telecomwet opgenomen bepaling inzake kosteloze opzegging van een contract;

u) schriftelijke vraag nr. 0761: de in de telecomwet voorziene instructies over wachttijden, aanpak van problemen en schriftelijke klachten.

Consumentenempowerment

De digitale transformatie die zich vandaag voltrekt, leidt op sommige gebieden tot grote veranderingen in het leven van de consumenten. Enerzijds zorgt deze transformatie voor een ruimere keuze aan verschillende diensten, anderzijds kan ze het voor de consumenten moeilijker maken om geïnformeerde keuzes te maken en om hun belangen veilig te stellen. Ondernomen acties van de consumenten kunnen daarbij een aanzienlijk verschil maken en ervoor zorgen dat de zich voltrekende digitale transformatie zich ten dienste stelt van de belangen van de consument.

Consumentenempowerment is erop gericht om de consumenten mondiger en weerbaarder te maken, wat noodzakelijk is in een telecomsector met steeds sneller wijzigende marktontwikkelingen, door middel van het aanbieden van voldoende, duidelijke en transparante informatie over bestaande keuzes voor de consument en door te werken aan een bewustmaking van de bestaande consumentenrechten en verhaalmogelijkheden. Door het aanscherpen van een kritisch bewustzijn bij de consumenten, kunnen deze goed worden geïnformeerd en met kennis van zaken op zoek gaan naar de voor hen voordeligste tariefplannen aangepast aan hun specifieke gebruikspatroon.

Consumentenempowerment zorgt ervoor dat er actieve consumenten ontstaan in plaats van passieve verbruikers. Dat kan uiteraard enkel indien de consumenten hierbij worden ondersteund door een helpende hand van de overheid, die zorgt voor het verschaffen van duidelijke informatie en bijstand over consumentenrechten en de veelheid aan tariefplannen, wat voor de consument noodzakelijk is om een bewuste en juiste keuze te kunnen maken. Door deze individuele keuzeverantwoordelijkheden op te nemen, zorgen al deze consumenten samen voor een collectieve marktmacht, die de concurrentie verder zal aanscherpen en zal zorgen voor een neerwaartse druk op de heersende tarieven.

s) question écrite n° 0169: l'automatisation du simulateur tarifaire;

t) question écrite n° 0172: la disposition de la loi sur les télécommunications concernant la résiliation sans frais d'un contrat;

u) question écrite n° 0761: les instructions prévues dans la loi sur les télécommunications concernant les temps d'attente, le traitement des problèmes et les plaintes écrites.

Responsabilisation des consommateurs

Dans certains domaines, la transformation numérique actuelle induit des changements majeurs dans la vie des consommateurs. D'une part, elle élargit le choix des services qui leur sont proposés mais, d'autre part, elle peut être source d'obstacles pour les consommateurs qui souhaitent faire des choix éclairés et préserver leurs intérêts. Les actions des consommateurs peuvent cependant avoir un impact significatif et garantir que la transformation numérique actuelle serve leurs intérêts.

La responsabilisation des consommateurs vise à leur donner plus de moyens d'agir et de réagir, ces compétences étant nécessaires dans le domaine des télécommunications, où l'évolution du marché est de plus en plus rapide. La responsabilisation peut être réalisée en fournissant aux consommateurs des informations suffisantes, claires et transparentes à propos des choix qui s'offrent à eux et en s'efforçant de les sensibiliser aux droits et recours existants en matière de consommation. En aiguisant le sens critique des consommateurs, on leur permettra d'être adéquatement informés et de rechercher, en connaissance de cause, les plans tarifaires les plus avantageux pour eux en fonction de leur profil de consommation spécifique.

S'il est vrai que la responsabilisation des consommateurs transforme les consommateurs passifs en consommateurs actifs, cette transformation ne peut naturellement s'opérer que si les consommateurs sont soutenus par les pouvoirs publics, au cours de cette évolution, et si ceux-ci leur fournissent des informations claires ainsi qu'une aide à l'égard des droits des consommateurs et de la multitude de plans tarifaires, cette assistance étant nécessaire pour qu'ils puissent faire des choix conscients et adéquats. En assumant leurs responsabilités individuelles à l'égard de ces choix, les consommateurs acquerront ensemble un pouvoir de marché collectif qui intensifiera encore la concurrence et entraînera une baisse des tarifs en vigueur.

Het BIPT als een actieve consumentenautoriteit en de nood aan duidelijke overheidsinformatie over tarieven en rechten

Zo bepaalt artikel 6 van de telecomwet van 13 juni 2005 dat het BIPT bij de uitvoering van de taken die aan het Instituut zijn opgelegd er onder meer voor zorgt dat de gebruikers maximaal voordeel behalen wat keuze, prijs en kwaliteit betreft. Bovendien bepaalt artikel 8 van de telecomwet dat het Instituut dient te waken over de belangen van de gebruikers, onder meer door het bevorderen van duidelijke informatieverstrekking, met name wat het voorzien in transparantie ten aanzien van de geldende tarieven betreft.

Aangezien de consument nog onvoldoende op de hoogte is van zijn rechten en in te geringe mate geniet van de mogelijke besparingen wegens het aanhouden van een voor zijn gebruiksprofiel verkeerde keuze van telecompakket, is het uitermate belangrijk om de consumenten te voorzien van transparante en duidelijke informatie die hieraan kan verhelpen. Vandaag kan worden aangenomen dat de overheid één van de belangrijkste bronnen van informatie is.

Het is dan ook essentieel dat het BIPT prioritair werk maakt van een adequaat informatieaanbod aangaande de rechten van de consument en duiding geeft bij de vele geldende tariefplannen. Enkel op deze manier kan de consument de bomen door het bos zien in de telecomsector en wordt de consumentenempowerment aangescherpt.

Het BIPT dient een duidelijk en voor iedere consument begrijpbaar overzicht te publiceren van alle bestaande consumentenrechten, en dit op een voor iedereen toegankelijke website. Het BIPT dient deze voor de consument belangrijke informatie ook op een toegankelijk manier bekend te maken bij het grote publiek, bijvoorbeeld door gebruik te maken van sociale mediakanalen.

Om het juiste tariefplan te kunnen kiezen, rekening houdend met een specifiek gebruikspatroon, dient het BIPT jaarlijks een nationale tariefvergelijking uit te voeren voor de meest gehanteerde gebruikspatronen en deze op een publiek toegankelijke manier te publiceren en er adequaat over te communiceren.

Controle van de maatregelen van consumentenbescherming in de telecomwet

Het BIPT is als onafhankelijke regulator bevoegd voor de toepassing door de operatoren van deze maatregelen van consumentenbescherming. Zo bepaalt de

L'IBPT en tant qu'autorité de consommation active et la nécessité d'une information publique claire sur les tarifs et les droits

L'article 6 de la loi sur les télécommunications du 13 juin 2005 dispose que, dans l'accomplissement des tâches qui lui incombent, l'IBPT doit notamment veiller à ce que les utilisateurs tirent un maximum d'avantages en termes de choix, de prix et de qualité et son article 8 dispose en outre que l'IBPT doit veiller aux intérêts des utilisateurs, notamment en promouvant la fourniture d'informations claires, par exemple en exigeant la transparence des tarifs applicables.

Dès lors que les consommateurs ne sont pas encore suffisamment conscients de leurs droits et qu'ils ne profitent pas suffisamment des économies qu'ils pourraient réaliser en conservant un abonnement inadapté à leurs profils d'utilisation respectifs, il est extrêmement important de leur fournir des informations transparentes et claires qui permettraient d'y remédier. Aujourd'hui, on peut supposer que les autorités publiques sont l'une des principales sources d'informations à ce sujet.

Il est donc essentiel que l'IBPT donne la priorité à la fourniture d'informations adéquates à propos des droits des consommateurs, et à la fourniture d'explications à propos des nombreux plans tarifaires en vigueur. Ce n'est que de cette manière que le consommateur pourra y voir clair dans le domaine des télécommunications et que la responsabilisation des consommateurs pourra être renforcée.

Il convient que l'IBPT publie un aperçu clair et compréhensible par tous les consommateurs de tous leurs droits en matière de consommation sur un site web accessible à tous, et qu'il communique en outre au grand public ces informations importantes pour les consommateurs dans un format accessible, par exemple au travers des canaux des médias sociaux.

Pour que tout consommateur puisse choisir le plan tarifaire qui lui convient selon son profil de consommation spécifique, l'IBPT devrait réaliser chaque année une comparaison tarifaire nationale pour les profils de consommation les plus courants, la publier dans un format accessible au public et la communiquer adéquatement.

Contrôle des mesures de protection des consommateurs prévues par la loi sur les télécommunications

En sa qualité de régulateur indépendant, l'IBPT est compétent à l'égard de l'application des mesures de protection des consommateurs par les opérateurs. En

vigerende wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector dat het Instituut instaat voor het toezicht op de naleving van de normen en van de uitvoeringsbesluiten van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

De huidige telecomwet van 13 juni 2005 bevat een heel instrumentarium aan wetsartikelen, die samen zorgen voor een hoge graad van bescherming van de consumenten inzake het gebruik van telecomdiensten. Het BIPT dient van de naleving van deze maatregelen van consumentenbescherming een absolute prioriteit te maken. Door de publicatie van een jaarlijks verslag van deze prioritaire controletaak zorgt het Instituut niet alleen voor een correctere naleving door alle operatoren, maar ook voor een beter toezicht van de wetgevende macht op de effectiviteit van het bestaande regelgevingskader.

Sterke consumentenwaakhond nodig

Regels voor een goede consumentenbescherming vaststellen, is slechts een eerste stap; ervoor zorgen dat deze regels functioneren is net zo belangrijk.

Hiervoor is het vooreerst absoluut nodig om de consumenten voldoende te informeren over hun rechten. Vervolgens dient de toezichthouder ook een actieve rol te spelen bij het vergroten van de kennis van consumentenrechten.

Tenslotte dient de toezichthouder op een adequate manier na te gaan of de bedrijven uit de sector de vastgestelde regels toepassen en, indien dat niet het geval is, te zorgen voor de nodige handhaving.

Om de consumenten blijvend te informeren over hun rechten en te zorgen voor een handhaving van de deze rechten is een sterke consumentenwaakhond nodig. Door het BIPT jaarlijks een verslag te laten opmaken aangaande de uitoefening van haar controletaak betreffende de naleving van de maatregelen van consumentenbescherming in de telecomwet zal het Instituut van deze taak een prioriteit moeten maken. Door dit jaarlijks verslag te bezorgen aan de Kamer van volksvertegenwoordigers kunnen zij hun controletaak aangaande de adequate toepassing van de bestaande telecomwetgeving voor een betere bescherming van de consument op een efficiëntere manier uitoefenen.

Het BIPT zorgt sinds zijn oprichting voor concurrentiële markten voor het leveren van telecommunicatiediensten. Via de openstelling van de bestaande netwerken aan specifieke gunstige voorwaarden zorgt het ervoor

effet, la loi en vigueur du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges dispose que l'IBPT est chargé de veiller au contrôle du respect des normes et des arrêtés d'exécution de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

L'actuelle loi sur les télécommunications du 13 juin 2005 contient toute une série d'articles qui, ensemble, assurent un niveau élevé de protection des consommateurs en ce qui concerne l'usage des services de télécommunications. L'IBPT doit faire du respect de ces mesures de protection une priorité absolue. En effet, en publiant un rapport annuel sur cette mission de contrôle prioritaire, l'IBPT assurera non seulement un respect plus correct de ces dispositions par tous les opérateurs, mais aussi une meilleure supervision par le législateur de l'efficacité du cadre réglementaire existant.

Nécessité d'un gardien fort des droits des consommateurs

L'établissement de règles en vue d'une protection adéquate des consommateurs n'est qu'une première étape. Il est tout aussi important de veiller à ce que ces règles donnent les résultats escomptés.

Dans cette optique, il faut d'abord absolument veiller à informer suffisamment les consommateurs de leurs droits. Par ailleurs, l'autorité de contrôle doit jouer un rôle actif dans l'amélioration de la connaissance de ces droits.

Enfin, l'autorité de contrôle doit vérifier adéquatement si les entreprises du secteur appliquent les règles établies et, si ce n'est pas le cas, assurer leur application.

Il convient de disposer d'un gardien fort des droits des consommateurs pour que ces derniers soient constamment informés de leurs droits et pour garantir l'application de ces droits. S'il est chargé de rédiger annuellement un rapport sur l'exercice de sa mission de contrôle du respect des mesures de protection des consommateurs prévues par la loi sur les télécommunications, l'IBPT devra en faire une priorité. Et le dépôt de ce rapport annuel à la Chambre des représentants lui permettra de s'acquitter plus efficacement de sa mission de contrôle de l'application adéquate de la législation en vigueur en matière de télécommunications en vue d'une meilleure protection des consommateurs.

Depuis sa création, l'IBPT vise à assurer l'existence de marchés concurrentiels pour la fourniture de services de télécommunications. En ouvrant les réseaux existants dans des conditions favorables bien précises, il a permis

dat ook operatoren zonder eigen netwerk gebruik kunnen maken van de historische aanwezigheid van de bestaande netwerken om hun eigen diensten aan te bieden. De openstelling van de telecommarkt heeft er mede voor gezorgd dat de consumenten een grotere keuze tegen lagere prijzen aangeboden krijgen, maar de grote verscheidenheid aan tariefplannen zorgen bij een onvoldoende geïnformeerde consument voor de nodige verwarring.

Na de openstelling van de netwerken is een BIPT 2.0 nodig als sterke consumentenwaakhond, zodat de gebruikers van telecomdiensten door middel van adequate informatie kunnen genieten van de voor hen voordeligste voorwaarden op de concurrentiële markten. Het BIPT dient daarvoor de resultaten van de door haar gehouden vergelijkende nationale prijsstudies in de telecommarkt niet alleen op een structurele manier uit te voeren, maar ook voldoende bekend te maken.

Jeroen Soete (Vooruit)

aux opérateurs qui ne disposaient pas de leur propre réseau de s'appuyer également sur la présence historique des réseaux existants pour offrir leurs services. L'ouverture du marché des télécommunications a ainsi contribué à offrir aux consommateurs un choix plus étendu à des prix moins élevés. Toutefois, la grande variété des plans tarifaires peut créer la confusion chez les consommateurs insuffisamment informés.

Après l'ouverture des réseaux, il convient que notre pays se dote d'un IBPT 2.0 qui joue le rôle de gardien fort des droits des consommateurs, afin que les utilisateurs des services de télécommunications puissent bénéficier, grâce à des informations adéquates, des conditions les plus avantageuses pour eux sur les marchés concurrentiels. Pour qu'il en soit ainsi, il convient non seulement que l'IBPT réalise structurellement ses enquêtes comparatives nationales sur les prix du marché des télécommunications, mais aussi qu'il rende leurs résultats suffisamment publics.

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

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

Art. 2

Artikel 111 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, vervangen bij de wet van 21 december 2021, wordt aangevuld met de paragrafen 3 en 4, luidende:

“§ 3. Teneinde de consumenten en de eindgebruikers ertoe in staat te stellen om vergelijkbare informatie te verkrijgen over de bestaande voordelige tariefplannen, publiceert het Instituut op een duidelijke, toegankelijke en interactieve wijze op zijn website, door middel van een afzonderlijke rubriek, elk jaar de resultaten van de door hem gehouden vergelijkende nationale prijsstudies met rangschikking van de operatoren, en dit voor de verschillende telecommunicatiediensten en rekening houdend met verschillende, veel voorkomende gebruikspatronen van de consumenten en de eindgebruikers.

§ 4. Teneinde de consumenten en de eindgebruikers ertoe in staat te stellen om hun rechten inzake consumentenbescherming voldoende te kennen, publiceert het Instituut de nodige informatie over de bestaande rechten van consumentenbescherming, en dit op een duidelijke, toegankelijke en interactieve wijze op zijn website door middel van een afzonderlijke rubriek.”

Art. 3

In titel IV, hoofdstuk III, van dezelfde wet, wordt een afdeling 5 ingevoegd, luidende:

“Afdeling 5. Controle van de bescherming van de eindgebruikers”

Art. 4

In voornoemde afdeling 5, ingevoegd bij artikel 3, wordt een artikel 136/1 ingevoegd, luidende:

“Art. 136/1. Het Instituut is belast met de controle op de uitvoering van de bepalingen die bijdragen tot een betere bescherming van de consument.

PROPOSITION DE LOI**Article 1^{er}**

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

Art. 2

L'article 111 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, remplacé par la loi du 21 décembre 2021, est complété par les §§ 3 et 4 rédigés comme suit:

“§ 3. Pour permettre aux consommateurs et aux utilisateurs finals d'obtenir des informations comparables à propos des plans tarifaires avantageux existants, l'Institut publie annuellement, dans un format clair, accessible et interactif, sur son site web, dans une rubrique distincte, les résultats des études comparatives de prix qu'il a réalisées au niveau national, en établissant une classification des opérateurs pour les différents services de télécommunications et en tenant compte de différents profils d'utilisation courants des consommateurs et des utilisateurs finals.

§ 4. Pour permettre aux consommateurs et aux utilisateurs finals d'être suffisamment informés de leurs droits en matière de protection des consommateurs, l'Institut publie, dans un format clair, accessible et interactif, sur son site web, dans une rubrique distincte, les informations nécessaires sur les droits existants en matière de protection des consommateurs.”

Art. 3

Dans le titre IV, chapitre III, de la même loi, il est inséré une section 5 intitulée:

“Section 5. Contrôle de la protection des utilisateurs finals”

Art. 4

Dans la section 5 précitée, insérée par l'article 3, il est inséré un article 136/1 rédigé comme suit:

“Art. 136/1. L'Institut est chargé du contrôle de la mise en œuvre des dispositions contribuant à améliorer la protection du consommateur.

Het Instituut bezorgt jaarlijks een verslag aan de Kamer van volksvertegenwoordigers met betrekking tot haar controleopdracht ter uitvoering van de bepalingen die bijdragen tot een betere bescherming van de consument.

Het verslag omvat met name betreffende de bepalingen vervat in dit hoofdstuk:

- 1° een analyse van de uitgevoerde controles;
- 2° de genomen beslissingen aangaande de vastgestelde overtredingen;
- 3° de nodige statistieken;
- 4° aanbevelingen voor een betere consumentenbescherming;
- 5° de ondernomen en geplande acties voor een betere consumentenbescherming en ter bevordering van de informatievertrekking aangaande een betere consumentenbescherming.”.

16 oktober 2024

Jeroen Soete (Vooruit)

L’Institut transmet annuellement à la Chambre des représentants un rapport sur sa mission de contrôle de la mise en œuvre des dispositions contribuant à améliorer la protection du consommateur.

Ce rapport inclut, en ce qui concerne les dispositions du présent chapitre:

- 1° une analyse des contrôles effectués;
- 2° les décisions prises au sujet des infractions constatées;
- 3° les statistiques nécessaires;
- 4° des recommandations visant à améliorer la protection des consommateurs;
- 5° les actions entreprises ou projetées en vue d’améliorer la protection des consommateurs et de promouvoir la communication d’informations sur l’amélioration de la protection des consommateurs.”.

16 octobre 2024