

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

24 januari 2026

BELEIDSNOTA (*)

Telecommunicatie en de Post

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

24 janvier 2026

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE (*)

Télécommunications et la Poste

Zie:

Doc 56 **1282/ (2025/2026)**:
001 tot 032: Beleidsnota's.

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement.

Voir:

Doc 56 **1282/ (2025/2026)**:
001 à 032: Notes de politique générale.

(*) Conformément à l'article 111 du Règlement.

02950

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
Anders.	: Anders.
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
ONAFH/INDÉP	: Onafhankelijk-Indépendant

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

TELECOMMUNICATIE

Investerings in digitale infrastructuur

De Europese connectiviteitsdoelstellingen houden in dat tegen 2030 gigabit-connectiviteit beschikbaar moet zijn voor alle Europese huishoudens en bedrijven, en dat 5G-dekking aanwezig moet zijn in alle bevolkte gebieden binnen de Europese Unie. Dit past binnen het objectief van SDG 9: industrie, innovatie en infrastructuur.

Vast internet

Uit de in 2025 gepubliceerde cijfers blijkt dat 96,78 % van de Belgische bevolking toegang heeft tot een vaste internetverbinding met gigabitsnelheden. De inspanningen op vlak van glasvezeluitrol dienen verdergezet worden.

Het Competentiecentrum Breedband (BCO) van de FOD Economie speelt in samenwerking met het BIPT een centrale rol in de implementatie van de verordening over gigabitinfrastructuur (*Gigabit Infrastructure Act – GIA*), een cruciaal Europees initiatief dat de uitrol van elektronische-communicatienetwerken met zeer hoge capaciteit beoogt te versnellen en de uitrolkosten ervan te verlagen. Voor de implementatie zal de focus in dit verband liggen op:

- het operationaliseren van het centraal nationaal digitaal toegangspunt dat de coördinatie tussen de actoren in de sector vergemakkelijkt;

- het onderhouden van het GIA-ecosysteem met het oog op harmonisatie en de uitwisseling van *best practices*. Er worden inspanningen geleverd om de belanghebbenden te sensibiliseren en te informeren over de implicaties en voordelen van de GIA.

Waar mogelijk moeten samenwerkingsverbanden zorgen voor een efficiënte uitrol van de werken die de overlast voor de burger en onderneming tot een minimum beperken.

5G

In 2025 beschikt ruim 95 % van alle huishoudens op hun adres minstens over een voldoende 5G-dekking. Het BIPT is belast met een controle van de wettelijke dekkingsvereisten die aan de 5G-licenties zijn toegekend.

Er wordt ingezet op het faciliteren van de uitrol van 5G en breedband in heel België.

TÉLÉCOMMUNICATIONS

Investissements dans l'infrastructure numérique

Les objectifs européens en matière de connectivité prévoient que d'ici 2030, la connectivité gigabit soit disponible pour tous les ménages et entreprises européens, et que la couverture 5G soit assurée dans toutes les zones habitées de l'Union européenne. Cela s'inscrit dans l'objectif de l'ODD 9: industrie, innovation et infrastructures.

Internet fixe

Les chiffres publiés en 2025 indiquent que 96,78 % de la population belge a accès à une connexion internet fixe à des vitesses de l'ordre du gigabit. Les efforts en matière de déploiement de la fibre optique doivent être poursuivis.

Le Centre de Compétence Haut Débit (BCO) du SPF Économie joue, en collaboration avec l'IBPT, un rôle central dans la mise en œuvre du règlement sur les infrastructures gigabit (*Gigabit Infrastructure Act – GIA*), une initiative européenne cruciale qui vise à accélérer le déploiement des réseaux de communications électroniques à très haute capacité et à en réduire les coûts de déploiement. Pour cette mise en œuvre, l'accent sera mis sur:

- l'opérationnalisation du guichet unique numérique, qui facilitera la coordination entre les acteurs du secteur;

- le maintien de l'écosystème GIA en vue d'assurer l'harmonisation et l'échange de bonnes pratiques. Des efforts sont déployés pour sensibiliser et informer les parties prenantes sur les implications et les avantages de la GIA.

Lorsque cela est possible, des partenariats doivent garantir un déploiement efficace des travaux, afin de réduire au minimum les nuisances pour les citoyens et les entreprises.

5G

En 2025, plus de 95 % des ménages disposeront d'une couverture 5G suffisante à leur adresse. L'IBPT est chargé du contrôle du respect des obligations légales de couverture attachées aux licences 5G.

L'accent est mis sur la facilitation du déploiement de la 5G et du haut débit dans toute la Belgique.

De volgende oproepen “*Connecting Europe Facility Digital*” (CEF Digital 2) in 2026 zullen van dichtbij opgevolgd worden en de operatoren zullen aangespoord worden om mogelijke projecten in te dienen zodat een deel van het CEF Digital budget naar de Belgische operatoren kan vloeien.

Internetdekking spoorwegen

Ik heb aan het BIPT gevraagd om een studie te verwezenlijken die de mogelijkheden onderzoekt om een goede internetdekking te bewerkstelligen aan boord van de treinen in ons land. Er zal in kaart gebracht worden wat de technische mogelijkheden zijn, wat de kostprijs van elke oplossing is, hoeveel er vanuit de overheid gefinancierd kan worden (staatsteunregels) en of er werkelijke marktinteresse is voor cofinanciering vanuit de mobiele operatoren of Infrabel/NMBS. De studie zal ons helpen om de juiste beleidskeuzes te maken omtrent de meest efficiënte en effectieve inzet van (overheids) middelen om het probleem aan te pakken.

Digital Networks Act

We volgen de werkzaamheden op in Europa met betrekking tot de *Digital Networks Act* (DNA), die door de Europese Commissie in principe eind 2025 voorgesteld zal worden. Deze wetgeving is gericht op de hervorming van de telecomregelgeving, waarbij het essentieel is dat effectieve concurrentie binnen elke lidstaat gewaarborgd blijft en innovatie wordt aangemoedigd, en dit met oog voor de langetermijnbelangen van zowel consumenten als bedrijven en dit in overeenstemming met SDG 9.

Focus op veiligheid

In het kader van de wet van 17 februari 2021 tot invoering van bijkomende beveiligingsmaatregelen voor de verstrekking van mobiele 5G-diensten zullen de machtigingsaanvragen van operatoren verder behandeld worden. De implementatie van de wetgeving zorgt ervoor dat we in België kunnen steunen op veilige en betrouwbare infrastructuren, die een Europese digitale soevereiniteit en autonomie garanderen.

Redundantie-systeem

Overeenkomstig artikel 107 van de wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie zullen de werkzaamheden worden verdergezet voor de oprichting van een redundantie-systeem dat sterke garanties biedt voor ononderbroken toegang tot noodhulpdiensten.

Les prochains appels “*Connecting Europe Facility Digital*” (CEF Digital 2) qui seront lancés en 2026 seront suivis de près et les opérateurs seront encouragés à soumettre d’éventuels projets afin qu’une partie du budget CEF Digital puisse être reversée aux opérateurs.

Couverture internet des chemins de fer

J’ai demandé à l’IBPT de réaliser une étude examinant les possibilités d’assurer une bonne couverture internet à bord des trains dans notre pays. L’étude dressera un état des lieux des solutions techniques existantes, de leur coût, du financement possible par les pouvoirs publics (dans le respect des règles en matière d’aides d’État) ainsi que de l’intérêt réel du marché pour un cofinancement de la part des opérateurs mobiles ou d’Infrabel/SNCB. Cette étude nous aidera à prendre les bonnes décisions politiques quant à l’utilisation la plus efficiente et la plus efficace des moyens (publics) pour résoudre ce problème.

Digital Networks Act

Nous poursuivons les travaux en Europe relatifs au *Digital Networks Act* (DNA), qui sera proposé par la Commission européenne en principe fin 2025. Cette réglementation vise à réformer la réglementation des télécommunications, où il est essentiel de continuer à garantir une concurrence effective dans chaque État membre et l’innovation est encouragée, en tenant compte des intérêts à long terme des consommateurs et des entreprises et cela en conformité avec l’ODD 9.

L’accent sur la sécurité

En vertu de la loi du 17 février 2021 introduisant des mesures de sécurité supplémentaires pour la fourniture de services mobiles 5G, les demandes d’autorisation des opérateurs continueront d’être traitées. La mise en œuvre de la législation permettra de s’assurer que nous pouvons compter sur des infrastructures sûres et fiables en Belgique, garantissant ainsi la souveraineté et l’autonomie numériques de l’Europe.

Système de redondance

Conformément à l’article 107 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les travaux se poursuivront en vue de la mise en place d’un système de redondance qui offrira de fortes garanties pour un accès ininterrompu aux services d’urgence.

Stoorzenders tegen drones

Om tegemoet te komen aan de huidige geopolitieke situatie, zal ik een wijziging van de wet elektronische communicatie omtrent stoorzenders of “jammers” aan de regering voorleggen. De uitzonderingscategorieën worden hierbij uitgebreid naar kritieke infrastructuren en diensten zodat anti-drone apparatuur kan ingezet worden om kwaadwillige drones te bestrijden.

Justitie

Ik zal nauwlettend toezien op de tenuitvoerlegging van het “e-evidencepakket” (aangezien er een Europese Richtlijn en verordening inzake de “bevriezing van elektronisch bewijsmateriaal” bestaan) door het BIPT, dat tot september 2025 een raadpleging over een wetsontwerp en een ontwerp van koninklijk besluit heeft georganiseerd.

Het doel is een autoriteit van een lidstaat in staat te stellen, in het kader van een strafprocedure, het in een andere lidstaat gevestigde contactpunt van een dienst aanbieder rechtstreeks te verzoeken elektronisch bewijsmateriaal te verstrekken of te “bevriezen” (met het oog op een latere verstrekking ervan), teneinde plegers van strafbare feiten op te sporen en te vervolgen.

Controle van telecomapparatuur

BIPT is belast met de controle van de conformiteit van de radioapparatuur die op de Belgische markt wordt aangeboden. Het markttoezicht van het BIPT biedt een bescherming aan de consument, draagt bij tot eerlijke mededinging en verhindert het verhandelen van apparatuur die een gevaar kan betekenen voor de bevolking of schadelijke storingen kan veroorzaken.

Via een aanpassing van de telecomwet zal het verboden worden om stoorzenders te verkopen, verhuren, lenen of schenken aan personen zonder machtiging.

Om de administratieve last te verminderen, zal ik voorstellen dat de verplichting tot systematische aangifte voor alle types radioapparatuur vervangen wordt door een verplichting tot het houden van een register van voorbijge operaties gedurende een periode van twee jaar.

Aangezien het BIPT een markttoezichtautoriteit is die bevoegd is voor de toepassing van Verordening 2019/1020 met betrekking tot “producten” die bestaan uit radioapparatuur of producten die schadelijke storingen kunnen veroorzaken, is zijn optreden van essentieel belang om te voorkomen dat gevaarlijke producten of producten die niet voldoen aan de geharmoniseerde Europese normen, op de Europese markt worden gebracht en

Brouilleurs contre les drones

Afin de répondre à la situation géopolitique actuelle, je vais soumettre au gouvernement une modification de la loi sur les communications électroniques concernant les perturbateurs ou “brouilleurs”. Les catégories d’exceptions seront étendues aux infrastructures et services critiques afin que des équipements anti-drones puissent être utilisés pour lutter contre les drones malveillants.

Justice

Je serai également attentive à la mise en œuvre du “paquet e-evidence” (puisque’il y a une directive et un règlement européen concernant le “gel des preuves électroniques”) par l’IBPT qui a organisé une consultation sur un projet de loi et un projet d’arrêté royal jusqu’en septembre 2025.

L’objectif est de permettre à une autorité d’un État membre, dans le cadre d’une procédure pénale, de demander directement au point de contact se trouvant dans un autre État membre d’un fournisseur de services, de lui fournir des preuves électroniques ou de les “geler” (en vue de les lui fournir ultérieurement), afin de rechercher et de poursuivre les auteurs d’infractions pénales.

Contrôle des équipements de télécommunication

L’IBPT est chargé de contrôler la conformité des équipements hertziens mis à disposition sur le marché belge. La surveillance exercée sur le marché par l’IBPT offre une protection au consommateur, contribue à une concurrence loyale et empêche la commercialisation d’équipements susceptibles de mettre en danger la population ou de causer des brouillages préjudiciables.

Une modification de la loi relative aux communications électroniques interdira la vente, la location, le prêt ou le don de brouilleurs à des personnes ne disposant pas d’une autorisation à cet effet.

Afin de réduire la charge administrative, je proposerai que l’obligation de déclaration systématique pour tous les types d’équipements hertziens soit remplacée par une obligation de tenir un registre des opérations passées pendant une période de deux ans.

Puisque l’IBPT est une autorité de surveillance du marché compétente dans le cadre de l’application du règlement 2019/1020 pour ce qui concerne les “produits” qui consistent en des équipements hertziens ou en des produits susceptibles de causer un brouillage préjudiciable, son action est essentielle pour éviter la mise sur le marché et la prolifération sur le marché européen de produits dangereux ou bien non-conformes aux normes

daar worden verspreid, wat wel degelijk het geval is voor radioapparatuur. Deze opdracht zal des te belangrijker worden met de tenuitvoerlegging van de AI-verordening (gezien de invoering van artificiële-intelligentiesystemen, ongeacht of deze alleen of als onderdeel van een product worden gebruikt).

Ik zal eveneens de nodige maatregelen treffen ter implementatie van de richtlijn (UE) 2024/2749 die verplicht om noodprocedures in te voeren voor radioapparatuur die in crisissituaties essentieel is voor communicatie. Een koninklijk besluit zal hiervoor worden uitgewerkt.

Ombudsdienst voor telecomunicatie

Inzake de bestrijding van kwaadwillige oproepen dient de opdracht van de Ombudsdienst te worden versterkt zodat deze ook klachten kan behandelen van een abonnee over het kwaadwillig gebruik (via oproepen of berichten) van een voor het publiek beschikbare interpersoonlijke communicatiedienst (ook een instant messaging dienst) waarop deze is geabonneerd.

De wet dient te worden verduidelijkt dat de personen tot wie de ombudsdienst zich kan richten in het kader van de uitvoering van zijn opdrachten, verplicht zijn om goed mee te werken met de ombudsdienst. De medewerking met de ombudsdienst is immers geen vrijblijvende keuze, maar wel een verplichting, waarvan de niet-nakoming in voorkomend geval kan worden bestraft door het BIPT.

Nummerblokkering

Ik zal een voorstel uitwerken zodat frauduleuze oproepen of berichten worden geblokkeerd en de opgeroepene hiervan geen last heeft en deze niet meer te zien krijgt.

Focus op de consument

Prijsvergelijker

Consumenten blijven vaak vasthangen in te dure telecombundels, terwijl er goedkopere alternatieven op de markt zijn.

Ik zal aan het BIPT vragen zijn prijsvergelijker, die gemoderniseerd zal worden, zichtbaarder en efficiënter te maken. Samen met de minister bevoegd voor consumentenbescherming zal ik initiatieven nemen om consumenten te helpen weloverwogen keuzes te maken qua plan en/of operator op basis van hun werkelijke gebruikspatronen en, waar nodig, te doen overstappen naar tariefplannen die beter geschikt zijn.

européennes harmonisées, ce qui est bien le cas des équipements hertziens. Cette mission deviendra encore plus importante avec la mise en œuvre du règlement sur l'IA (vu la mise sur le marché de systèmes d'intelligence artificielle, qu'ils soient utilisés seuls ou en tant que composant d'un produit).

Je prendrai également les mesures nécessaires pour mettre en œuvre la directive (UE) 2024/2749 qui impose la mise en place de procédures d'urgence pour les équipements radioélectriques essentiels à la communication en situation de crise. Un arrêté royal sera élaboré à cet effet.

Service de médiation pour les télécommunications

En ce qui concerne la lutte contre les appels malveillants, je veillerai à renforcer la mission du service de médiation afin qu'il puisse également traiter les plaintes d'un abonné concernant l'utilisation malveillante (via des appels ou des messages) d'un service de communications interpersonnelles accessibles au public (y compris un service de messagerie instantanée) auquel il est abonné.

Il convient de préciser dans la loi que les personnes auxquelles le service de médiation peut s'adresser dans le cadre de l'exécution de ses missions sont tenues de coopérer pleinement avec ce dernier. La coopération avec le service de médiation n'est en effet pas un choix optionnel, mais une obligation dont le non-respect peut être sanctionné par l'IBPT, le cas échéant.

Blocage de numéros

Je vais travailler à l'élaboration d'une loi visant à bloquer les appels ou messages frauduleux afin que la personne appelée ne soit plus importunée par ceux-ci et ne les voie plus apparaître.

L'accent sur les consommateurs

Le comparateur tarifaire

Les consommateurs se retrouvent coincés dans des forfaits de télécommunications trop chers alors qu'il existe des alternatives moins chères sur le marché.

Je vais demander à l'IBPT d'accroître la visibilité et l'efficacité de son comparateur tarifaire qui sera modernisé. En collaboration avec le ministre chargé de la protection des consommateurs, je prendrai des initiatives afin d'aider les consommateurs à faire des choix éclairés en matière de plan et/ou d'opérateur en fonction de leurs profils réels de consommation et, le cas échéant, de migrer vers des plans tarifaires plus adaptés.

De automatische zoekfunctie van de prijsvergelijker maakt het mogelijk de verbruiksgegevens van een klant naar de tool te sturen om de tariefplannen te vergelijken die overeenkomen met zijn of haar gebruikspatroon. Om de vergelijking met zijn of haar huidige aanbod te vergemakkelijken, zal ik het BIPT vragen de tool aan te passen om daarin ook de gemiddelde prijs en gebruiksprofiel op te nemen die de afgelopen maanden daadwerkelijk is gefactureerd.

De tariefvergelijkingen

Het BIPT dient de jaarlijkse tariefvergelijkingen te blijven publiceren, zowel op nationaal als op internationaal niveau, ter ondersteuning van dit voorlichtingsbeleid.

Verlaging van de prijzen in de telecomsector

De regering is van plan de telecommunicatieoperatoren tot grotere transparantie te verplichten naar hun klanten toe omtrent het tariefplan dat voor hen het voordeligst is, rekening houdend met onder meer hun verbruik.

Tegelijk analyseert het BIPT momenteel de bijdragen die zijn ontvangen in het kader van de raadpleging over het ontwerpbesluit inzake de nadere bepalingen voor de tenuitvoerlegging van deze maatregel.

Op basis van deze analyse zal de regering een realistische oplossing bepalen, zodat de consumenten correct geïnformeerd worden over het tariefplan dat het meest geschikt is voor hun verbruiksprofiel en een weloverwogen besluit kunnen nemen.

Sociaal internetaanbod

De take-up van het nieuwe sociaal internetaanbod, dat op 1 maart 2024 in werking is getreden, blijkt laag te zijn. Op basis van een onderzoek blijkt dat het huidige aanbod onvoldoende is aangepast aan de noden van de bepaalde rechthebbenden. Ik zal hiervoor een aanpassing aan het koninklijk besluit, dat de minimumvoorwaarden voor het sociaal internet aanbod bepaalt, aan de regering voorleggen.

Het doel van het sociaal internetaanbod is om de digitale kloof te dichten en de toegang tot werk voor kansarmen te vergemakkelijken, wat overeenkomt met SDG 1 dat het wereldwijde uitbannen van alle vormen van armoede inhoudt.

La fonction de recherche automatique du comparateur de prix permet d'envoyer les données de consommation d'un client à l'outil afin de comparer les plans tarifaires qui correspondent à ses habitudes de consommation. Pour faciliter la comparaison avec son offre actuelle, je demanderai à l'IBPT de modifier l'outil pour y inclure le prix moyen et le profil d'utilisation réellement facturés au cours des derniers mois.

Les comparaisons tarifaires

L'IBPT devrait continuer à publier des comparaisons tarifaires annuelles, tant au niveau national qu'international, afin de soutenir cette politique d'information.

Baisse des prix dans le secteur des télécommunications

Le gouvernement prévoit d'obliger les opérateurs de télécommunications à faire preuve d'une plus grande transparence envers leurs clients en ce qui concerne le tarif qui leur est le plus avantageux, en tenant compte notamment de leur consommation.

En parallèle, l'IBPT analyse actuellement les contributions reçues dans le cadre de la consultation relative au projet de décision concernant les modalités d'exécution de cette mesure.

Sur la base de cette analyse et de la concertation organisée avec l'IBPT, le gouvernement arrêtera une solution réaliste afin que les consommateurs soient correctement informés du plan tarifaire le plus adéquat à leur profil de consommation et puissent prendre une décision en toute connaissance de cause.

Offre internet sociale

L'adoption de la nouvelle offre d'internet social, entrée en vigueur le 1^{er} mars 2024, s'avère faible. Une étude montre que l'offre actuelle n'est pas suffisamment adaptée aux besoins de certains ayants droit. Je soumettrai à cet effet au gouvernement une modification de l'arrêté royal qui définit les conditions minimales pour l'offre internet sociale.

L'objectif de l'offre d'internet social est de réduire la fracture numérique et de faciliter l'accès à l'emploi pour les personnes défavorisées, ce qui correspond à l'ODD 1 qui vise l'élimination mondiale de toutes les formes de pauvreté.

Vergoeding in geval van verstoring van de telecommunicatie

De regering zal het BIPT om een analyse vragen van de mogelijkheid om de voorwaarden voor vergoeding in geval van verstoringen te versoepelen en om bij het bedrag van de vergoeding rekening te houden met de door de klant geleden schade, zoals verplaatsingskosten of het onvermogen om andere gerelateerde diensten te gebruiken (bijvoorbeeld streaming). Dit gebeurt steeds in overeenstemming met de toepasselijke aansprakelijkheidsregels.

Ongewenste telefonische marketing

De regering buigt zich over de problematiek van de ongewenste telefonische marketing, en specifiek door buitenlandse operatoren. Hiervoor wordt een onderzoek gedaan naar een opt-in regeling, analoog aan diegene die in 2021 in Nederland werd ingevoerd.

De telefooninlichtingendiensten

In België blijven de telefooninlichtingendiensten een praktisch en toegankelijk middel in het dagelijkse leven. Ze zijn bijzonder nuttig voor ouderen, personen die de digitale tools niet beheersen of personen die onmiddellijk een antwoord nodig hebben. Deze diensten zijn echter niet gratis: elke oproep brengt kosten met zich die boven op de factuur van de gebruiker komen. Deze realiteit is echter niet altijd duidelijk voor de bellers. Velen denken nog steeds dat deze dienst inbegrepen is of aan verlaagd tarief en ontdekken te laat dat de kosten hoog kunnen zijn.

Ik zal de verschillende pistes bekijken om voor meer transparantie te zorgen over de tarieven die van toepassing zijn op oproepen naar de telefooninlichtingendiensten. Het doel is ervoor te zorgen dat elke gebruiker vooraf duidelijk wordt geïnformeerd over de gesprekskosten om onaangename verrassingen op de factuur te voorkomen.

Er zullen technische en reglementaire oplossingen worden bekeken om de prijzen beter leesbaar te maken en het vertrouwen van de burgers in deze diensten te versterken.

Telefoongidsen

Voor alle abonnees geldt heden wat betreft de vermelding in telefoongidsen en inlichtingendiensten een zogenaamde opt-in: alleen de abonnees die expliciet hun toestemming geven worden erin vermeld. Vanuit privacy-oogpunt is voor natuurlijke personen dergelijke opt-in voor de hand liggend.

Indemnisation en cas de perturbation des télécommunications

Le gouvernement demandera une analyse à l'IBPT sur la possibilité d'assouplir les conditions d'indemnisation en cas de perturbations et de prendre en compte dans le montant d'indemnisation le préjudice subi par le client, y compris, par exemple, les frais de déplacement ou l'impossibilité d'utiliser d'autres services connexes (par exemple, le streaming). Cela se fait toujours dans le respect des règles de responsabilité en vigueur.

Marketing téléphonique indésirable

Le gouvernement se penche sur le problème du marketing téléphonique indésirable, en particulier celui réalisé par des opérateurs étrangers. À cet effet, une étude sera menée sur un système d'opt-in, comparable à celui qui a été introduit aux Pays-Bas en 2021.

Services de renseignements téléphoniques

En Belgique, les services de renseignements téléphoniques restent une ressource pratique et accessible au quotidien. Ils sont particulièrement utiles pour les personnes âgées, celles qui ne maîtrisent pas les outils numériques ou celles qui ont besoin d'une réponse immédiate. Ces services ne sont toutefois pas gratuits: chaque appel entraîne des frais qui s'ajoutent à la facture de l'utilisateur. Or, cette réalité n'est pas toujours clairement perçue par les appelants. Beaucoup pensent encore qu'il s'agit d'un service inclus ou à tarif réduit, et découvrent trop tard que le coût peut être élevé.

J'examinerai les différentes pistes permettant d'accroître la transparence des tarifs appliqués aux appels vers les services de renseignements téléphoniques. L'objectif est de garantir que chaque utilisateur soit informé clairement et à l'avance du coût de son appel, afin d'éviter toute mauvaise surprise sur la facture.

Des solutions techniques et réglementaires seront étudiées pour assurer une meilleure lisibilité des prix et renforcer la confiance des citoyens dans ces services.

Les annuaires téléphoniques

En ce qui concerne la mention dans les annuaires et les services de renseignements téléphoniques, tous les abonnés sont actuellement soumis à ce que l'on appelle un système de "opt-in": seuls les abonnés qui donnent explicitement leur consentement y sont repris. Du point de vue de la protection de la vie privée, un tel système de "opt-in" pour les personnes physiques est évident.

Met betrekking tot rechtspersonen kan echter gesteld worden dat zij vermoedelijk vaak een zo groot mogelijke zichtbaarheid en bereikbaarheid nastreven: voor deze abonnees kan een opt-in te verregaand zijn.

Een opt-out-systeem waarbij ondernemingen in de telefoongidsen en inlichtingendiensten kunnen worden vermeld tenzij zij dit duidelijk weigeren, lijkt beter te moeten komen aan de noden van ondernemingen. Ik zal hiervoor een voorstel van wetwijziging uitwerken.

POSTALE SECTOR

Delivery Act

De postale sector heeft de afgelopen jaren sterke veranderingen gekend. Het volume brievenpost daalde sterk, terwijl e-commerce een enorme boost heeft gekend. Ondanks de sterk gewijzigde maatschappij, werd de Europese Postrichtlijn sinds 1997 niet meer aangepast. Op 21 mei 2025 presenteerde de Europese Commissie haar Single Market Strategie (SMS): “*The Single Market: our European home market in an uncertain world*” (COM(2025)500), waarin voor Q4.2026 een voorstel van de EC voor een nieuwe *Delivery Act* wordt aangekondigd. Met het oog op de publieke consultaties die EC voert einde 2025 en 2026 en ter voorbereiding van het interinstitutioneel overleg, zal ik een Belgische input voorbereiden voor de uitwerking van deze *Delivery Act*. De toegankelijkheid van postdiensten, ook in landelijke gebieden, is voor mij erg belangrijk.

Werkomstandigheden van de postpakketbezorgers

De federale regering zal de wetgeving over de arbeidsomstandigheden van pakjesbezorgers op een overlegde manier evalueren en vereenvoudigen rekening houdend met de doelstelling van de wet, nl. om tot betere arbeidsomstandigheden voor pakjesbezorgers te komen. We schrappen overbodige regels waarbij andere algemene economische wetgeving reeds van toepassing is en beperken de administratieve last tot een absoluut minimum, zonder de bescherming die de wet aan de bezorgers biedt te verminderen.

Consumentenstudie

De universele postdienst dient te evolueren overeenkomstig de technische, economische en sociale ontwikkeling en de behoeften van de gebruikers. Het BIPT

Toutefois, en ce qui concerne les personnes morales, on peut affirmer qu’elles cherchent vraisemblablement souvent à atteindre la plus grande visibilité et accessibilité possible: pour ces abonnés, un système de “opt-in” peut être trop poussé.

Un système de “opt-out” permettant aux entreprises d’être mentionnées dans les annuaires et les services de renseignements téléphoniques, sauf si elles s’y opposent clairement, semble mieux répondre aux besoins des entreprises. Je vais élaborer une proposition de modification législative à cet effet.

LE SECTEUR POSTAL

Delivery Act

Le secteur postal a connu de fortes mutations ces dernières années. Le volume du courrier a fortement diminué, tandis que le commerce électronique a connu une véritable explosion. La directive postale européenne, malgré la société fortement changée, n’a pas été modifiée depuis 1997. Le 21 mai 2025, la Commission européenne a présenté sa stratégie pour le marché unique (*Single Market Strategy* ou SMS): “Le marché unique: notre marché intérieur européen dans un monde incertain” (COM(2025)500), qui annonce une proposition de la CE pour une nouvelle législation sur la livraison (“*Delivery Act*”) pour le Q4.2026. Dans la perspective des consultations publiques menées par la CE fin 2025 et en 2026, et en vue de préparer la concertation interinstitutionnelle, je préparerai une contribution belge à l’élaboration de cette législation sur la livraison. L’accessibilité des services postaux, aussi dans les zones rurales, est très importante pour moi.

Conditions de travail des livreurs de colis postaux

Le gouvernement fédéral évaluera et simplifiera la législation sur les conditions de travail des livreurs de colis de manière consultative, en tenant compte de l’objectif de la loi, à savoir obtenir de meilleures conditions de travail pour les livreurs de colis. Nous supprimerons les règles superflues lorsque d’autres lois économiques générales s’appliquent déjà et nous réduirons la charge administrative à un minimum absolu, sans diminuer la protection accordée par la loi aux livreurs.

Étude consommateurs

Le service postal universel doit évoluer en fonction de l’environnement technique, économique et social ainsi que des besoins des utilisateurs. L’IBPT va donc

gaat daarom onder andere het gedrag, de perceptie, de preferenties en de behoeften van postale gebruikers in kaart brengen voor de verschillende segmenten van de Belgische postmarkt, met aandacht ook voor kwetsbare gebruikers.

Duurzaamheidscertificering

In overeenstemming met SDG 12 en 13 zullen de spelers in de postsector en de e-commerce, in overleg met de sector, gestimuleerd worden om de gevolgen voor het milieu en de mobiliteit, voortkomend uit de snelle ontwikkeling van e-commercestromen, te beheersen.

Het project rond de ontwikkeling van een duurzaamheidscertificering voor webshops wordt nauwgezet verder gemonitord.

Pakketautomaten

Het aantal pakketautomaten is in België de laatste jaren significant toegenomen. bpost telt op 1 september 2025 1.776 lockerlocaties in België en kondigde een uitbreiding tot 2.500 pakketautomaten aan tegen eind 2025. Naast bpost ontwikkelen ook DHL Express, Instabee en Mondial Relay een netwerk van pakketautomaten. In overeenstemming met SDG 12 en 13 en om ervoor te zorgen dat inwoners van steden en gemeenten ten volle kunnen genieten van duurzame leveringen in pakketautomaten door alle pakketbezorgers, ga ik in gesprek met de betrokken dienstverleners, het BIPT en de organisaties die steden en gemeenten verenigen. In dit perspectief zullen we de voorwaarden onderzoeken voor een optimaal gebruik van de bestaande infrastructuur.

Taskforce e-commerce

De massale stroom aan niet-Europese pakjes zet onze douanediens ten onder druk en stelt ons voor belangrijke uitdagingen op het vlak van consumentenbescherming, productveiligheid, eerlijke concurrentie en milieu-impact. Ik zal actief bijdragen aan de werkzaamheden binnen de taskforce e-commerce, die mogelijke oplossingen zal onderzoeken om de regelgeving te versterken, Belgische bedrijven kan ondersteunen en de samenwerking tussen de betrokken diensten te verbeteren.

Ombudsdienst voor de Postsector

Er zal een voorstel tot hervorming van de ombudsdienst voor de Postsector worden uitgewerkt zodat de

notamment identifier le comportement, la perception, les préférences et les besoins des utilisateurs postaux pour les différents segments du marché postal belge, en accordant une attention particulière aux utilisateurs vulnérables.

Certification de durabilité

Conformément aux ODD 12 et 13, les acteurs du secteur postal et du commerce électronique seront, en concertation avec le secteur, encouragés à maîtriser les effets sur l'environnement et la mobilité résultant du développement rapide des flux de commerce en ligne.

Le projet visant à développer une certification de durabilité pour les boutiques en ligne fait l'objet d'un suivi attentif.

Distributeurs automatiques de colis

Le nombre de distributeurs automatiques de colis a considérablement augmenté en Belgique ces dernières années. Au 1^{er} septembre 2025, bpost compte 1.776 emplacements de casiers en Belgique et a annoncé une extension à 2.500 distributeurs d'ici fin 2025. Outre bpost, DHL Express, Instabee et Mondial Relay développent un réseau de consignes à colis. Conformément aux ODD 12 et 13 et afin que les habitants des villes et des communes puissent profiter pleinement de livraisons durables dans les distributeurs automatiques de colis par tous les livreurs de colis, je vais engager le dialogue avec les prestataires concernés, l'IBPT et les organisations fédérant les villes et communes. Dans cette perspective, nous examinerons les conditions permettant une utilisation optimale des infrastructures existantes.

Taskforce e-commerce

Le flux massif de colis non européens met nos services douaniers sous pression et nous confronte à des défis importants en matière de protection des consommateurs, de sécurité des produits, de concurrence loyale et d'impact environnemental. Je contribuerai activement aux travaux du groupe de travail sur le commerce électronique, qui examinera les solutions possibles pour renforcer la réglementation, soutenir les entreprises belges et améliorer la coopération entre les services concernés.

Service de médiation pour le secteur postal

Une proposition de réforme du service de médiation pour le secteur postal sera élaborée afin de traiter les

klachten m.b.t. e-commercediensten efficiënter en effectiever behandeld kunnen worden.

*De minister van Modernisering van de overheid,
belast met Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken,
het Gebouwenbeheer van de Staat,
Digitalisering en Wetenschapsbeleid,*

Vanessa Matz

plaintes relatives aux services de commerce électronique de manière plus efficace et plus efficiente.

*La ministre de l'Action et de la Modernisation
publiques, chargée des Entreprises publiques,
de la Fonction publique, de la Gestion immobilière
de l'État, du Numérique et de la Politique scientifique,*

Vanessa Matz