

**CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE**

20 mai 2021

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 Mme Melissa Depraetere)

**BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS**

20 mei 2021

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 mevrouw Melissa Depraetere)

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 plus active et forte 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.

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 actievare 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 mee toe bijdragen dat het Instituut een effectieve consumentenwaakhond wordt.

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^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 vertaald 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)

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

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 en ce qui concerne 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.

Un régulateur des télécommunications qui se fixe chaque année comme priorité de contrôler effectivement le respect des dispositions en vigueur en matière de

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

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 telecommtarieven 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.

Een telecomregulator die jaarlijks een prioriteit maakt van zowel een effectieve controle van de naleving van de bestaande bepalingen inzake consumentenbescherming

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 et non un régulateur *ex post* plutôt passif qui n'intervient 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 dans le secteur actuel des télécommunications

Tarifs élevés en matière de télécommunications

Dans l'étude intitulée "*Mobile and fixed broadband prices in Europe at the end of 2019*"¹ publiée par la Commission européenne, notre pays est encore bien classé, en compagnie de ses voisins français, néerlandais et luxembourgeois, dans le domaine des données mobiles, mais moins bien que son voisin allemand. S'agissant des services de transmission de données, nous sommes toutefois classés avec Chypre comme ayant les offres les plus chères de haut débit fixe ("*to have the most expensive offers of fixed broadband*"). De même une étude récente de l'OCDE, "*The Global Broadband Index*"², ne classe notre pays que 22^e sur 35 pays étudiés en ce qui concerne le coût et la rapidité des connexions internet fixes. Notre pays fait ainsi partie des pays les plus lents et les plus chers d'Europe en ce qui concerne l'offre de connexions internet fixes.

Un taux d'attrition relativement bas

Il ressort depuis quelques années déjà du rapport statistique annuel de l'IBPT concernant la situation du

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 2019*"¹ wordt ons land voor mobiele data, samen met de buurlanden Frankrijk, Nederland en Luxemburg, nog goed geklasseerd, doch minder goed dan buurland Duitsland. Voor vaste datadiensten worden we echter samen met Cyprus geklasseerd als "*to have the most expensive offers of fixed broadband*". Ook een recente studie van 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.

Een eerder laag klantenverloop

Uit het jaarlijks statistisch verslag van het BIPT betreffende de situatie van de elektronische communicatiesector

¹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/mobile-and-fixed-broadband-prices-europe-end-2019>.

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

¹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/mobile-and-fixed-broadband-prices-europe-end-2019>.

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

marché des communications électroniques que de plus en plus de clients souscrivent à une offre groupée auprès d'un opérateur télécom. Les études de l'IBPT montrent en outre que, plus nombreux sont les services groupés auxquels les clients souscrivent, plus faible sera le taux d'attrition. Le rapport annuel statistique de l'année 2019³ indique que 69 % (+1,8 % par rapport à 2018) des clients résidentiels souscrivent à plus d'un service auprès du même fournisseur. La combinaison de quatre services a même présenté la plus forte croissance absolue en 2019. L'offre groupée des trois services fixes (internet à large bande fixe, télévision et téléphonie fixe) était toutefois toujours la combinaison la plus fréquente.

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 de services de téléphonie fixes qui ont changé d'opérateur est passé de 100 000 à 95 000 en 2019. Tandis que le taux d'attrition est encore de 14,5 % dans le cas de services non groupés et de 17,4 % dans le cas de deux services groupés, ce taux tombe à 9,4 % en cas de trois services groupés et n'est que de 2,7 % en cas de quatre services groupés de télécommunications.

Économiser en choisissant le paquet télécom adéquat

D'après la dernière étude nationale de l'IBPT⁴ de fin 2020, les consommateurs peuvent réaliser des économies substantielles sur leur facture télécom en comparant les prix des différents opérateurs disponibles.

D'après l'étude, la différence entre l'opérateur le moins cher et l'opérateur le plus cher pour une offre groupée d'internet fixe, de télévision et de téléphonie fixe s'élève à pas moins de 114 euros par an. Dans une offre groupée comprenant également la téléphonie mobile et l'Internet mobile, la différence serait même de 405 euros selon le calcul de l'IBPT. En comparant uniquement les abonnements mobiles, la différence s'élèverait à 127 euros par an. Pour les consommateurs qui ne souhaitent que l'Internet fixe, la différence entre l'opérateur le moins cher et l'opérateur le plus cher s'élève à 453 euros.

Selon le site Internet de l'IBPT⁵, une ou deux fois par an, l'Institut réalise un instantané des prix pratiqués sur le marché privé des services de communications

blijkt al enkele jaren dat steeds meer klanten een gebundelde aanbieding afnemen bij een telecomoperator. De BIPT-studies tonen bovendien aan dat, hoe meer gebundelde diensten er worden afgenomen, hoe lager het klantenverloop is. Het statistisch jaarverslag van het jaar 2019³ stelt dat 69 % (+1,8 % tov 2018) van de residentiële klanten meer dan één dienst af neemt bij dezelfde provider. De combinatie van vier diensten vertoonde zelfs de sterkste absolute groei in 2019. Het gebundeld aanbod van de drie vaste diensten (vast breedbandinternet, televisie en vaste telefonie) was wel nog steeds de meest voorkomende combinatie.

Ondanks de bestaande *Easy switch*-procedure (regelgeving waarbij de nieuwe operator alle besloomingen inzake het veranderen van operator op zich dient te nemen), daalde het aantal klanten van vaste telecomdiensten in 2019 dat van operator veranderde van 100 000 naar 95 000. Terwijl het klantenverloop nog 14,5 % bedraagt bij ongebundelde diensten en 17,4 % bij twee gebundelde diensten, daalt het klantenverloop naar 9,4 % bij drie gebundelde diensten en is het slechts 2,7 % bij vier gebundelde telecomdiensten.

Besparingen door het juiste telecompakket te kiezen

Volgens de laatste nationale tariefstudie van eind 2020 van het BIPT⁴ kunnen consumenten flink besparen op hun telecomfactuur door de prijzen van de verschillende beschikbare operatoren met elkaar te vergelijken.

Volgens de studie bedraagt het verschil tussen de goedkoopste en de duurste operator voor een gebundeld aanbod van vast internet, televisie en vaste telefonie maar liefst 114 euro per jaar. In een gebundeld aanbod met ook mobiele telefonie en mobiel internet zou het verschil volgens de BIPT-berekening zelfs 405 euro bedragen. Wanneer enkel de mobiele abonnementen worden vergeleken, zou het verschil 127 euro per jaar bedragen. Voor consumenten die enkel vast internet wensen, bedraagt het verschil tussen de goedkoopste en de duurste operator 453 euro.

Volgens de website van het BIPT⁵ maakt het Instituut een of twee keer per jaar een momentopname van de prijzen die gelden op de particuliere markt voor

³ https://www.ibpt.be/file_cc73d96153bbd5448a56f19d925-d05b1379c7f21/b8c91e277457e83b9b24873862901d25c6b7f843/Situation_secteur_communications_electroniques_2019.pdf.

⁴ <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/comparaison-nationale-des-tarifs-des-services-de-telecommunication-en-belgique-tarifs-appliques-le-11-septembre-2020>.

⁵ <https://www.ibpt.be/consommateurs/enquetes>.

³ <https://www.bipt.be/operators/publication/situatie-van-de-elektronische-communicatiesector-2019>.

⁴ <https://www.bipt.be/consumenten/publication/nationale-vergelijking-van-de-tarieven-voor-telecommunicatiediensten-in-belgie-tarieven-toegepast-op-11-september-2020>.

⁵ <https://www.bipt.be/consumenten/enquetes>.

électroniques. Malheureusement, cet objectif n'est pas atteint en réalité et seules des comparaisons tarifaires nationales ont été publiées en 2020, 2018 et 2016.

La loi sur les télécommunications contient de nombreuses mesures de protection du consommateur

L'actuelle loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, dite "loi sur les télécommunications" dont les dispositions visant à mieux protéger le consommateur ont été adaptées et étendues à la suite d'interventions législatives en 2012, 2014 et 2017, contient déjà de nombreuses dispositions qui protègent le consommateur, lui fournissent des informations pré-contractuelles et l'aident à passer à une formule tarifaire plus avantageuse.

En vertu de la loi du 13 juin 2005 précitée, tous les opérateurs doivent proposer le blocage gratuit et sélectif pour les numéros payants, comme par exemple les numéros 0900. Le site Internet de l'IBPT propose également un simulateur tarifaire permettant à chaque 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, ...) une liste des services proposés par les différents opérateurs et des tarifs correspondants. En ce qui concerne la transparence, la loi dispose que chaque opérateur doit publier ses conditions générales et une liste de ses tarifs sur son site Internet. Ces informations doivent également être communiquées par écrit sur demande. En cas de modifications essentielles – comme des modifications tarifaires – des conditions générales, une disposition a été insérée qui oblige l'opérateur à en informer ses clients un mois avant que la modification n'entre en vigueur. En outre, le consommateur dispose d'un délai supplémentaire d'un mois après la réception d'une nouvelle facture pour résilier le contrat. La loi prévoit également qu'un modèle de facture dont le degré de détail est défini par le ministre doit être mis gratuitement à sa disposition. Une fois par an au moins, la facture doit indiquer le plan tarifaire qui sera 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 chargée de rédiger un code d'éthique pour des services payants et de veiller à le faire appliquer par le biais de 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,

elektronische communicatiediensten. Helaas wordt die doelstelling in realiteit niet gehaald en werden er enkel nationale tariefvergelijkingen gepubliceerd in 2020, 2018 en 2016.

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 en 2017, bevat al heel wat bepalingen die consumenten beschermen, precontractuele informatie verschaffen en hen naar een goedkoper tariefplan helpen overstappen.

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 een tariefsimulator op de website van het BIPT geplaatst, 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

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, 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 Internet et dans leurs boutiques. Les consommateurs peuvent également résilier leur contrat sans frais après six mois, l'opérateur ne pouvant demander qu'une éventuelle indemnisation au cours des six premiers mois, qui ne pourra toutefois jamais dépasser le montant de l'abonnement restant dû 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 été complétée par certaines dispositions importantes pour renforcer la protection des consommateurs. Il a ainsi été mis fin à la pratique consistant à ce que 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 qui permet 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 les détails du profil de consommation spécifique à l'ensemble de leurs clients. Une disposition prévoit également 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 pourront plus refuser de fournir à d'autres opérateurs de réseaux certains services de télécommunications ou de nouvelles technologies.

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 wetwijziging 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. 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 wordt komaf gemaakt met de weigering van bepaalde leveranciers om bepaalde telecomdiensten of nieuwe technologieën niet aan te bieden aan bepaalde netwerkopérateurs.

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 des tiers, ou encore une obligation d'information et de service minimum avant une interruption de service en cas de facture impayée. En cas de 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. Une possibilité de contraindre les opérateurs à bloquer des appels entrants a enfin été prévue.

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

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

Selon la dernière enquête de consommation de l'IBPT⁶, les consommateurs ne connaissent pas suffisamment les nombreux droits de protection des consommateurs que leur accorde la loi sur les télécommunications. Ainsi, l'enquête montre que seuls 6 % des consommateurs savent qu'ils peuvent conserver leur adresse électronique pendant 18 mois lorsqu'ils changent de fournisseur d'accès à internet. En outre, seuls 28 % 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. Seul un consommateur sur sept est au courant de l'obligation de mentionner la date de fin du contrat en cours sur la facture.

Toujours selon l'enquête, près de la moitié des consommateurs ne savent pas à quelles conditions ils peuvent résilier leur contrat. Par exemple, seuls 8 % des consommateurs connaissaient la disposition légale selon laquelle un contrat peut être résilié à tout moment, sans frais et sans préavis, après six mois. De même, moins d'un cinquième des consommateurs savent qu'un contrat peut être résilié en cas d'augmentation des prix ou de modification des conditions contractuelles par l'opérateur.

⁶ <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/enquete-sur-la-perception-du-marche-belge-des-communications-electroniques-par-les-consommateurs-2020>.

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, 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.

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

Volgens de laatste consumentenenquête van het BIPT⁶ kennen de consumenten onvoldoende deze vele bestaande rechten van consumentenbescherming uit de telecomwet. Zo blijkt uit de enquête 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. Bovendien blijkt maar 28 % van de consumenten te 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 één op de zeven consumenten blijkt op de hoogte te zijn van de verplichting dat de einddatum van het lopende contract dient te worden vermeld op de factuur.

Nog volgens de enquête blijkt bijna de helft van de consumenten niet te weten onder welke voorwaarden ze hun contract kunnen opzeggen. Zo zou maar 8 % 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. Eveneens minder dan een vijfde van de consumenten zou weten dat een contract kan worden opgezegd bij een prijsverhoging of bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator.

⁶ <https://www.bipt.be/consumenten/publication/enquete-over-de-perceptie-door-consumenten-van-de-belgische-elektronische-communicatie-markt-2020>.

De la même manière, il apparaît qu'en ce qui concerne les numéros payants des séries 070 ou 0900, la plupart des consommateurs ignorent complètement si le numéro est surtaxé ou non. La loi sur les télécommunications prévoit la possibilité de bloquer gratuitement les numéros payants sur un téléphone. Selon l'enquête, la grande majorité (94 %) des consommateurs ne disposent pas d'un blocage d'accès 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, seuls 44 % des consommateurs connaissent l'existence du Service de médiation indépendant pour les télécommunications.

L'actuelle loi sur les télécommunications du 13 juin 2005 comporte déjà, à l'heure actuelle, 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 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

Ook inzake de kennis van betaalnummers in de reeksen 070 of 0900 blijkt de meerderheid van de consumenten geen idee te hebben of het een nummer met of zonder toeslag is. De telecomwet voorziet in de mogelijkheid om betaalnummers kosteloos te laten blokkeren op een telefoontoestel. Volgens de enquête heeft de overgrote meerderheid (94 %) van de consumenten geen toegangs-blokkering voor nummers met toeslag. Meer dan de helft van de consumenten heeft geen nummerblokkering omdat ze niet wisten dat deze gratis bescherming bestond.

Tenslotte is volgens de enquête slechts 44 % van de consumenten op de hoogte van het bestaan van de onafhankelijke Ombudsdienst voor telecomcommunicatie.

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, 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 telecomcommunicatie.

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

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:

— question écrite et réponse n° 0076: Lisibilité des contrats et obligation de les mettre à jour en cas de modifications;

— question écrite et réponse n° 0075: Les dispositions relatives aux produits d'accès à Internet dans le cadre de la publication du plan tarifaire le plus avantageux;

— question écrite et réponse n° 0074: Information contractuelle à prévoir en ce qui concerne les services fournis par l'opérateur;

— question écrite et réponse n° 0073: Dispositions relatives au calcul du plan tarifaire le plus avantageux;

— question écrite et réponse n° 0072: Disposition imposant un accord écrit pour le renouvellement des contrats;

— question écrite et réponse n° 0071: Les informations à mentionner dans le contrat;

— question écrite et réponse n° 0069: Disposition relative à la notification préalable en cas de modification contractuelle de contrats à durée déterminée;

— question écrite et réponse n° 0068: Les dispositions relatives à la publication obligatoire du plan tarifaire le plus avantageux sur la facture;

— question écrite et réponse n° 0067: La description de toutes les composantes des tarifs;

— question écrite et réponse n° 0066: Dispositions relatives aux packs de télécommunications lors de la publication du plan tarifaire le plus avantageux;

— question écrite et réponse n° 0065: Consultation publique concernant les modifications de la loi relative aux communications électroniques;

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 telecomunicatie, de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecomunicatie en Post:

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

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0075: Bepalingen inzake internettoegangsproducten bij publicatie gunstigste tariefplan;

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0074: Te voorziene contractuele informatie aangaande de door de operator verstrekte diensten;

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0073: Bepalingen aangaande de berekening van het gunstigste tariefplan;

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0072: Bepaling dat contracten enkel nog met een schriftelijk akkoord kunnen worden vernieuwd;

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0071: Te voorziene informatie in het contract;

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0069: Bepaling aangaande voorafgaande inlichting bij contractuele wijziging van contracten van bepaalde duur;

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0068: Bepalingen inzake de verplichte publicatie op de factuur van het meest gunstigste tariefplan;

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0067: Beschrijving van alle componenten van de tarieven;

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0066: Bepalingen inzake telecombundels bij publicatie gunstigste tariefplan;

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0065: Openbare raadpleging over wijzigingen telecomwet;

— question écrite et réponse n° 0064: La référence, sur la facture, au simulateur tarifaire de l'IBPT;

— question écrite et réponse 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;

— question écrite et réponse 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;

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

— question écrite et réponse 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;

— question écrite et réponse 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;

— question écrite et réponse n° 0168: La procédure Easy Switch pour les services de téléphonie fixe prévue par la loi sur les télécommunications;

— question écrite et réponse n° 0169: L'automatisation du simulateur tarifaire;

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

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0064: De verwijzing op de factuur naar de tariefsimulator van het BIPT;

— schriftelijke vraag en antwoord 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;

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

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0160: De periode welke wordt gehanteerd voor het bepalen van het gebruiksprofiel in de telecomwet;

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

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

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0168: De in de telecomwet opgenomen Easy Switch procedure bij vaste telefoniediensten;

— schriftelijke vraag en antwoord nr. 0169: De automatisering van de tariefsimulator.

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

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 mode de consommation particulier.

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.

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 retirent un bénéfice maximal en termes de choix, 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.

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 opstaan 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.

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.

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 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.

Pour cela, 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.

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 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 controletoek wordt 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.

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 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.

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 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.

Melissa DEPRAETERE (Vooruit)

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 10 juillet 2012 et modifié en dernier lieu par la loi du 26 mars 2018, est complété par les §§ 4 et 5 rédigés comme suit:

“§ 4. 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.

§ 5. 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.

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 10 juli 2012 en laatstelijk gewijzigd bij de wet van 26 maart 2018, wordt aangevuld met de paragrafen 4 en 5, luidende:

“§ 4. 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.

§ 5. 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.

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."

2 avril 2021

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."

2 april 2021

Melissa DEPRAETERE (Vooruit)