

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

19 mei 2025

19 mai 2025

**HET JAARVERSLAG 2024
VAN DE OMBUDSDIENST
VOOR TELECOMMUNICATIE**
Hoorzitting van 29 april 2025

**RAPPORT ANNUEL 2024
DU SERVICE DE MÉDIATION
POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS**
Audition du 29 avril 2025

Verslag

Rapport

namens de commissie
voor Economie,
Consumentenbescherming
en Digitalisering
uitgebracht door
mevrouw **Anne Pirson**

fait au nom de la commission
de l'Économie,
de la Protection des consommateurs
et de la Digitalisation
par
Mme **Anne Pirson**

Inhoud Blz.

Sommaire Pages

I. Inleidende uiteenzetting van de uitgenodigde sprekers	3
II. Vragen en opmerkingen van de leden	3
III. Antwoorden van de uitgenodigde sprekers	7
Bijlage: powerpointpresentatie	15

I. Exposé introductif des orateurs invités	3
II. Questions et observations des membres	3
III Réponses des orateurs invités	7
Annexe: présentation PowerPoint	22

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Roberto D'Amico

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA	Michael Freilich, Lieve Truymen, Charlotte Verkeyn
VB	Dieter Keuten, Reccino Van Lommel
MR	Anthony Dufrane, Youssef Handichi
PS	Patrick Prévot, Sophie Thémont
PVDA-PTB	Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch
Les Engagés	Ismaël Nuino, Anne Pirson
Vooruit	Nele Daenen
cd&v	Leentje Grillaert
Ecolo-Groen	Meyrem Almaci
Open Vld	Steven Coenegrachts

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Jeroen Bergers, Dorien Cuylaerts, Peter De Roover, Wouter Raskin
Kurt Moons, Lode Vereeck, Wouter Vermeersch
Georges-Louis Bouchez, Gilles Foret, Florence Reuter
Hugues Bayet, Ridouane Chahid, Christophe Lacroix
Kim De Witte, Raoul Hedebouw, Nadia Moscufo
Isabelle Hansez, Stéphane Lasseaux, Carmen Ramlot
Jeroen Soete, Alain Yzermans
Tine Gielis, Nathalie Muylle
Rajae Maouane, Dieter Vanbesien
Alexander De Croo, Kjell Vander Elst

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

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)

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft tijdens haar vergadering van 23 april 2025 beslist om, met toepassing van artikel 32 van het Kamerreglement, een hoorzitting te wijden aan het jaarverslag 2024 van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

Tijdens deze hoorzitting, die plaatsvond op 29 april 2025, werden de heren Luc Tuerlinckx en David Wiame, ombudsmannen bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, gehoord.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING VAN DE UITGENODIGDE SPREKERS

Er wordt verwezen naar het jaarverslag 2024¹ en naar de powerpointpresentatie als bijlage.

II. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

De heer Dieter Keuten (VB) verwijst naar de grafiek die de klachtenevolutie toont. Sinds de piek in 2012 is het aantal klachten gestaag afgenomen, onder impuls van nieuwe wetgeving. In 2023 is er evenwel sprake van een forse toename. In 2024 daalt het aantal klachten opnieuw, maar het blijft op het op één na hoogste niveau van de laatste tien jaar. Hoe verklaren de genodigden deze recente tendens?

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft onder meer de opdracht te bemiddelen bij klachten van gebruikers aan het adres van operatoren. In hoeveel percent van de gevallen slaagt de Ombudsdienst voor Telecommunicatie in die bemiddelingsopdracht? Hoe verhoudt die succesratio zich tot die van de Consumentenombudsdienst?

Na deze twee meer algemene vragen heeft de heer Keuten ook een reeks specifiekere vragen en opmerkingen.

De *Easy Switch*-procedure is onvolmaakt en wordt onvoldoende nageleefd. Blijkbaar worden er dienaangaande onvoldoende controles uitgevoerd. Moet het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) meer controles uitvoeren? Of is er een andere

¹ <https://www.ombudsmantelecom.be/wp-content/uploads/jaarverslag-2024.pdf>

MESDAMES, MESSIEURS,

Au cours de sa réunion du 23 avril 2025, votre commission a décidé, en application de l'article 32 du Règlement de la Chambre, de consacrer une audition au rapport annuel 2024 du Service de médiation pour les télécommunications.

Lors de cette audition, qui s'est tenue le 29 avril 2025, MM. Luc Tuerlinckx et David Wiame, médiateurs au Service de médiation pour les télécommunications, ont été entendus.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DES ORATEURS INVITÉS

Il est renvoyé au rapport annuel 2024¹ et à la présentation PowerPoint en annexe.

II. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

M. Dieter Keuten (VB) renvoie au graphique présentant l'évolution des plaintes. Depuis le pic observé en 2012, le nombre de plaintes n'a cessé de diminuer, sous l'impulsion d'une nouvelle législation. En 2023, une forte augmentation a toutefois été enregistrée. L'année suivante, le nombre de plaintes est reparti à la baisse, mais en restant au deuxième niveau le plus élevé de ces dix dernières années. Comment les orateurs invités expliquent-ils cette tendance récente?

Le Service de médiation pour les télécommunications a notamment pour mission d'intervenir en cas de plaintes formulées par des utilisateurs contre les opérateurs. Dans quel pourcentage des cas ce service mène-t-il à bien sa mission de médiation? Où ce pourcentage se situe-t-il par rapport à celui du Service de Médiation pour le Consommateur?

Après ces deux questions plus générales, M. Keuten formule une série de questions et d'observations plus spécifiques.

La procédure *Easy Switch* est imparfaite et n'est pas suffisamment respectée. Les contrôles en la matière seraient apparemment insuffisants. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) devrait-il effectuer davantage de contrôles? Ou un autre

¹ <https://www.mediateurtelecom.be/wp-content/uploads/rapport-annuel-2024.pdf>

instantie die daarvoor dient in te staan? Hoe kan die procedure verbeterd worden?

Het is niet onlogisch dat infrastructuurwerken een bron zijn van vele klachten. Er is nog veel werk voor de boeg om glasvezel uit te rollen.

Het lid is tevreden dat de ombudsmannen ruim aandacht besteden aan kwetsbare gebruikers. Er wordt onvoldoende rekening gehouden met mensen met digitale beperkingen. Klantendiensten van telecomoperatoren schieten vaak te kort. Voor de Vlaams Belangfractie moeten alle klanten kunnen genieten van menselijke ondersteuning bij klachten. Chatbots hebben hun nut om snel bepaalde informatie te geven of klachten te filteren, maar operatoren zouden verplicht moeten worden om hun klanten menselijk te woord te staan. De Vlaams Belangfractie zal hiertoe een wetgevend initiatief nemen.

Tot slot snijdt de heer Keuten het thema van de cybervereiligheid aan. Uit het overzicht van de bemiddelingsklachten per categorie blijkt dat klachten inzake privacy en beveiliging in de lift zitten. De procedure inzake kwaadwillige elektronische communicatie bedoeld in artikel 43bis, § 3, 7°, van de wet van 21 maart 1991 “betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven” is bijzonder interessant en, wat het lid betreft, onvoldoende bekend. Hoe staan de genodigden ten opzichte van de geplande hervorming van de Bel-me-niet-meer-lijst? Hacking van en oplichting via telefoons nemen steeds grotere proporties aan. Hoe kunnen we daar iets aan doen?

Mevrouw Lieve Truymen (N-VA) meent dat de uitrol van het glasvezelnetwerk niet vreemd is aan de forse stijging van het aantal klachten in 2023. Het uitvoeren van werken brengt nu eenmaal hinder mee voor de gebruikers. De overheid heeft de taak om burgers te sensibiliseren omtrent het belang van deze werken en het onvermijdelijke doch tijdelijke karakter van de hinder. Een geïnformeerd burger zal daarvoor meer begrip opbrengen.

Nogal wat arbeiders die werken aan de glasvezeluitrol blijken geen van de landstalen machtig te zijn. Om de kosten te drukken doen vele onderaannemers een beroep op buitenlandse arbeidskrachten. De hoge Belgische loonkosten spelen hen parten. We moeten maken dat onze ondernemingen Belgische arbeidskrachten kunnen inzetten zonder daarom aan competitiviteit of winstgevendheid in te boeten. Dat zal zich volgens het lid ook vertalen in een daling van het aantal klachten betreffende installaties op gevels.

organisme devrait-il s'en charger? Comment cette procédure pourrait-elle être améliorée?

Il n'est pas illogique que les travaux d'infrastructure soient à l'origine de nombreuses plaintes. La route est encore longue avant le déploiement de la fibre optique.

Le député se réjouit que les médiateurs accordent une large attention aux utilisateurs vulnérables. Les personnes ayant des difficultés avec le numérique ne sont pas suffisamment prises en compte. Les services à la clientèle des opérateurs de télécommunications laissent souvent à désirer. Pour le groupe VB, tous les clients doivent pouvoir bénéficier d'une assistance humaine en cas de plainte. Les agents conversationnels (*chatbots*) sont utiles pour fournir rapidement certaines informations ou filtrer les plaintes, mais les opérateurs devraient être obligés de répondre en personne à leurs clients. Le groupe VB prendra une initiative législative à cet effet.

Enfin, M. Keuten aborde le thème de la cybersécurité. Il ressort de l'aperçu des plaintes de médiation par catégorie que les plaintes relatives à la vie privée et à la sécurité sont en augmentation. La procédure relative aux communications électroniques malveillantes visée à l'article 43bis, § 3, 7°, de la loi du 21 mars 1991 “portant réforme de certaines entreprises publiques économiques” est particulièrement intéressante et, selon le membre, trop méconnue. Quelle est la position des invités par rapport à la réforme prévue de la liste “Ne m'appellez plus”? Le piratage et l'escroquerie par téléphone prennent des proportions de plus en plus importantes. Comment pouvons-nous y remédier?

Mme Lieve Truymen (N-VA) estime que le déploiement du réseau de fibre optique n'est pas étranger à la forte augmentation du nombre de plaintes en 2023. La réalisation de travaux entraîne inévitablement des désagréments pour les utilisateurs. Il incombe aux pouvoirs publics de sensibiliser les citoyens à l'importance de ces travaux et au caractère inévitable mais temporaire des désagréments. Un citoyen informé fera preuve de plus de compréhension à cet égard.

Il s'avère que bon nombre d'ouvriers travaillant au déploiement de la fibre optique ne maîtrisent aucune des langues nationales. Afin de réduire les coûts, de nombreux sous-traitants font appel à de la main-d'œuvre étrangère. Le niveau élevé des coûts salariaux en Belgique leur porte préjudice. Nous devons faire en sorte que nos entreprises puissent employer de la main-d'œuvre belge sans pour autant perdre en compétitivité ni en rentabilité. Selon la membre, cela se traduira également par une diminution du nombre de plaintes concernant les installations sur les façades.

Wat de problemen betreft die klanten ervan bij de overstap van de ene naar de andere operator, doet het lid de suggestie dat alle operatoren samen een uniform programma uitwerken dat verplicht gebruikt dient te worden bij klantenoverstappen. Dit zou ervoor zorgen dat de operatoren over alle informatie beschikken die ze nodig hebben, waardoor problemen zoals dubbele facturatie of het wegvallen van service, tot het verleden zouden behoren.

Het is op zich een goede zaak als de telecomoperator tariefformules aanbieden die goedkoper zijn dan het sociaal tarief. Wat gebeurt er echter wanneer de klant voor zo'n goedkopere formule opteert maar toch zijn sociaal telecomtarief wenst te behouden? Wie betaalt dan de tussenkomst van het sociaal tarief?

Mevrouw Anne Pirson (Les Engagés) looft de vele inspanningen van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ten voordele van kwetsbare gebruikers. Men mag niet de fout maken te denken dat deze groep enkel uit een slinkende kring ouderen bestaat.

Het bestaan van de procedure bedoeld in artikel 43bis, § 3, 7°, van de wet van 21 maart 1991, waarbij slachtoffers van kwaadwillige elektronische communicatie een beroep kunnen doen op de Ombudsdienst voor Telecommunicatie om de identiteit en het adres van de vermoedelijke daders te achterhalen, was het lid onbekend. Begrijpt zij het goed dat de Ombudsdienst voor Telecommunicatie na opzoeken deze gegevens aan het slachtoffer bezorgt, die er dan mee naar de politie kan stappen?

Houden de getoonde cijfers inzake de evolutie tussen 2023 en 2024 van het aantal geregistreerde bemiddelingsklachten voor elk van de operatoren rekening met schommelingen van het aantal abonnementen per operator?

Hoe komt het dat *Easy Switch*, zeven jaar na de lancering ervan, nog steeds aanleiding geeft tot zo veel problemen? Wat weerhoudt de operatoren ervan deze procedure volledig toe te passen? Is er bij sommige operatoren sprake van goede praktijken in dit verband, die tot voorbeeld kunnen strekken van de andere operatoren?

Wat de geschillen betreffende infrastructuurwerkzaamheden betreft, vraagt mevrouw Pirson of het bestaande regelgevende kader afdoende is dan wel of er wijzigingen nodig zijn. Is er een bepaalde procedure die operatoren moeten volgen? Zo niet, moet zo'n procedure dan uitgedacht worden?

En ce qui concerne les problèmes rencontrés par les clients lors du passage d'un opérateur à un autre, la membre suggère que tous les opérateurs élaborent ensemble un programme uniforme qui devrait être utilisé obligatoirement lorsqu'un client change d'opérateur. Cela permettrait aux opérateurs de disposer de toutes les informations nécessaires, de sorte que des problèmes tels que la double facturation ou la perte de services ne se poseraient plus.

En soi, il est positif que les opérateurs de télécommunications proposent des formules tarifaires moins chères que le tarif social. Cependant, que se passe-t-il lorsque le client opte pour ce type de formule moins onéreuse tout en souhaitant conserver son tarif social pour les télécommunications? Qui paie alors l'intervention du tarif social?

Mme Anne Pirson (Les Engagés) salue les nombreux efforts déployés par le Service de médiation pour les télécommunications en faveur des utilisateurs vulnérables. Ce serait une erreur de penser que ce groupe se compose uniquement d'un cercle de plus en plus restreint de personnes âgées.

La membre ignorait l'existence de la procédure visée à l'article 43bis, § 3, 7°, de la loi du 21 mars 1991, qui permet aux victimes de communications électroniques malveillantes de faire appel au Service de médiation pour les télécommunications afin de connaître l'identité et l'adresse des auteurs présumés. A-t-elle bien compris que le Service de médiation pour les télécommunications, après avoir effectué des recherches, communique ces informations à la victime, qui peut alors les transmettre à la police?

Les chiffres présentés concernant l'évolution du nombre de plaintes de médiation enregistrées entre 2023 et 2024 pour chacun des opérateurs tiennent-ils compte des fluctuations du nombre d'abonnements par opérateur?

Comment se fait-il que, sept ans après son lancement, *Easy Switch* pose encore autant de problèmes? Qu'est-ce qui empêche les opérateurs d'appliquer entièrement cette procédure? Existe-t-il, chez certains opérateurs, des bonnes pratiques en la matière qui pourraient servir d'exemple aux autres opérateurs?

En ce qui concerne les litiges relatifs aux travaux d'infrastructure, Mme Pirson demande si le cadre réglementaire existant est suffisant ou s'il doit être modifié. Existe-t-il une procédure spécifique que les opérateurs doivent suivre? Si ce n'est pas le cas, une telle procédure ne devrait-elle pas être mise en place?

Merken de ombudsmannen bij sommige operatoren een onwil om gevolg te geven aan uitvoerbare aanbevelingen? Beschikt de Ombudsdienst voor Telecommunicatie over een stok achter de deur?

Mevrouw Meyrem Almaci (Ecolo-Groen) merkt op dat de Ombudsdienst voor Telecommunicatie vaak on-eigenlijk eerstelijnsopdrachten moet vervullen omdat de eerstelijnsdiensten van de operatoren in gebreke blijven. Kunnen de genodigden een ruwe schatting geven van het aandeel van de inkomende klachten die eigenlijk door de operatoren zouden moeten worden behandeld?

Facturatie van diensten door derden en fraude zijn structurele problematieken die alle gebruikers treffen, vooral maar zeker niet uitsluitend de kwetsbaren onder hen. Ook mevrouw Almaci kreeg al af te rekenen met een bedrijf dat ongewenst betalende sms'en stuurt. Zelfs voor wie mondig en administratief onderlegd is, is het een lijdensweg om die praktijk te doen stoppen en terugbetaling van de onterecht gefactureerde bedragen te krijgen. Zulke vormen van oplichting bestaan al jaren en blijken zeer moeilijk uit te roeien. De gebruikers die daarvan het slachtoffer worden zijn grotendeels op zichzelf aangewezen. Operatoren werpen op dat gebruikers zich onbedoeld op zulke dienst moeten hebben geabonneerd. In werkelijkheid blijkt dit niet steeds het geval. Malafide bedrijfjes hebben daarrond een businessmodel opgebouwd en speculeren erop dat slachtoffers niet de moeite nemen of onvoldoende mondig of onderlegd zijn om terugbetaling te eisen. Kunnen de genodigden tips of goede praktijken uit andere landen aanreiken die ervoor kunnen zorgen dat paal en perk wordt gesteld aan deze vormen van oplichting?

Verschillende operatoren zijn in meerdere landen actief. Hebben de uitgenodigde sprekers er een zicht op of de aard van de klachten in België *grosso modo* overeenstemt met die in andere landen? Of zijn er klachten die voornamelijk in ons land voorkomen? In dat geval kan het interessant zijn om onze regelgeving te enten op die van landen waar de klachten niet of in mindere mate voorkomen.

De wetgeving die een maximale wachttijd instelt voor klantendiensten van telecomoperatoren schiet haar doel voorbij. Binnen die wachttijd krijgt de beller een automatische stem te horen die hem meedeelt dat hij de zoveelste is in de wachtrij, waarna hij nog lange tijd moet wachten om effectief te worden geholpen. Is dát – dus de lange wachttijd alvorens effectief te worden geholpen – het pijnpunt bij de bemiddelingsklacht “klantendienst”?

Les médiateurs observent-ils chez certains opérateurs un refus de donner suite aux recommandations exécutoires? Le Service de médiation pour les télécommunications dispose-t-il d'un moyen de pression?

Mme Meyrem Almaci (Ecolo-Groen) fait observer que le Service de médiation pour les télécommunications doit souvent accomplir des tâches de première ligne qui ne lui incombent pas en raison des manquements des services de première ligne des opérateurs. Les orateurs invités peuvent-ils donner une estimation brute de la part des plaintes reçues qui auraient en fait dû être traitées par les opérateurs?

La facturation de services par des tiers et la fraude sont des problématiques structurelles qui touchent tous les utilisateurs, surtout les plus vulnérables d'entre eux, mais certainement pas exclusivement. Mme Almaci a elle-même été confrontée à une entreprise qui envoie des SMS indésirables payants. Même pour une personne capable de se défendre et à l'aise avec les démarches administratives, il est extrêmement difficile de faire cesser ces pratiques et d'obtenir le remboursement des montants facturés indûment. Ces formes d'escroquerie existent depuis des années et semblent très difficiles à éradiquer. Les utilisateurs qui en sont victimes sont en grande partie livrés à eux-mêmes. Les opérateurs invoquent que les utilisateurs ont dû s'abonner involontairement aux services payants en question. En pratique, ce n'est pas toujours le cas. De petites entreprises malhonnêtes ont développé un modèle commercial fondé sur ce système et misent sur le fait que les victimes ne prendront pas la peine d'exiger le remboursement ou n'auront pas l'audace ni les compétences nécessaires pour ce faire. Les orateurs peuvent-ils fournir des conseils ou des exemples de bonnes pratiques de l'étranger qui permettraient de mettre un terme à ces formes d'escroquerie?

Plusieurs opérateurs ont des activités dans différents pays. Les orateurs savent-ils si la nature des plaintes introduites en Belgique correspond plus ou moins avec celle des plaintes enregistrées dans d'autres pays? Ou rencontre-t-on certains types de plaintes principalement dans notre pays? Dans ce cas, il pourrait être intéressant de modifier notre réglementation en s'inspirant de celle des pays où les plaintes sont moins fréquentes, voire inexistantes.

La législation qui prévoit un temps d'attente maximum pour les services à la clientèle des opérateurs de télécommunications passe à côté de son objectif. Durant cette attente, l'appelant entend une voix automatique lui communiquer sa position dans la file d'attente, après quoi il doit encore attendre un long moment avant de recevoir effectivement de l'aide. Cette longue attente avant d'être effectivement aidé constitue-t-elle le motif principal de la

Of gaat het daarbij eerder om de onbereikbaarheid van een (door mensen bemande) klantendienst? Of om het gebrek aan opvolging?

Wat is overigens de succesratio van de bemiddeling door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie?

Wat de verdeling van de bemiddelingsklachten over de verschillende operatoren betreft, merkt het lid op dat Proximus en Telenet, die de ranglijst aanvoeren, ook de meeste abonnees hebben. Hoe zit het met die verdeling wanneer het aantal klachten per operator wordt afgezet tegen het aantal abonnees dat iedere operator heeft?

Betreffende klachten bij infrastructuurwerkzaamheden leidt het veelvuldig gebruik van de figuur van de onderaanneming inderdaad tot uitdagingen. De taal is daarbij niets eens de belangrijkste. De onderaannemer moet verantwoording afleggen aan de hoofdaannemer. Als er bij de uitvoering van de werkzaamheden problemen optreden, verwijst de onderaannemer, niet geheel onterecht, door naar de hoofdaannemer. Daarbij komt dat elk van de operatoren zijn eigen netwerk wil uitbouwen, en dat los van elkaar doet. Het gevolg is dat gevels meermaals worden ingeboord, en trottoirs meermaals worden opengelegd. Kan dat niet beter gecoördineerd worden, tussen de operatoren onderling en/of met steden en gemeenten?

Kunnen de genodigden, met het oog op de aanpassing van de wettelijke regeling inzake kwaadwillige elektronische communicatie, melding maken van goede praktijken uit het buitenland?

III. — ANTWOORDEN VAN DE UITGENODIGDE SPREKERS

Klachtentoe name in 2023

De heer Luc Tuerlinckx (Ombudsdienst voor Telecommunicatie) gaat eerst in op de factoren die ten grondslag liggen aan de scherpe toename van het aantal geregistreerde klachten in 2023, gevolgd door een (lichtere) daling in 2024. De voornaamste verklaring ligt in de IT-omschakeling die Telenet heeft doorgevoerd vanaf 2022. De klachten daarover begonnen in november 2022 en piekten in de late lente van 2023, om dan geleidelijk aan uit te doven in de herfst van dat jaar. De omschakeling ging gepaard met vele kleine bugs, die vervelende gevolgen hadden voor klanten. Daardoor geraakten de klantendienst van Telenet overbelast, waardoor de klachten zich opstapelden. Dat de problemen bij Telenet

plainte de médiation “service à la clientèle”? Ou s’agit-il plutôt de l’indisponibilité d’un service à la clientèle (assuré par des personnes)? Ou du manque de suivi?

Quel est d’ailleurs le taux de réussite de la médiation assurée par le Service de médiation pour les télécommunications?

En ce qui concerne la répartition des plaintes de médiation entre les différents opérateurs, la membre fait observer que Proximus et Telenet, qui occupent la tête du classement, comptent également le plus grand nombre d’abonnés. Le classement serait-il différent si le nombre de plaintes introduites par opérateur était ramené à leur nombre respectif d’abonnés?

Concernant les plaintes relatives aux travaux d’infrastructure, le recours fréquent à la sous-traitance entraîne effectivement des difficultés, dont la langue n’est même pas la principale. Le sous-traitant doit rendre des comptes à l’entrepreneur principal. Si des problèmes sont rencontrés durant les travaux, le sous-traitant renvoie – ce qui n’est pas totalement injustifié – à l’entrepreneur principal. En outre, chaque opérateur veut développer son propre réseau, indépendamment des autres. En conséquence, les façades font l’objet de multiples forages et les trottoirs sont ouverts plusieurs fois. N’est-il pas possible d’améliorer la coordination de ces travaux entre les opérateurs et/ou avec les villes et les communes?

Les orateurs invités peuvent-ils, en vue de la modification de la réglementation relative aux communications électroniques malveillantes, citer des exemples de bonnes pratiques de l’étranger?

III. — RÉPONSES DES ORATEURS INVITÉS

Hausse des plaintes en 2023

M. Luc Tuerlinckx (Service de médiation pour les télécommunications) commence par évoquer les facteurs qui expliquent la forte hausse du nombre de plaintes enregistrées en 2023, suivie par une baisse (plus légère) en 2024. Cette hausse s’explique principalement par le changement de plateforme informatique réalisé par Telenet à partir de 2022. Les plaintes à ce sujet sont apparues dès novembre 2022 et ont atteint leur plus haut niveau au printemps 2023, avant de s’éteindre progressivement à l’automne de la même année. Le passage à la nouvelle plateforme a entraîné de nombreux bogues qui ont eu des conséquences fâcheuses pour les clients. Le service à la clientèle de Telenet a été débordé et les

tegen eind 2023 grotendeels waren opgelost vertaalde zich in een daling van het aantal klachten in 2024. Een andere factor daarbij was dat ook de andere operatoren, uitgenomen Orange, in 2024 minder klachten lieten optekenen.

Resultaten van de bemiddeling

Wat de vraag betreft naar de succesratio bij de bemiddelingsopdracht van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, en hoe die zich verhoudt met die van andere ombudsdiensten, moet men zich ervoor hoeden appels met peren te vergelijken. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie bestaat ruim dertig jaar en heeft te maken met een beperkt aantal operatoren, zeker als men degene neemt waarbij de grote meerderheid van de Belgen klant is. In die tijd heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie zijn contacten met de grote operatoren goed kunnen uitbouwen. De Consumentenombudsdienst bestaat slechts 10 jaar en heeft te maken met tienduizenden ondernemingen uit zeer diverse sectoren. Dit gezegd zijnde leidde in 2024 97,38 % van de door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie behandelde bemiddelingsdossiers tot een minnelijke schikking. Wanneer dat niet lukt, maakt de Ombudsdienst voor Telecommunicatie een aanbeveling op. Die aanbevelingen, die de operatoren aanmoedigen om hun werkwijze te verbeteren, zijn niet afdwingbaar. Overigens wordt niet in alle gevallen de consument in het gelijk gesteld; soms zijn eisen van consumenten onredelijk. Bij de Consumentenombudsdienst wordt in de helft van de dossiers een minnelijke schikking bereikt.

De heer David Wiame (Ombudsdienst voor Telecommunicatie) vult aan dat aanbevelingen in bepaalde omstandigheden wel uitvoerbaar zijn. In het algemeen kan de Ombudsdienst voor Telecommunicatie de operatoren echter niet verplichten het compromis of de aanbeveling toe te passen. De Ombudsdienst legt hen wel uit dat zijn werk ook hen ten goede komt. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie tracht een evenwichtige oplossing te vinden die aanvaardbaar is voor beide partijen. Hij treedt niet op namens de klager noch namens de operator. Aan die laatste wordt diets gemaakt dat een positief compromis een win-win is, die er meestal toe leidt dat de klant bij de operator blijft, daar waar die anders wellicht zou vertrekken. Er is sprake van een virtueuze cirkel; de klant is tevreden dat zijn probleem wordt opgelost, de operator is tevreden dat de klant blijft en op de koop toe komt de Ombudsdienst structurele problemen op het spoor die op die manier uit de weg kunnen worden geruimd.

plaintes se sont accumulées. La résolution, fin 2023, des problèmes rencontrés par Telenet s'est traduite par une baisse du nombre de plaintes en 2024. Un autre facteur qui a contribué à cette tendance globale est le fait que les autres opérateurs, à l'exception d'Orange, ont également enregistré un recul du nombre de plaintes en 2024.

Résultats de la médiation

Concernant la question de savoir quel est le taux de réussite de la mission de médiation du Service de médiation pour les télécommunications et où ce taux se situe par rapport à celui d'autres services de médiation, il convient de se garder de comparer des pommes et des poires. Le Service de médiation pour les télécommunications existe depuis plus de trente ans et traite avec un nombre limité d'opérateurs, surtout si l'on s'en tient à ceux qui comptent la grande majorité des Belges parmi leurs clients. À cette époque, le Service de médiation pour les télécommunications a pu développer de bonnes relations avec les grands opérateurs. Le Service de Médiation pour le Consommateur n'existe, lui, que depuis 10 ans et traite avec des dizaines de milliers d'entreprises issues de secteurs très divers. Cela étant dit, 97,38 % des dossiers de médiation traités, en 2024, par le Service de médiation pour les télécommunications ont abouti à un compromis à l'amiable. Lorsque celui-ci est impossible, le Service de médiation formule une recommandation. Ces recommandations, qui encouragent les opérateurs à améliorer leur façon de faire, ne sont pas contraignantes. En outre, le consommateur n'obtient pas toujours gain de cause; ses exigences sont parfois déraisonnables. Le Service de médiation pour le consommateur parvient à un compromis à l'amiable dans la moitié des dossiers.

M. David Wiame (Service de médiation pour les télécommunications) ajoute que les recommandations peuvent être effectivement mises en œuvre dans certaines circonstances. En général, le Service de médiation pour les télécommunications ne peut toutefois pas obliger les opérateurs à appliquer le compromis ou la recommandation. Il leur explique alors qu'il travaille également dans leur intérêt. En effet, le Service de médiation s'efforce de trouver une solution équilibrée qui soit acceptable pour les deux parties. Il n'intervient ni au nom du plaignant ni au nom de l'opérateur. Il fait comprendre à ce dernier qu'un compromis positif est une solution gagnant-gagnant, qui pousse généralement le client à rester chez l'opérateur, alors que sinon, il le quitterait sans doute. Il s'agit d'un cercle vertueux: le client est satisfait de voir son problème résolu, l'opérateur est satisfait de garder le client et, en prime, le Service de médiation détecte des problèmes structurels qui pourront ainsi être éliminés.

Easy Switch

De heer Luc Tuerlinckx (Ombudsdienst voor Telecommunicatie) behandelt vervolgens de vragen inzake *Easy Switch*. Daarentoer werden in 2024.533 klachten geregistreerd. Het BIPT deed controles in verkooppunten en stelde bepaalde pijnpunten vast. Bijkomende controles zullen wellicht weinig zoden aan de dijk zetten. De problemen zijn gekend en dienen verholpen te worden. Er zijn al enkele aanpassingen doorgevoerd, onder meer het toevoegen van een controlegetal aan de *Easy Switch*-code. Wat wellicht een stap vooruit zou zijn, is dat de *Easy Switch*-procedure zou afgehandeld worden via een centrale IT-hub, eerder dan tussen de betrokken operatoren onderling. Een dergelijke centrale IT-hub wordt gebruikt voor de mobielenummerportabiliteit, en dat systeem heeft, sinds de opzet ervan in het begin van deze eeuw, steeds bevredigend gewerkt. Een centrale IT-hub is beter controleerbaar, maar wellicht ook duurder.

De heer David Wiame (Ombudsdienst voor Telecommunicatie) verduidelijkt dat de mobielenummerportabiliteit beheerd wordt door een speciaal daartoe opgezette vzw aan de hand van een centraal programma. Voor *Easy Switch* werd niet geopteerd voor een dergelijk gecentraliseerd systeem. Het goede verloop van de procedure hangt daardoor soms af van de welwillendheid van de ene operator om de andere operator te contacteren. Die goodwill is niet steeds aanwezig. Het ontbreken van een centraal programma bij *Easy Switch* laat zich voelen.

Hoewel er contacten zijn met tegenhangers in andere landen, kan de Ombudsdienst voor Telecommunicatie niet meteen goede praktijken uit andere landen aanreiken. De verschillen in termen van organisatie en wetgeving tussen de verschillende landen zijn immers aanzienlijk.

Cyberveiligheid en de strijd tegen oplichting

De heer Luc Tuerlinckx (Ombudsdienst voor Telecommunicatie) geeft aan dat de Ombudsdienst voor Telecommunicatie inderdaad te maken krijgt met cyberveiligheidsproblemen, zoals kwaadwillige oproepen of phishing. Vergeleken met andere sectoren, met name de financiële sector, valt het aantal klachten en de geleden schade nog redelijk mee. Dat neemt niet weg dat de Ombudsdienst voor Telecommunicatie deze problematiek zeer ernstig neemt.

Ondanks het bestaan van de Bel-me-niet-meer-lijst worden mensen geconfronteerd met ongewenste oproepen. Voor een deel komen die voort uit commerciële acties van callcenters, al dan niet in het buitenland gevestigd, die niet correct werken of waarvan de systemen niet goed zijn afgesteld. Zo komt het voor dat

Easy Switch

M. Luc Tuerlinckx (Service de médiation pour les télécommunications) aborde ensuite les questions relatives à *Easy Switch*. En 2024, 533 plaintes ont été enregistrées à ce sujet. L'IBPT a procédé à des contrôles dans les points de vente et a constaté certains problèmes. Des contrôles supplémentaires ne serviront sans doute pas à grand-chose. Les problèmes sont connus et doivent être résolus. Quelques modifications ont déjà été apportées, notamment l'ajout d'un chiffre de contrôle au code *Easy Switch*. Une avancée serait peut-être que la procédure *Easy Switch* soit traitée par l'intermédiaire d'un hub IT central, plutôt qu'entre les opérateurs concernés. On utilise déjà ce type de hub IT central pour la portabilité des numéros mobiles, un système qui donne toute satisfaction depuis qu'il a été déployé au début de ce siècle. Un hub IT central est plus facile à contrôler, mais sans doute également plus coûteux.

M. David Wiame (Service de médiation pour les télécommunications) précise que la portabilité des numéros mobiles est gérée par une ASBL spécialement créée à cet effet, à l'aide d'un programme central. Pour *Easy Switch*, on n'a pas opté pour un tel système centralisé. Par conséquent, le bon déroulement de la procédure dépend parfois de la bonne volonté d'un opérateur à contacter l'autre. Or, cette bonne volonté n'est pas toujours présente. L'absence de programme centralisé chez *Easy Switch* se ressent.

Bien qu'il existe des échanges avec des homologues dans d'autres pays, le Service de médiation pour les télécommunications n'est pas en mesure de proposer d'emblée des bonnes pratiques issues de l'étranger, car les différences organisationnelles et législatives entre les différents pays sont considérables.

Cybersécurité et lutte contre les arnaques

M. Luc Tuerlinckx (Service de médiation pour les télécommunications) indique que son Service est effectivement confronté à des problèmes de cybersécurité, tels que les appels malveillants ou le hameçonnage. Par rapport à d'autres secteurs, notamment le secteur financier, le nombre de plaintes et les dommages subis restent relativement limités. Cela n'empêche toutefois pas le Service de médiation pour les télécommunications de prendre ce problème très au sérieux.

Malgré l'existence de la liste "Ne m'appellez plus!", les utilisateurs continuent à recevoir des appels indésirables, en partie dans le cadre d'actions commerciales menées par des centres d'appels établis en Belgique ou à l'étranger, qui ne fonctionnent pas correctement ou dont les systèmes sont mal configurés. Il arrive par

callcenters meer oproepen lanceren dan ze zelf kunnen behandelen, waardoor mensen worden opgebeld maar niemand aan de lijn krijgen.

De heer David Wiame (Ombudsdienst voor Telecommunicatie) deelt mee dat spoofing een toenemend probleem vormt. Bij spoofing nemen oplichters een ander, bestaand telefoonnummer aan (bijvoorbeeld van een bank of van de politie) en trachten op die manier bepaalde informatie te ontfutselen.

Ter attentie van mevrouw Almaci bevestigt *de heer Luc Tuerlinckx (Ombudsdienst voor Telecommunicatie)* dat het probleem van de “diensten van derden” inderdaad reeds meerdere decennia bestaat. Er bestaat daaromtrent regelgeving. Bij het BIPT was een tijd een commissie ondergebracht waarbij benadeelden klacht konden indienen tegen die derden. Thans voorziet de regelgeving erin dat de benadeelde de mogelijkheid heeft bij zijn operator klacht in te dienen dan wel rechtstreeks de derde aan te spreken. Dat laatste is echter vaak moeilijk; die derde is niet zelden in het buitenland gevestigd, antwoordt niet etc. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft in dit verband steeds gewezen op de verantwoordelijkheid van de operator, die per slot van rekening de diensten factureert. Het is bij hem dat de gebruiker een rechtzetting moet kunnen vragen. Inmiddels is die mogelijkheid ook bepaald in de wetgeving. In de praktijk worden gebruikers bij eerstelijnsklantendiensten soms afgewimpeld of van het kastje naar de muur gestuurd, in weerwil van de wetgeving. Dat het vrij complexe klachten betreft, die enig onderzoek door de operator vergen, is hieraan wellicht niet vreemd.

Infrastructuurwerkzaamheden

De heer Tuerlinckx bevestigt dat het aantal klachten aangaande infrastructuurwerkzaamheden in de lift zit. Ter zake speelt een belangenafweging. De investeringen in het glasvezelnetwerk zijn van groot maatschappelijk belang. Glasvezel is de toekomst; het kopernetwerk van Proximus is op sommige plekken tot op de draad versleten en ook de coaxkabel van Telenet is voorbijgestreefd. Hinder is daarbij onvermijdelijk, maar deze dient zo klein mogelijk te worden gehouden. Lokale overheden doen inspanningen om de werken zo goed mogelijk te coördineren. Het BIPT heeft recent beslist dat operatoren mogen samenwerken bij de uitrol van glasvezel. Dit is financieel interessant voor de operatoren, maar biedt uiteraard ook operationele voordelen.

De heer David Wiame (Ombudsdienst voor Telecommunicatie) merkt op dat het aantal klachten aangaande de glasvezeluitrol relatief beperkt blijft in het licht van het

exemple que certains centres d'appels lancent davantage d'appels qu'ils ne peuvent en gérer, et que les utilisateurs n'aient alors pas d'interlocuteur au bout du fil.

M. David Wiame (Service de médiation pour les télécommunications) indique que le *spoofing* est un problème croissant. En cas de *spoofing*, les fraudeurs usurpent un numéro de téléphone existant (par exemple celui d'une banque ou de la police) afin de tenter d'obtenir certaines informations.

M. Luc Tuerlinckx (Service de médiation pour les télécommunications) confirme, à l'attention de Mme Almaci, que le problème des “services de tiers” existe depuis plusieurs dizaines d'années. Une réglementation a été mise en place à cet égard. À un moment donné, l'IBPT disposait d'une commission permettant aux personnes lésées de porter plainte contre ces tiers. Aujourd'hui, la réglementation permet à la personne lésée de porter plainte auprès de son opérateur ou de s'adresser directement au tiers. Cependant, cela s'avère souvent compliqué, ces tiers étant généralement basés à l'étranger, ne répondant pas, etc. Le Service de médiation pour les télécommunications a toujours souligné, à cet égard, la responsabilité de l'opérateur qui, en fin de compte, facture ces services. C'est donc auprès de ce dernier que l'utilisateur doit pouvoir demander une rectification. Cette possibilité est désormais prévue dans la législation. Toutefois, en pratique, il arrive que les utilisateurs soient éconduits ou renvoyés d'un service à l'autre par leurs interlocuteurs de première ligne en dépit de la législation en vigueur. Ce n'est sans doute pas sans rapport avec le fait qu'il s'agisse de plaintes assez complexes qui nécessitent une enquête de la part de l'opérateur.

Travaux d'infrastructure

M. Tuerlinckx confirme que le nombre de plaintes relatives aux travaux d'infrastructure est en augmentation. Cela soulève une question d'équilibre des intérêts. Les investissements dans le réseau de fibre optique revêtent une grande importance pour la société. La fibre optique est un produit d'avenir, tandis que le réseau cuivre de Proximus est obsolète par endroits et que le câble coaxial de Telenet est également dépassé. Bien que les nuisances soient inévitables, il est essentiel de les limiter autant que possible. Les autorités locales s'efforcent de coordonner les travaux au mieux. Récemment, l'IBPT a autorisé les opérateurs à collaborer pour le déploiement de la fibre optique, ce qui présente des avantages financiers pour les opérateurs tout en apportant des bénéfices opérationnels indéniables.

M. David Wiame (Service de médiation pour les télécommunications) fait observer que le nombre de plaintes concernant le déploiement de la fibre optique

aantal gerealiseerde aansluitingen. Dit gezegd zijnde liggen werkzaamheden die een impact hebben op de gevel van woningen erg gevoelig bij de bevolking.

De wet van 21 maart 1991 voorziet in bepalingen betreffende voorafgaande informatie en communicatie bij dergelijke infrastructuurwerkzaamheden. Op het niveau van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is die federale wetgeving aangevuld met gewestelijke bepalingen inzake het aanbrengen van kabels en kabeldozen op gevels. De heer Wiame legt in dit verband uit dat, afhankelijk van de situering van woningen in de straat of de wijk, een bepaalde woning installaties van meerdere operatoren kan ontvangen. Dit zorgt voor onbegrip en frustratie bij de betrokken bewoners. Hij roept ook de andere gewesten op om na te denken over maatregelen die een zekere coördinatie en homogenisering kunnen aanbrengen op dit vlak.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie probeert bij klachten dienaangaande een evenwichtige oplossing voor te stellen, waarin beide partijen zich kunnen vinden. In nagenoeg alle gevallen wordt een verzoening bereikt. Daarbij gebeurt het dat operatoren overgaan tot het verwijderen of verplaatsen van kabels en kabeldozen.

Een betere informatie op voorhand, waarbij elke geïmpacteerde bewoner niet slechts een informatiebrief maar ook een installatieplan krijgt toegestuurd voor de start van de werken, is volgens de heer Wiame de beste manier om het aantal klachten te doen dalen.

De gebrekkige kennis van één van de landstalen door arbeiders, waaraan mevrouw Truyma refereerde, is volgens de heer Luc Tuerlinckx (*Ombudsdienst voor Telecommunicatie*) inderdaad een factor die speelt bij sommige klachten. Vooral DIGI werk vaak met buitenlandse arbeiders die Frans noch Nederlands spreken. Per ploeg is er wel iemand die de taal spreekt, maar die kan niet overal aanwezig zijn.

Mevrouw Truyma verwees ook naar de Belgische loonkosten. Die spelen ongetwijfeld een rol in de keuze van operatoren, met name DIGI, om te werken met buitenlandse arbeiders. Overigens ziet men ook vaak ketens opduiken met verschillende niveaus van onderaannemers.

Ondersteuning van kwetsbare gebruikers

De heer Tuerlinckx snijdt vervolgens het thema van de kwetsbare gebruikers aan. De heer Keuten brak een lans voor het steeds beschikbaar zijn van menselijke

reste relatief weinig par rapport au nombre de connexions réalisées. Cela dit, les travaux réalisés sur les façades des habitations préoccupent vivement la population.

La loi du 21 mars 1991 prévoit des dispositions concernant l'information et la communication préalables lors de tels travaux d'infrastructure. Dans la Région de Bruxelles-Capitale, cette législation fédérale a été complétée par des dispositions régionales concernant l'installation de câbles et de boîtiers sur les façades. M. Wiame explique, à ce propos, que, selon l'emplacement des habitations dans la rue ou le quartier, certaines habitations peuvent accueillir des installations de plusieurs opérateurs et que c'est source d'incompréhension et de frustrations chez les habitants concernés. Il appelle également les autres régions à réfléchir à des mesures qui permettraient de veiller à une certaine coordination et homogénéisation dans ce domaine.

En cas de plainte à cet égard, le Service de médiation pour les télécommunications s'efforce de proposer une solution équilibrée dans laquelle chacune des deux parties puisse trouver son compte. Une conciliation est presque toujours atteinte. Cela amène parfois les opérateurs à retirer ou à déplacer des câbles et des boîtiers.

Une meilleure campagne d'information préalable lors de laquelle chaque habitant concerné recevrait non seulement une lettre d'information, mais également un plan de pose avant le début des travaux, serait, selon M. Wiame, la meilleure manière de réduire le nombre de plaintes.

Selon M. Luc Tuerlinckx (*Service de médiation pour les télécommunications*), la connaissance insuffisante de l'une des langues nationales par les ouvriers, mentionnée par Mme Truyma, est effectivement à l'origine de certaines plaintes. DIGI, en particulier, fait souvent appel à des travailleurs étrangers qui ne maîtrisent ni le français ni le néerlandais. Chaque équipe comprend une personne qui parle la langue de la région, mais elle ne peut pas être présente partout.

Mme Truyma a également évoqué les coûts salariaux belges. Ces derniers influencent sans aucun doute le choix des opérateurs, notamment de DIGI, de recourir à des travailleurs étrangers. Par ailleurs, on constate souvent l'émergence de chaînes comportant différents niveaux de sous-traitants.

Assistance fournie aux utilisateurs vulnérables

M. Tuerlinckx aborde ensuite la question des utilisateurs vulnérables. M. Keuten a recommandé de prévoir systématiquement une assistance humaine dans les

ondersteuning bij klantendiensten. Klachten van mensen die niet begrepen dat ze te woord werden gestaan door een computergegenereerde stem, beginnen door te sijpelen. De genodigde pleit voor een evenwichtige aanpak. Nieuwe technieken bieden voordelen, maar moeten op een verantwoorde manier worden ingezet. Idealiter worden kwetsbare gebruikers – een vlag die vele ladingen dekt – als zodanig herkend door klantendiensten, waardoor zij op een (aan-)gepaste manier kunnen worden geholpen. Het is een kwestie van een evenwichtige mix te vinden tussen AI-gestuurde en menselijke ondersteuning, waarbij elke vorm op het juiste moment en in de gepaste situatie moet worden ingezet.

Sociaal telecomtarief

Ter attentie van mevrouw Truyma geeft de genodigde mee dat de tussenkomst van het sociaal telecomtarief wordt betaald door de operator.

Procedure inzake kwaadwillige elektronische communicatie

De heer David Wiame (Ombudsdienst voor Telecommunicatie) legt uit dat elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische communicatienetwerk of -dienst, de Ombudsdienst kan verzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van elektronische communicatienetwerken of -diensten die deze persoon hebben lastiggevalen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn. De Ombudsdienst onderzoekt het verzoek en wiligt het in wanneer de feiten lijken vast te staan en het verzoek betrekking heeft op precieze data en uren. Daarmee kan de persoon dan naar de politie of het gerecht stappen. Niet zelden hadden slachtoffers zich reeds tot de politie gewend, die hen vervolgens doorstuurde naar de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

Deze procedure werkt goed voor telefonische oproepen. Er wordt ook een link gelegd met de Bel-me-niet-meer-lijst. Nogal wat identificaties betreffen immers (al dan niet Belgische) callcenters. Als de Ombudsdienst merkt dat een Belgisch callcenter meermaals het voorwerp uitmaakt van een identificatie overeenkomstig artikel 43bis, § 3, 7°, van de wet van 21 maart 1991, neemt hij het initiatief om hen een informeel schrijven te richten.

Belaging verloopt tegenwoordig vaak via sociale media. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie zou graag, aan de hand van IP-adressen, kunnen overgaan tot de identificatie van de vermoedelijke daders. Daarvoor is evenwel een wetswijziging noodzakelijk.

services à la clientèle. Les plaintes d'utilisateurs n'ayant pas compris qu'ils ont eu affaire à une voix générée par ordinateur commencent en effet à se multiplier. L'orateur plaide pour une approche équilibrée. Les nouvelles technologies offrent certains avantages, mais elles doivent être utilisées de manière responsable. Idéalement, les utilisateurs vulnérables – une notion aux multiples facettes – devraient être identifiés comme tels par les services à la clientèle, afin de pouvoir être aidés de manière adaptée. Il s'agit de trouver un équilibre entre l'assistance fournie par l'intelligence artificielle et l'assistance humaine, chaque forme devant être utilisée au moment opportun et dans les circonstances appropriées.

Tarif social en matière de télécommunications

L'orateur invité indique à l'attention de Mme Truyma que l'intervention afférente au tarif social en matière de télécommunications est prise en charge par l'opérateur.

Procédure relative aux communications électroniques malveillantes

M. David Wiame (Service de médiation pour les télécommunications) indique que toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques peut demander au Service de médiation de lui communiquer l'identité et l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles. Le Service de médiation examine la demande et y accède si les faits semblent établis et si la demande se rapporte à des dates et heures précises. La personne peut ensuite soumettre ces informations à la police ou à la justice. Il n'est pas rare que les victimes aient fait appel au préalable à la police, qui les a ensuite renvoyées vers le Service de médiation pour les télécommunications.

Cette procédure fonctionne bien pour les appels téléphoniques. Le numéro en question est également relié à la liste "Ne m'appellez plus!". Bon nombre des numéros identifiés proviennent en effet de centres d'appel (situés en Belgique ou à l'étranger). Si le Service de médiation constate qu'un centre d'appel belge fait plusieurs fois l'objet d'une identification conformément à l'article 43bis, § 3, 7°, de la loi du 21 mars 1991, il prend l'initiative de lui adresser un courrier informel.

À l'heure actuelle, le harcèlement se fait souvent via les réseaux sociaux. Le Service de médiation pour les télécommunications souhaiterait pouvoir identifier les auteurs présumés à l'aide des adresses IP. Une modification de la loi est toutefois nécessaire à cet effet.

De heer Luc Tuerlinckx (Ombudsdienst voor Telecommunicatie) voegt eraan toe dat de samenwerking met buitenlandse spelers, met name platformbedrijven zoals Meta, zeer moeizaam verloopt. Het aantal klachten is nog beperkt, maar zou in de toekomst kunnen toenemen. Door de gebrekkige medewerking worden er quasi geen minnelijke schikkingen bereikt met Meta, waardoor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie aangewezen is op aanbevelingen. Dit is niet de bedoeling en ondergraaft de autoriteit van de Ombudsdienst. Meta heeft wel het initiatief genomen om zelf een vorm van tweedelijnsklachtendienst in te stellen. Het valt te bezien of dit zoden aan de dijk zet.

Weging van het aantal klachten per operator in functie van het aantal abonnees van die operator

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie krijgt volgens *de heer David Wiame (Ombudsdienst voor Telecommunicatie)* wel vaker de vraag of de verdeling van het aantal klachten over de operatoren kan worden gewogen naargelang het aantal abonnees van iedere operator. De Ombudsdienst antwoordt daarop meestal afwijzend, vermits hij niet beschikt over officiële cijfers aangaande het aantal abonnees van iedere operator. Ter zake speelt tot op zekere hoogte het bedrijfsgeheim. Het BIPT publiceert deze gegevens wel, maar deze hebben dan betrekking op eerdere jaren. Naar mening van de heer Wiame behoort het ook niet tot de taak van de Ombudsdienst om deze berekeningen te maken. De operatoren doen dat soms zelfs, met name om het aantal klachten aan hun adres in perspectief te plaatsen. Dat laatste is begrijpelijk vanuit het standpunt van de grote operatoren, maar tegelijk moet men beseffen dat de Ombudsdienst een beroepsinstantie is en de geregistreerde klachten slechts het topje van de ijsberg betreffen. Het volledige plaatje zou men bekomen door ook de eerstelijnscontacten bij de operatoren te betrekken.

Aandeel eerstelijnsproblematieken

Ter attentie van mevrouw Almaci geeft *de heer Luc Tuerlinckx (Ombudsdienst voor Telecommunicatie)* aan dat ongeveer 10 % van de klachten kunnen ondergebracht worden in de categorie “klantendienst”.

Benchmarking van nationale telecomombudsdiensten

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft eerder beperkte contacten met tegenhangers in andere landen. Het dient gezegd dat de ontwikkeling van ombudsdiensten in België atypisch is. Frankrijk kent veel

M. Luc Tuerlinckx (Service de médiation pour les télécommunications) ajoute que la collaboration avec les opérateurs étrangers, notamment les plateformes telles que Meta, est particulièrement laborieuse. Le nombre de plaintes est certes encore limité, mais il pourrait augmenter à l'avenir. Ce manque de collaboration explique pourquoi quasiment aucun règlement à l'amiable n'est conclu avec Meta, ce qui limite le champ d'action du Service de médiation à des recommandations. Or, ce n'est pas le but recherché et cela porte par la même occasion atteinte à l'autorité du Service de médiation. La plateforme Meta a toutefois pris l'initiative d'instaurer elle-même un service de plaintes de deuxième ligne. Il reste à savoir si ce service portera ses fruits.

Pondération du nombre de plaintes par opérateur en fonction du nombre d'abonnés de cet opérateur

Selon *M. David Wiame (Service de médiation pour les télécommunications)*, il est régulièrement demandé au Service de médiation pour les télécommunications si le nombre de plaintes relatives aux opérateurs peut être pondéré en fonction du nombre d'abonnés de chaque opérateur. Le Service de médiation y répond généralement par la négative, étant donné qu'il ne dispose pas de chiffres officiels concernant le nombre d'abonnés de chaque opérateur. Ces informations sont couvertes dans une certaine mesure par le secret des affaires. Même si l'IBPT publie ces données, celles-ci portent sur les années antérieures. M. Wiame estime qu'il n'appartient pas au Service de médiation de procéder à ces calculs. Les opérateurs font parfois eux-mêmes le calcul pour tenter de relativiser le nombre de plaintes formulées à leur encontre. Cette démarche est compréhensible du point de vue des grands opérateurs, mais il faut garder à l'esprit que le Service de médiation est une instance de recours et que les plaintes enregistrées ne constituent que le sommet de l'iceberg. Pour obtenir une vue d'ensemble, il faudrait également tenir compte des contacts de première ligne avec les opérateurs.

Part des plaintes relatives aux services de première ligne

M. Luc Tuerlinckx (Service de médiation pour les télécommunications) indique à l'attention de Mme Almaci qu'environ 10 % des plaintes concernent le service à la clientèle.

Analyse comparative de services nationaux de médiation pour les télécommunications

Le Service de médiation pour les télécommunications a peu de contacts avec ses homologues d'autres pays. Il convient de noter que le développement de services de médiation en Belgique est atypique. La France dispose de

organen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting (ADR). In het Verenigd Koninkrijk heeft ADR vaak een commerciële inslag. Nederland werkt voornamelijk met geschillencommissies, die minder laagdrempelig zijn en minder klachten behandelen. Er zijn slechts een relatief beperkt aantal soortgelijke instanties binnen Europa. Samen met die instanties – een achttal – heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie het initiatief genomen om een structuur op te zetten waarbinnen geregeld van gedachten wordt gewisseld. De laatste vijf jaar is men een zevental keer samengekomen. Uit die overlegmomenten blijkt dat er grote verschillen zijn tussen de landen wat de gebruikersproblematieken betreft. Een internationale benchmarking is dus niet eenvoudig uit te voeren.

Maximale wachttijd

De spreker merkt op dat de regelgeving in uitzonderingen voorziet op die maximale wachttijd. Ook heeft de operator de mogelijkheid om de klant terug te bellen, wanneer hij die maximale wachttijd niet kan garanderen. Het is niet zeker of dat laatste steeds wordt nageleefd. De wachttijd is een belangrijk aspect, maar is niet alleenstaligmakend; de kwaliteit van de dienstverlening, de oplossingsgerichtheid, is uiteindelijk wat telt.

De heer David Wiame (Ombudsdienst voor Telecommunicatie) vult aan dat de telecomwetgeving bepaalt dat de operator die er niet in slaagt de klant te woord staan binnen 2,5 minuten, hem de mogelijkheid moet geven om teruggebeld te worden. Dit is op zich een evenwichtige regeling. Helaas stelt men in de praktijk vast dat de operatoren die terugbelplicht niet steeds naleven. Controles van het BIPT op dit punt zijn gewenst.

De rapportrice,

Anne Pirson

De voorzitter,

Meyrem Almaci a.i.

nombreux organes de résolution extrajudiciaire des litiges (ADR-*Alternative Dispute Resolution*). Au Royaume-Uni, l'ADR a souvent un caractère commercial. Les Pays-Bas travaillent principalement avec des commissions de litiges, qui sont moins accessibles et traitent moins de plaintes. Il n'existe qu'un nombre relativement limité d'instances similaires en Europe. En collaboration avec ces instances – au nombre de huit –, le Service de médiation pour les télécommunications a pris l'initiative de mettre en place une structure permettant un échange de vues régulier. Au cours des cinq dernières années, sept réunions ont eu lieu. Ces moments de concertation ont mis en évidence de grandes différences entre les pays en ce qui concerne les problèmes rencontrés par les utilisateurs. Il n'est donc pas facile de procéder à une analyse comparative au niveau international.

Temps d'attente maximal

L'orateur fait observer que la réglementation prévoit des exceptions à ce délai d'attente maximal. L'opérateur a également la possibilité de rappeler le client s'il ne peut garantir ce délai d'attente maximal. Il n'est pas certain que cette dernière disposition soit toujours respectée. Le délai d'attente est un aspect important, mais ce n'est pas la panacée; ce sont finalement la qualité du service et la recherche de solutions qui comptent.

M. David Wiame (Service de médiation pour les télécommunications) ajoute que la législation en matière de télécommunications prévoit que l'opérateur qui ne parvient pas à répondre au client dans les 2,5 minutes doit lui donner la possibilité d'être rappelé. Il s'agit en soi d'une réglementation équilibrée. Malheureusement, on constate dans la pratique que les opérateurs ne respectent pas toujours cette obligation de rappel. Il serait souhaitable que l'IBPT réalise des contrôles à ce sujet.

La rapporteure,

Anne Pirson

La présidente,

Meyrem Almaci a.i.

BIJLAGE

OMBUDSDIENST
VOOR
TELECOMMUNICATIE

PRESENTATIE

Jaarverslag 2024



Confidential

1

AGENDA



Inleiding : opdrachten en visie



Statistieken - evolutie



3 aandachtspunten die uit de
ombudsklachten naar voren kwamen



Uitdagingen voor de toekomst

Confidential

2

OPDRACHTEN EN VISIE

Opdrachten

- Informeren van gebruikers van elektronische communicatie
- Bemiddelen in beroepsklachten tegen operatoren
- Identificeren van de vermoedelijke daders van kwaadwillige communicatie
- Structurele verbeteringen initiëren en nastreven

Visie

- Laagdrempelig en toegankelijk
- Luisterbereid en empathisch
- Concreet en oplossingsgericht
- Expertise (+30 jaar ervaring)
- Aandacht voor kwetsbare gebruikers
- Signaalfunctie structurele problematieken

Confidential

3

Klachtenevolucie

- Meer dan 30 jaar in cijfers
- 372.780 bemiddelingen sinds 1993
- Sedert 1998, 93.573 onderzoeken van kwaadwillige elektronische communicatie
- Gemiddeld 6.500 telefonische informatievragen per jaar beantwoord
- 16.104 ingediende klachten in 2024

A. Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2024

De onderstaande tabel biedt een gedetailleerd overzicht van de evolutie van het aantal klachten dat bij de Ombudsdienst werd ingediend tussen 1993 en 2024. In 2024 werden er in totaal 16104 klachten geregistreerd, wat een daling van 13% betekent ten opzichte van het peiljaar 2023. De meerderheid van de klachten werd ingediend in het Nederlands (12093 en Duits 22, met in totaal 12115 klachten, terwijl het aantal klachten in het Frans 3821 en Engels 168 gezamenlijk 3989 bedroeg. De gegevens voor 2024 tonen een aanhoudend hoog aantal klachten, met een significante stijging ten opzichte van 2022 (10574), na de uitzonderlijke toename in 2023, die vooral het gevolg was van een stijging van klachten tegen Telenor Group. In dat opzicht is er geen sprake van normalisatie in 2024. Verdere details over de problematieken die in de beroepsklachten van 2024 aan bod komen en specifieke trends worden uitgebreid besproken in hoofdstukken 2 tot 7 van dit verslag.



Confidential

4

Verdeling van de bemiddelingsklachten per categorie

- Facturatie / Contractuele aangelegenheden / Defecten & storingen blijven in de top 3
- Categorie klantendienst blijft een structureel pijnpunt (ca. 10% van de klachten)
- Categorieën “Operatorwissel” en “Schade door infrastructuurwerken” kende een relatieve stijging

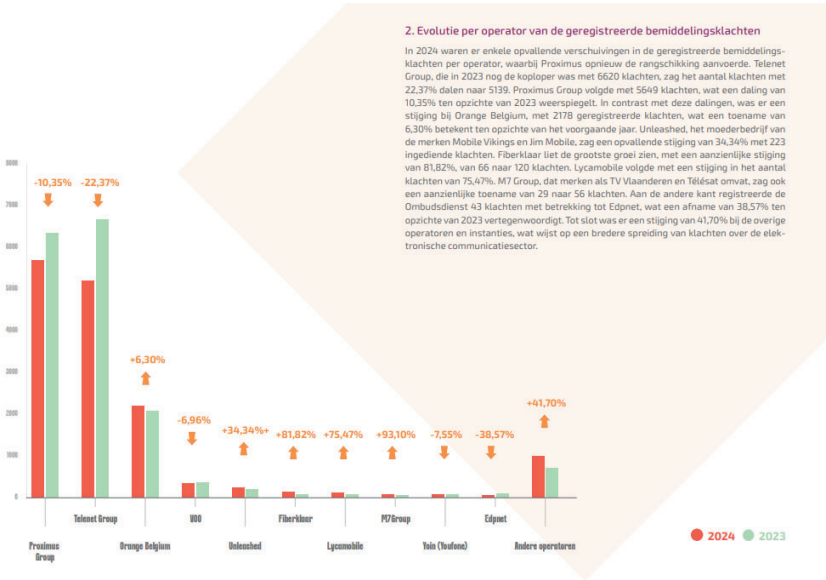
	2024		2023	
facturatie	6.447	29,21%	7.382	30,88%
contractuele aangelegenheden	4.996	22,64%	5.076	21,23%
defecten en storingen	3.571	16,18%	3.985	16,67%
klantendienst	2.325	10,53%	2.548	10,66%
aansluitingen	1.459	6,61%	1.755	7,34%
operatorwissel	1.029	4,66%	1.015	4,25%
klachtenopvolging	454	2,06%	436	1,82%
schade door infrastructuurwerken	451	2,04%	385	1,61%
privacy	346	1,57%	351	1,47%
beveiliging	331	1,50%	259	1,08%
principiële aangelegenheden	283	1,28%	321	1,34%
diversen	200	0,91%	204	0,85%
prepaidkaarten	168	0,76%	176	0,74%
telefoongids	10	0,05%	13	0,05%

Confidential

5

Verdeling geregisteerde bemiddelingsklachten

- Daling bij de 2 grootste operatoren
- Proximus koploper met 5.649 klachten & Telenet met 5.139
- Toename van 6,3% bij Orange (2.178 klachten)
- Kleinere operatoren kennen een sterke stijging (bv. Unleashed, Fiberklaar, Lycamobile, M7Group)



Confidential

6

AGENDA



Statistieken 2024



3 aandachtspunten die uit de ombudsklachten naar voren kwamen



Uitdagingen voor de toekomst

Confidential

7

1. Easy Switch: Structureel probleem

- KB Easy Switch = Procedure in voege sinds 2017
- 533 geregistreerde klachten in 2024
 - Dubbele facturatie
 - Procedure niet op een gestandaardiseerde manier gebruikt
 - Geen opvolging van de aanvraag door een operator
 - Verkeerde migratiegegevens
 - Onvoldoende ondersteuning door de eerstelijnsklantendienst
- Aanbevelingen voor de operatoren:
 - Pas de KB Easy Switch consistent en volgens de standaardprocedure toe
 - Verbeter de operationele uitvoering van de procedure
 - Betere communicatie tussen operatoren en gebruikers
 - Grondig onderzoek door de eerstelijnsklantendienst en samenwerking tussen operatoren

Monsieur V. a contacté notre service à la clientèle pour l'activation d'un abonnement One for 1. La résiliation des services auprès de son ancien fournisseur devait être effectuée par Easy Switch. En raison d'un problème technique du système, la demande d'Easy Switch n'a pas été envoyée et les services de Monsieur V. sont restés actifs auprès de son ancien fournisseur.

Base [Telenet Group] heeft mijn contract bij Orange opgezegd op 19 juni 2024. Ik hoor niets van Orange en bel zelf. Er blijkt niets te zijn stopgezet. Ik moet dit zelf via de website doen.

Wij zijn in april 2024 overgegaan van Telenet naar Orange. Orange zou de overstap regelen met Easy Switch. Echter dit is niet goed gegaan. Vier maanden worden we al van Orange naar Telenet gestuurd en terug. Na de laatste keer bij de winkel in G. te zijn geweest, moesten we zelf Telenet opzeggen en bij Orange een klacht indienen. Dan zou er een vergoeding plaats vinden vanuit Orange. Dit is helaas afgewezen en we worden wederom terug verwezen naar Telenet.

Confidential

8

2. Geschillen met betrekking tot infrastructuurwerkzaamheden:

- Stijging van 17% ten opzichte van 2023 (451 klachten)
- Ongeveer 1/3 van de geschillen betreft gevelwerken:
 - Slechte bevestiging
 - Architecturale/esthetische aspecten onvoldoende in overweging genomen
 - Geen voorafgaande communicatie
 - Verplichtingen volgens art. 99 §2 van de Wet 1991 (een overeenkomst trachten te bereiken)
 - Toename van apparatuur
- Schade
 - Publiek domein
 - Particulier eigendom
 - Reparatie en herstel noodzakelijk
 - Betere omkadering van de onderaannemers gewenst

Je souhaiterais introduire une plainte contre Orange concernant le percement de la façade afin de raccorder la maison. Le technicien, sans concertation ni explications, a percé la façade pour arriver en plein milieu du mur de la cuisine. Il avait la possibilité de percer au moins au pied du mur. Le technicien n'a pas réfléchi une minute au résultat ni demandé notre avis. Le rebouchage du trou n'est pas pris en charge par Orange. Le masquage du câble dans le mur est maintenant à nos frais.

Tijdens mijn afwezigheid, zonder voorafgaande communicatie, heeft Proximus/Unifiber een glasvezelkast op mijn gevel geplaatst. Tijdens deze handeling maakten de technici de kabelbinders stuk waarmee sommige kabels aan mijn gevel vastzaten. Bovendien stond de glasvezelkast niet op de best mogelijke plek en dat ontsiert mijn voorgevel. Ik zou willen dat er een team komt om de kabels opnieuw te bevestigen en dat de glasvezelkast naar een andere gevel wordt verplaatst. Ondanks talloze herinneringen in de afgelopen zes maanden is er nooit meer contact met me opgenomen en werd er niets gedaan.

Il y a une boîte Telenet sur mon terrain juste en face de mon garage. Cela m'empêche d'utiliser ma porte de garage. C'est très frustrant. Je souhaite que Telenet déplace cette boîte pour que je puisse utiliser mon garage.

Confidential

9

3. Kwetsbare gebruikers:

- Bijzondere aandacht van de Ombudsdienst voor kwetsbare gebruikers (digitale kloof, leeftijd, ziekte of financiële kwetsbaarheid, ...)
- Identificatie van 647 klachten van kwetsbare gebruikers
 - Verschillende klachten met betrekking tot het sociaal tarief/ sociale internetaanbiedingen (358)
 - Storingen en onbeschikbaarheid van diensten
 - Grote afhankelijkheid van communicatiediensten
 - Problemen met personalarmsystemen
 - Facturatie van diensten door derden en fraude
 - Ongevraagde inschrijving voor diensten door derden
 - Fraude met 0900-nummers (misbruik van vertrouwen, doelgericht op deze gebruikers)
 - Problematisch contact met de eerstelijnsklantendienst
 - Gebrek aan oplossingsgerichte begeleiding
 - Gebrek aan empathie en passende klachtenbehandeling
- Algemene aanbeveling voor de sector:
 - Het opzetten van een speciale eerstelijnsklantenservice voor de ondersteuning van kwetsbare personen (bijv. Vulnerable Customer Strategy in het VK)

Voo weigert ons een aansluiting op het sociaal internetaanbod, terwijl onze 27-jarige zoon gehandicapt is en een vervangende inkomensvoetstap krijgt. Volgens de tool MyMinfin hebben mijn vrouw en ik wel degelijk recht op het sociaal tarief voor internet. Voo weigerde om het abonnement op naam van onze zoon te laten afsluiten, ook al zijn wij zijn gerechtelijk bewindvoerders.

Je souhaite déposer une plainte car ma mère a été assaillie d'appels téléphoniques intempestifs. Dans ce cadre, elle a été forcée de composer certains numéros de téléphone (dont le 0907 xx, le 0907 xx et le 0907xx). Ces numéros lui étaient dictés en insistant sur les termes « très important » et « super urgent ». Ma mère, âgée de 91 ans, était appelée jusqu'à 10 à 15 fois par jour. De ce fait, elle était très perturbée et elle a obéi (...). J'ai donc immédiatement contacté Orange pour leur demander de bloquer ces numéros coûteux. Cette demande a été refusée, mais tous ses appels sortants ont été bloqués par Orange en raison d'une consommation anormalement élevée. (...) Le résultat d'Orange est une facture d'un montant de 1.388,88 €.

Confidential

10

Jaarverslag 2024: Vaststellingen

- Aantal klachten blijft hoog in 2024 (16.619 behandelde klachten),
- Klantendienst: Nood aan meer oplossingsgerichtheid en beslissingsbevoegdheid. Er zouden veel klachten door de eerstelijnsklantendienst van de operatoren moeten kunnen worden opgelost,
- Een betere opvolging van de wettelijke bepalingen op operationeel niveau is eveneens gewenst (bijvoorbeeld: Easy Switch, nummeroverdracht, gevelwerken, enz.),
- Sociaal tarief: onzekerheden met betrekking tot de overgang naar een nieuw regime en ongeschiktheid van het tarief voor sommige gebruikers,
- Mobiele dekking: gebruikers duidelijk informeren over de kwaliteit van het mobiele netwerk vanaf de pre-contractuele fase,
- Kwetsbare gebruikers: een specifiek contactkanaal is wenselijk.

Confidential

11

AGENDA



Statistieken 2023



3 aandachtspunten die uit de ombudsklachten naar voren kwamen



Uitdagingen voor de toekomst

Confidential

12

Uitdagingen voor de Ombudsdienst

- Toegankelijkheid - Kwetsbare gebruikers
- Onafhankelijkheid
- Samenwerking met de sector
- Een enkele geschillendienst :
 - Duidelijk voor gebruikers/klagers
 - Moeilijke samenwerking met internationale communicatieplatformen
 - DSA-richtlijn – Benoeming van een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting
- Procedure kwaadwillige elektronische communicatie:
Aanpassing van de wet van 21 maart 1991



Confidential

13

ANNEXE

Service de Médiation
pour les
télécommunications

PRESENTATION
Rapport annuel 2024

RAPPORT
Annuel

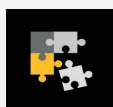
2024



Confidential

1

AGENDA



Introduction : missions et vision



Statistiques - évolution



3 thématiques identifiées dans les
plaintes - constats



Défis pour l'avenir

Confidential

2

MISSIONS ET VISION

Missions

- Informer les utilisateurs des services télécoms
- Concilier dans les litiges entre utilisateurs et fournisseurs de communications électroniques
- Identifier les auteurs de communications malveillantes
- Initier et poursuivre des améliorations structurelles dans le secteur

Vision

- Accessibilité (seuil bas)
- Ecoute et empathie
- Pragmatique/concret et orienté solutions
- Expertise (+30 ans d'expérience)
- Attention aux utilisateurs vulnérables
- Fonction de signal des problèmes structurels

Evolutions des plaintes

- Plus de 30 ans en chiffres
- 372.780 conciliations depuis 1993
- Depuis 1998, 93.573 enquêtes sur des communications malveillantes
- Une moyenne de 6 500 demandes d'information téléphonique répondues par an
- 16.104 plaintes introduites en 2024

A. Aperçu des plaintes enregistrées entre 1993 et 2024

L'infographie ci-dessous donne un aperçu détaillé de l'évolution du nombre d'interventions soumises au service de médiation entre 1993 et 2024. Au total, 16.104 demandes ont été enregistrées en 2024, ce qui représente une baisse de 7,5 % par rapport à l'année record de 2023. La majorité des plaintes ont été introduites en néerlandais (12.093), suivies par les plaintes en français (3.821), en anglais (1068) et en allemand (22). Les données pour 2024 montrent la persistance d'un nombre élevé de plaintes, avec une hausse significative par rapport à 2022 (10.574), après l'augmentation exceptionnelle de 2023, qui était principalement due à un plus grand nombre de plaintes contre l'opérateur Telenet Group. À cet égard, il n'a pas été question de normalisation en 2024.



Confidential

4

Répartition des plaintes de médiation par catégorie

- Facturation / Questions contractuelles / Dérangements restent le top 3
- La catégorie du service à la clientèle reste un point sensible structurel (environ 10% des plaintes)
- Les catégories « Changement d’opérateur » et « Dommages dus aux travaux d’infrastructure » ont connu une augmentation relative

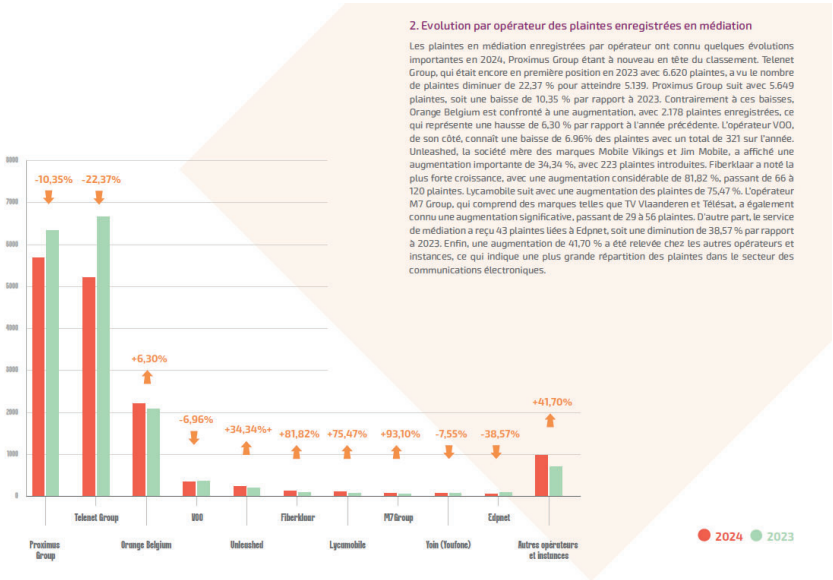
	2024		2023	
Facturation	6.447	29,21%	7.382	30,88%
Questions contractuelles	4.996	22,64%	5.076	21,23%
Dérangements	3.571	16,18%	3.985	16,67%
Service à la clientèle	2.325	10,53%	2.548	10,66%
Raccordement	1.459	6,61%	1.755	7,34%
Changement d’opérateur	1.029	4,66%	1.015	4,25%
Suivi des plaintes	454	2,06%	436	1,82%
Dommage travaux d’infrastructure	451	2,04%	385	1,61%
Vie privée	346	1,57%	351	1,47%
Sécurité	331	1,50%	259	1,08%
Questions de principe	283	1,28%	321	1,34%
Divers	200	0,91%	204	0,85%
Cartes prépayées	168	0,76%	176	0,74%
Annuaire	10	0,05%	13	0,05%

Confidential

5

Répartition des plaintes de médiation enregistrées

- Recul chez les 2 plus grands opérateurs
- Proximus en tête avec 5.649 plaintes et Telenet avec 5.139
- Hausse de 6,3 % chez Orange (2.178 plaintes)
- Les petits opérateurs connaissent une forte augmentation (ex: Unleashed, Fiberklaar, Lycamobile, M7Group)



Confidential

6

AGENDA



Statistiques 2024



3 thématiques identifiées dans les plaintes - constats



Défis pour l'avenir

Confidential

7

1. Easy Switch: Problème structurel

- AR Easy Switch = Procédure en vigueur depuis 2017
- 533 plaintes enregistrées en 2024
 - Double facturation
 - Procédure pas utilisée de manière standard
 - Pas de suite à la demande par un opérateur
 - Données de migration erronées
 - Prise en charge déficiente en première ligne
- Recommandations aux opérateurs :
 - Appliquer de manière cohérente et standard l'AR Easy Switch
 - Amélioration de l'exécution opérationnelle de la procédure
 - Meilleure communication entre opérateurs et utilisateurs
 - Examen approfondi en première ligne et concertation entre opérateurs

Monsieur V. a contacté notre service à la clientèle pour l'activation d'un abonnement One for 1. La résiliation des services auprès de son ancien fournisseur devait être effectuée par Easy Switch. En raison d'un problème technique du système, la demande d'Easy Switch n'a pas été envoyée et les services de Monsieur V. sont restés actifs auprès de son ancien fournisseur.

Base [Telenet Group] heeft mijn contract bij Orange opgezegd op 19 juni 2024. Ik hoor niets van Orange en bel zelf. Er blijkt niets te zijn stopgezet. Ik moet dit zelf via de website doen.

Wij zijn in april 2024 overgegaan van Telenet naar Orange. Orange zou de overstap regelen met Easy Switch. Echter dit is niet goed gegaan. Vier maanden worden we al van Orange naar Telenet gestuurd en terug. Na de laatste keer bij de winkel in G. te zijn geweest, moesten we zelf Telenet opzeggen en bij Orange een klacht indienen. Dan zou er een vergoeding plaats vinden vanuit Orange. Dit is helaas afgewezen en we worden wederom terug verwezen naar Telenet.

Confidential

8

2. Litiges liés aux travaux d'infrastructure :

- Hausse de 17% par rapport à 2023 (451 plaintes)
- Environ 1/3 des litiges concernent les façades :
 - Fixation bâclée
 - Aspects architecturaux/esthétiques pas suffisamment pris en compte
 - Absence de communication préalable
 - Obligations liées à l'art 99 §2 Loi 1991 (recherche d'un accord)
 - Multiplications des équipements
- Dommages et dégradations
 - Domaine public
 - Propriétés privées
 - Réparation et remise en état des lieux nécessaires
 - Meilleur encadrement des sous-traitants souhaité

Je souhaiterais introduire une plainte contre Orange concernant le percement de la façade afin de raccorder la maison. Le technicien, sans concertation ni explications, a percé la façade pour arriver en plein milieu du mur de la cuisine. Il avait la possibilité de percer au moins au pied du mur. Le technicien n'a pas réfléchi une minute au résultat ni demandé notre avis. Le rebouchage du trou n'est pas pris en charge par Orange. Le masquage du câble dans le mur est maintenant à nos frais.

Tijdens mijn afwezigheid, zonder voorafgaande communicatie, heeft Proximus/Unifiber een glasvezelkast op mijn gevel geplaatst. Tijdens deze handeling maakten de technici de kabelbinders stuk waarmee sommige kabels aan mijn gevel vastzaten. Bovendien stond de glasvezelkast niet op de best mogelijke plek en dat ontsiert mijn voorgevel. Ik zou willen dat er een team komt om de kabels opnieuw te bevestigen en dat de glasvezelkast naar een andere gevel wordt verplaatst. Ondanks talloze herinneringen in de afgelopen zes maanden is er nooit meer contact met me opgenomen en werd er niets gedaan.

Il y a une boîte Telenet sur mon terrain juste en face de mon garage. Cela m'empêche d'utiliser ma porte de garage. C'est très frustrant. Je souhaite que Telenet déplace cette boîte pour que je puisse utiliser mon garage.

Confidential

9

3. Utilisateurs vulnérables:

- Attention particulière du service de médiation aux utilisateurs vulnérables (fracture numérique, âge, situation de maladie ou de vulnérabilité financière, ...)
- Identification de 647 plaintes émanant d'utilisateurs vulnérables
 - Nombreuses plaintes liées au tarif social/Offre internet sociale (358)
 - Pannes et indisponibilités de services
 - Plus grande dépendance aux services de communications
 - Problèmes liés aux alarmes personnelles
 - Facturation de services tiers et fraudes
 - Souscription à des services tiers non-sollicités
 - Fraude aux numéros 0900 (abus de confiance ciblant ce type d'utilisateurs)
 - Contact problématique avec les services de 1^{ère} ligne
 - Manque d'orientation solution
 - Manque d'empathie et de traitement approprié
- Recommandation générale au secteur :
 - Mise en place d'un service de première ligne dédié dans l'assistance aux personnes vulnérables (Cnf exemple en UK)

Voo weigert ons een aansluiting op het sociaal internetaanbod, terwijl onze 27-jarige zoon gehandicapt is en een vervangende inkomens toeslag krijgt. Volgens de tool MyMinfin hebben mijn vrouw en ik wel degelijk recht op het sociaal tarief voor internet. Voo weigerde om het abonnement op naam van onze zoon te laten afsluiten, ook al zijn wij zijn gerechtelijk bewindvoerders.

Je souhaite déposer une plainte car ma mère a été assaillie d'appels téléphoniques intempestifs. Dans ce cadre, elle a été forcée de composer certains numéros de téléphone (dont le 0907 xx, le 0907 xx et le 0907xx). Ces numéros lui étaient dictés en insistant sur les termes « très important » et « super urgent ». Ma mère, âgée de 91 ans, était appelée jusqu'à 10 à 15 fois par jour. De ce fait, elle était très perturbée et elle a obéi (...). J'ai donc immédiatement contacté Orange pour leur demander de bloquer ces numéros coûteux. Cette demande a été refusée, mais tous ses appels sortants ont été bloqués par Orange en raison d'une consommation anormalement élevée. (...) Le résultat d'Orange est une facture d'un montant de 1.388,88 €.

Confidential

10

Rapport annuel 2024 : constats

- Le nombre de plaintes reste élevé en 2024 (16.619 plaintes traitées)
- Service clientèle : Nécessité de plus d'orientation-solution et de pouvoir de décision. De nombreuses plaintes devraient être résolues en première ligne chez les opérateurs.
- Un meilleur suivi des dispositions légales au niveau opérationnel est également souhaité (ex : Easy Switch, Portabilité, travaux sur façade, etc.)
- Tarif social : incertitudes liées au passage à un nouveau régime et inadéquation du tarif pour certains utilisateurs
- Couverture mobile : informer clairement les utilisateurs sur le niveau de qualité du réseau mobile dès la phase précontractuelle
- Utilisateurs vulnérables : canal de contact spécifique souhaitable

Confidential

11

AGENDA



Statistiques 2024



3 thématiques identifiées dans
les plaintes - constats



Défis pour l'avenir

Confidential

12

Défis pour le service de médiation

- Accessibilité – Utilisateurs vulnérables
- Indépendance
- Collaboration avec le secteur
- Service de recours unique :
 - Clarté pour l'utilisateur/le plaignant
 - Collaboration difficile avec les plateformes internationales (meta, Google, etc.)
 - DSA directive – Nomination d'un organe de règlement extrajudiciaire des litiges
- Procédure "communications malveillantes": Adaptation de la loi du 21 mars 1991



Confidential

13