



BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

COMMISSION DE L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES ENTREPRISES
PUBLIQUES

maandag

lundi

10-02-2003

10-02-2003

14:05 uur

14:05 heures

INHOUD

Vraag van de heer Geert Bourgeois aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand over "de resultaten van de liberalisering van de vaste telefonie" (nr. A853)

Sprekers: **Geert Bourgeois, Rik Daems**, minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties

Vraag van mevrouw Dalila Douifi aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "de verbouwingen aan de gevangenis te Ieper" (nr. A901)

Sprekers: **Dalila Douifi, Rik Daems**, minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties

Vraag van de heer Jo Vandeurzen aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand over "de aanrekening van de kostprijs van de bekomen nationale of internationale inlichtingen" (nr. A915)

Sprekers: **Jo Vandeurzen, Rik Daems**, minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties

Vraag van de heer Peter Vanvelthoven aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand over "de eenzijdige ondersteuning van Certipost" (nr. A923)

Sprekers: **Peter Vanvelthoven, Rik Daems**, minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties

SOMMAIRE

Question de M. Geert Bourgeois au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes sur "les résultats de la libéralisation de la téléphonie fixe" (n° A853)

Orateurs: **Geert Bourgeois, Rik Daems**, ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques

Question de Mme Dalila Douifi au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes sur "les travaux de transformation à la prison d'Ypres" (n° A901)

Orateurs: **Dalila Douifi, Rik Daems**, ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques

Question de M. Jo Vandeurzen au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes sur "les tarifs des renseignements nationaux et internationaux de Belgacom" (n° A915)

Orateurs: **Jo Vandeurzen, Rik Daems**, ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques

Question de M. Peter Vanvelthoven au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes sur "le support informatique unilatéral de Certipost" (n° A923)

Orateurs: **Peter Vanvelthoven, Rik Daems**, ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

MAANDAG 10 FEBRUARI 2003

14:05 uur

COMMISSION DE
L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES
ENTREPRISES PUBLIQUES

du

LUNDI 10 FEVRIER 2003

14:05 heures

De vergadering wordt geopend om 14.05 uur door de heer Jo Vandeuren.

La séance est ouverte à 14.05 heures par M. Jo Vandeuren.

01 Vraag van de heer Geert Bourgeois aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand over "de resultaten van de liberalisering van de vaste telefonie" (nr. A853)

01 Question de M. Geert Bourgeois au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes sur "les résultats de la libéralisation de la téléphonie fixe" (n° A853)

01.01 Geert Bourgeois (VU&ID): Hoe evalueert de minister de resultaten van de liberalisering van de vaste telefonie inzake de kostprijs van de dienstverlening aan de consument? Klopt het dat er *de facto* een monopolie is van de gevestigde operatoren? Klopt het dat nieuwe operatoren hun netwerken installeren tussen continenten, landen, belangrijke steden en industriële centra, maar zelden tussen individuele consumenten? Ligt de oorzaak hiervan in het feit dat de prijs van de telefoonnetwerken in handen van de bestaande monopolies gelaten werd? Gaat de minister akkoord met de optie van een onafhankelijke netwerkbeheerder met gelijke kansen voor alle operatoren? Hoe wil de minister komen tot een daling van de abonnementsgelden, de tarieven voor het lokaal telefoneren, de interconnectiekosten van vaste telefoon naar gsm en de prijzen van het internet? Het bekomen van een prijsdaling voor de consument is immers de uiteindelijke bedoeling van de liberalisering.

01.01 Geert Bourgeois (VU&ID): Comment le ministre évalue-t-il les résultats de la libéralisation de la téléphonie fixe en ce qui concerne le coût du service au consommateur? Est-il exact qu'il existe *de facto* un monopole des opérateurs établis? Est-il exact que de nouveaux opérateurs installent leurs réseaux entre les continents, les pays, les villes importantes et les centres industriels, mais rarement entre les consommateurs individuels? La cause en est-elle que le prix des réseaux téléphoniques a été laissé aux mains des monopoles existants? Le ministre approuve-t-il l'option d'un gestionnaire de réseau indépendant, avec des chances égales pour tous les opérateurs? Comment le ministre compte-t-il faire diminuer les redevances d'abonnement, les tarifs d'appel local, les frais d'interconnexion d'un téléphone fixe vers un gsm et des prix d'internet? L'obtention d'une réduction de prix pour le consommateur constitue en effet l'objectif final de la libéralisation.

01.02 Minister Rik Daems (Nederlands): De liberalisering beperkt zich niet tot tariefkwesties, maar maakt ook een aanzienlijke vooruitgang mogelijk op het vlak van de kwaliteit en de diversiteit van de aangeboden diensten. Zo is er nu bijvoorbeeld *voice mail* beschikbaar, alsook internet

01.02 Rik Daems, ministre (en néerlandais): La libéralisation ne se limite pas à des questions tarifaires mais permet également des avancées considérables sur le plan de la qualité et de la diversité des services offerts. C'est ainsi qu'on nous propose aujourd'hui la messagerie vocale, de

via breedband langs een klassieke telefoonlijn. In het licht van deze evolutie kostte een prijzenkorf die in 1997 nog 100 bedroeg in 2001 nog maar 85,25 en in 2002 daalde de prijs van deze korf nog verder. De particuliere klant heeft dus zeker genoten van prijsverlagingen. Als de gemiddelde factuur in sommige gevallen is verhoogd, is dat eerder te wijten aan een evolutie van de consumptiegewoonten.

In de telecommunicatiesector kan men niet meer spreken van een monopolie. De nieuwe operatoren hebben het recht hun eigen infrastructuur uit te bouwen of gebruik te maken van het netwerk van de historische operatoren. De nieuwe operatoren richten zich weliswaar eerder op de meest rendabele klanten, maar operatoren zoals Telenet, NETnet en Tele2 richten zich ook op de particuliere klanten. Bovendien moet volgens het BIPT een aantal gegevens in het achtste verslag van de Europese Commissie over de telecommunicatieregelgeving worden rechtgezet. Op de markt van de nationale telefonie behoudt de historische operator immers 80 procent marktaandeel inzake omzet, terwijl hij slechts 61,6 procent van de internationale verbindingen controleert. Dit wijst op een grotere ontwikkeling bij de concurrentie dan wat Test-Aankoop aangeeft. Ook zal het nieuwe Europese kader, dat in de loop van dit jaar in werking treedt, de regulator meer middelen geven om op de particuliere markt in te grijpen.

Het bepalen van de prijs van de telecommunicatienetten wordt niet aan de historische operatoren overgelaten, maar wordt door het BIPT gecontroleerd, dat nagaat of de prijzen werkelijk de gedragen kosten weerspiegelen. De optie van één enkele en onafhankelijke netwerkbeheerder druist in tegen de idee van de liberalisering zelf en zou een discriminatie betekenen ten opzichte van operatoren die in hun eigen netwerk hebben geïnvesteerd.

Wat de abonnementsprijs betreft, is een daling moeilijk denkbaar. De Europese tendens is het verhogen van de abonnementsprijs en de verlaging van de gesprekskosten. Dat is goed voor de grote gebruiker. Daarnaast bestaan specifieke formules - bij Belgacom de *budgetline* - die goedkopere gesprekken geven: een oplossing voor de kleinere gebruiker.

Voor lokale oproepen zijn andere landen inderdaad

même que l'accès à internet à large bande par la voie d'une ligne téléphonique classique. Dans la logique de cette évolution, un panier de services représentant 100 en 1997 ne coûtait plus que 85,25 en 2001, et son prix a encore baissé en 2002. Le consommateur particulier a donc incontestablement bénéficié d'une réduction des prix. Si la facture moyenne a augmenté dans certains cas, c'est plutôt à l'évolution des habitudes de consommation qu'il faut l'imputer.

Dans le secteur des télécommunications, la notion de monopole n'existe plus. Les nouveaux opérateurs ont le droit de développer leur propre infrastructure ou d'utiliser le réseau des opérateurs déjà en place. S'il est vrai que les nouveaux opérateurs visent plutôt les clients les plus rentables, des opérateurs tels que Telenet, NETnet et Tele2 s'intéressent également aux particuliers. En outre, selon l'IBPT, la Commission européenne corrigera, dans son huitième rapport, un certain nombre de données relatives à la réglementation en matière de télécommunications. En effet, sur le marché de la téléphonie nationale, l'opérateur historique conserve 80 pour cent du marché, alors qu'il ne contrôle que 61,6 pour cent des communications internationales. Ces chiffres montrent que la concurrence évolue plus vite que « Test-Achats » ne l'indique.

Dans le même temps, grâce au nouveau cadre européen qui entre en vigueur cette année, le régulateur disposera de davantage de moyens pour intervenir sur le marché privé.

La fixation des prix des réseaux de télécommunication n'est pas confiée aux opérateurs historiques, mais est contrôlée par l'IBPT, qui vérifie si les prix reflètent effectivement les coûts supportés. L'option d'un gestionnaire de réseau unique et indépendant va à l'encontre de l'idée même de la libéralisation et impliquerait une discrimination des opérateurs qui ont investi dans leur propre réseau.

En ce qui concerne le prix de l'abonnement, une réduction est difficilement envisageable. La tendance européenne est à l'augmentation du prix de l'abonnement et à la réduction du coût des communications, ce qui est intéressant pour les grands consommateurs. Il existe en outre des formules spécifiques - chez Belgacom, la *budgetline* - permettant de réduire le coût des communications : la solution idéale pour les plus petits consommateurs.

Pour ce qui est des appels locaux, les autres pays

goedkoper. Het uitlichten van één aspect heeft echter weinig zin als men een vergelijkende studie doet – dure lokale gesprekken kunnen worden gecompenseerd door gunstige nationale tarieven.

Voor de connectiekosten van vast naar mobiel, die periodiek worden geëvalueerd door het BIPT, kan een verlaging worden verwacht.

Wat de internetforfaits betreft, hebben de internetleveranciers van gedachten gewisseld met het BIPT. Met Belgacom werd nog niet gepraat. De marktspelers hebben er immers voor gekozen zich op de breedbanddiensten te richten.

Het gebrek aan forfaitaire aanbiedingen wordt gecompenseerd door het feit dat meer dan 98 procent van de bevolking over kabel of ADSL kan beschikken voor een forfaitaire prijs, en op Europees vlak ook een goedkope prijs.

De mindere kanten van de Belgische telecommarkt hebben vooral te maken met de structuur van die markt en met de tarifiering. Wie vroeger nooit buiten de zone telefoneerde, merkt het gunstige verschil gewoon niet op.

Ik zal de volgende maanden aandacht besteden aan de gunstige evolutie van de prijs van vaste naar mobiele telefonie, al is dat niet mijn verantwoordelijkheid of bevoegdheid.

01.03 Geert Bourgeois (VU&ID): Op een paar punten is de toestand wel bevredigend, maar TestAankoop klaagde specifiek over de toestand voor de consument. Lokaal telefoneren is duur, abonnementen zijn duur en men kan niet kiezen voor gepersonaliseerde tarieven.

De minister zegt dat in bepaalde niches de liberalisering grote gevolgen had. Toch is 80 procent van de gebruikers van vaste telefonie nog steeds klant van Belgacom en van een geslaagde vrijmaking kan men dus moeilijk spreken. Voor gesprekken met het buitenland is dat 60 procent, maar dat is alleen voor sommige bedrijven een goede zaak. De markt is voor de consument slechts zeer gedeeltelijk vrij.

De minister vindt het ongepast dat een onafhankelijke netwerkbeheerder niet correct is ten opzichte van de bedrijven die vroeger investeerden. Vindt de minister het normaal dat van de 30 bedrijven die indertijd een licentie voor de telecommarkt kregen, er twee of drie kunnen

sont en effet moins chers. Cependant, si l'on entend réaliser une étude comparative, il est peu pertinent de se limiter à un seul aspect. Le prix élevé des communications locales peut être compensé par des tarifs nationaux favorables.

Le coût de connexion d'un poste fixe vers un portable, évalué périodiquement par l'IBPT, sera probablement revu à la baisse.

Quant aux forfaits internet, les fournisseurs d'accès ont eu un échange de vues avec l'IBPT. Une concertation avec Belgacom n'a pas encore eu lieu, les acteurs du marché ayant opté pour les services à large bande.

Le manque d'offres forfaitaires est compensé par le fait que plus de 98 pour cent de la population peut disposer du câble ou de l'ADSL pour un prix forfaitaire, qui à l'échelle européenne, est également plus intéressant.

Les points faibles du marché belge des télécommunications sont notamment la structure du marché et la tarification. L'utilisateur qui n'a jamais procédé à des appels interzonaux ne se rend pas compte de la tarification plus avantageuse.

Au cours des prochains mois, je sera attentif à l'évolution du prix d'un appel depuis un poste fixe vers un poste mobile, bien que ce point ne relève ni de ma responsabilité ni de ma compétence.

01.03 Geert Bourgeois (VU&ID): Sur certains points, la situation est certes satisfaisante mais Test-Achats s'est particulièrement plaint de la situation du consommateur. Les appels locaux sont chers, les abonnements sont chers et il n'est pas possible d'opter pour des tarifs personnalisés.

Le ministre prétend que dans certains créneaux, la libéralisation s'est fortement fait ressentir. Il n'en reste pas moins que 80 pour cent des utilisateurs de la téléphonie fixe sont toujours clients de Belgacom ; on peut donc difficilement parler d'une libéralisation réussie. Dans le cas des communications vers l'étranger, la proportion est de 60 pour cent mais seules certaines entreprises profitent de cette situation. Pour les consommateurs, le marché n'est que très partiellement libéralisé.

Le ministre estime inconvenant qu'un gestionnaire de réseau indépendant ne soit pas correct à l'égard des entreprises qui ont investi avant lui. Le ministre considère-t-il normal que, parmi les 30 entreprises ayant à l'époque obtenu une licence pour le marché des télécoms, deux ou trois sont à même de se

concurreren met Belgacom? Omdat ze het netwerk niet kunnen gebruiken, moeten ze zich dan nog beperken tot bepaalde niches. Voor elektriciteit wordt het netwerk trouwens wel door de gemeenschap beheerd, al is het natuurlijk normaal dat het systeem van de neutrale beheerder in een correcte prijsverhouding voor de investeerders moet voorzien.

Wat de prijzen betreft, blijft het abonnement duurder dan de andere landen.

Het is moeilijk zichzelf te evalueren, maar hoe ziet de minister zijn beleid? Beschikt hij niet over wettelijke mogelijkheden om tot meer vrijmakingen en prijsdalingen te komen? Moet dan geen nieuwe wetgeving worden nagestreefd?

01.04 Minister **Rik Daems** (Nederlands): TestAankoop zegt het een, Belgacom zegt iets anders. Ons land belt sinds 2000 tegen één tarief, de interzonale gesprekken werden tot een derde van de oorspronkelijke prijs verlaagd. Het abonnementsgeld zou op het Europees gemiddelde zitten, er is de *budgetline* en 400.000 mensen telefoneren tegen een sociaal tarief. Dat zegt TestAankoop niet. In vergelijking met vroeger zijn de connectiekosten van een vaste naar een mobiele telefoon met 30 procent gedaald.

In het begin van deze legislatuur liepen er twintig procedures tegen Belgacom in verband met de liberalisering, vandaag geen enkele.

Wij stimuleerden de telecommarkt door het *high line*-project en de nummeroverdraagbaarheid in te voeren. De liberalisering is scherp gepromoot geweest op het terrein en in de reglementering. De volgende stap is de uitvoering van de Europese 99-review, de vijf nieuwe richtlijnen die onder Belgisch Voorzitterschap werden goedgekeurd. Het sluitstuk hiervan is de onafhankelijke regulator.

01.05 **Geert Bourgeois** (VU&ID): TestAankoop heeft ook op deze repliek van Belgacom gereageerd, maar ik wil er hier geen welles-nietes-spelletje van maken. Ik blijf erbij dat de consument te weinig voordeel heeft gehaald uit de liberalisering. We komen hier nog op terug.

Het incident is gesloten.

02 **Vraag van mevrouw Dalila Douifi aan de minister van Telecommunicatie en**

mesurer à Belgacom ? Comme ils ne peuvent utiliser le réseau, ils doivent encore se limiter à certains créneaux. Pour l'électricité, du reste, le réseau est géré par la communauté, même s'il est évidemment normal que le système du gestionnaire neutre prévoie un rapport de prix correct pour les investisseurs.

Pour ce qui est des prix, l'abonnement reste plus onéreux que dans les autres pays.

Même si l'auto-évaluation constitue un exercice difficile, comment le ministre évalue-t-il sa politique ? Ne dispose-t-il pas d'instruments légaux qui lui permettent d'intensifier la libéralisation et de réduire davantage les prix ? Ne convient-il pas, le cas échéant, de s'orienter vers une nouvelle législation ?

01.04 **Rik Daems**, ministre (en néerlandais): Test-Achats dit une chose et Belgacom le contraire. Chez nous, il existe un seul tarif depuis 2000, le coût des communications téléphoniques interzonales a été réduit au tiers du coût initial. Le prix des abonnements correspond à la moyenne européenne. On a instauré la *budgetline* et 400.000 personnes jouissent d'un tarif social. Tout cela, Test-Achats ne le dit pas. Par rapport au passé, les coûts de connexions d'un poste fixe à un portable ont diminué de 30 pour cent.

Au début de cette législature, Belgacom faisait l'objet de vingt procédures ayant trait à la libéralisation. Aujourd'hui, il n'en reste aucune.

Nous avons stimulé le marché des télécommunications grâce au projet *high line* et à la portabilité du numéro. La libéralisation a été largement promue, sur le terrain et dans le cadre de la réglementation. L'exécution du 99-review européen, c'est-à-dire les cinq nouvelles directives approuvées sous la présidence belge, sera l'étape suivante. Le régulateur indépendant en constitue la clé de voûte.

01.05 **Geert Bourgeois** (VU&ID): Test-Achats a réagi à cette réplique de Belgacom mais je ne vais pas jouer à qui aura raison. Je maintiens que la libéralisation n'a pas assez profité au consommateur. Nous y reviendrons.

L'incident est clos.

02 **Question de Mme Dalila Douifi au ministre des Télécommunications et des Entreprises et**

Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "de verbouwingswerken aan de gevangenis te leper" (nr. A901)

02.01 Dalila Douifi (SP.A): De eerste twee fases van de verbouwingswerken aan de gevangenis van leper zouden begin 2003 aanvangen. Eind vorige maand waren de werken nog niet begonnen. Ter plaatse wordt men ongerust. Zullen de werken effectief worden uitgevoerd, en welke werken precies? Wanneer zullen de werken van de twee eerste fases beginnen? Hoe staat het met de derde fase van het dossier, het cellulaire gedeelte? Over hoeveel geld gaat het in het totaal voor de drie fases?

02.02 Minister Rik Daems (Nederlands): Dat de renovatie van de gevangenis van leper is uitgesteld, heeft te maken met het feit dat Justitie overwoog om de kleine gevangenissen te sluiten wegens de hoge exploitatiekosten. De sluiting kan er echter pas komen als er een nieuwe gevangenis klaar is en dat duurt al gauw zes tot tien jaar. Vandaar dat ik de Regie vorig jaar al de opdracht gegeven heb om een studie uit te voeren die de nodige werken in leper in kaart zou brengen. De Regie meldt dat het voorontwerp van de studie klaar is en dat een aanbestedingsdossier wordt opgemaakt dat twee fases telt: fase 1 houdt de vernieuwing in van de wandelgangen en fase 2 de vernieuwing van het inkomgebouw. De eerste fase wordt al aanbesteed in het tweede kwartaal van 2003.

Betreffende de renovatie is de stand van zaken de volgende: de eerste en de tweede sectie zijn al vernieuwd, in de derde sectie moeten enkel de douches nog worden vernieuwd.

Wanneer het volledige pakket verbouwingswerken zal voltooid zijn is afhankelijk van het beschikbare budget, dat dan weer afhankelijk is van prioriteiten in andere projecten. Normaal zal fase 1 voltooid zijn in 2004 en fase 2 in 2005. Voor de werken in 2004 kan ik de middelen nog vastleggen, die voor 2005 zullen in de volgende legislatuur moeten worden begroot.

02.03 Dalila Douifi (SP.A): De minister is dus wel degelijk van plan om de verschillende fases van de werken te laten uitvoeren. Verder blijkt dat de discussie over de eventuele sluiting van de gevangenis van leper nog niet gesloten is. Dat antwoord voldoet mij.

Participations publiques, chargé des Classes moyennes sur "les travaux de transformation à la prison d'Ypres" (n° A901)

02.01 Dalila Douifi (SP.A): Les deux premières phases des travaux de transformation à la prison d'Ypres devaient démarrer début 2003. Fin janvier, les travaux n'avaient toujours pas commencé. Sur place, l'inquiétude monte. Les travaux seront-ils effectivement réalisés, et de quels travaux s'agit-il précisément ? Quand les travaux prévus dans le cadre des deux premières phases débiteront-ils ? Qu'en est-il de la troisième phase du dossier, qui concerne la transformation des cellules ? A combien se chiffre le coût global des trois phases ?

02.02 Rik Daems, ministre (en néerlandais): Le report des travaux de rénovation de la prison d'Ypres est imputable aux intentions du département de la Justice de fermer les petites prisons en raison des coûts d'exploitation élevés. Or, une fermeture ne peut intervenir qu'après la construction d'une nouvelle prison, et la durée de tels travaux est de 6 à 10 ans. C'est pourquoi, l'an dernier, j'ai chargé la Régie de réaliser une étude visant à dresser l'inventaire des travaux nécessaires à Ypres. La Régie me communique qu'un avant-projet d'étude est à présent finalisé. Le dossier d'adjudication a été scindé en deux phases : la phase 1 concerne la rénovation des couloirs, la phase 2 la rénovation du bâtiment d'entrée. L'adjudication relative à la première phase aura lieu dès le deuxième trimestre de 2003.

Pour ce qui est des travaux de transformation, la situation se présente comme suit : les première et deuxième sections ont déjà été rénovées, tandis que dans la troisième section, il ne reste plus qu'à rénover les douches.

Quant à savoir quand l'ensemble des travaux de transformation seront terminés, cela dépendra du budget disponible, ce qui est à son tour fonction des priorités fixées pour d'autres projets. Normalement, la première phase sera achevée en 2004, la seconde en 2005. Je pourrai encore engager les crédits pour les travaux prévus en 2004 mais pour 2005, les crédits devront être budgétisés au cours de la prochaine législature.

02.03 Dalila Douifi (SP.A): Le ministre a donc bien l'intention de faire exécuter les différentes phases des travaux. Par ailleurs, il apparaît que la discussion relative à la fermeture éventuelle de la prison d'Ypres n'est pas close. Cette réponse me satisfait.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

03 Vraag van de heer Jo Vandeurzen aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand over "de aanrekening van de kostprijs van de bekomen nationale of internationale inlichtingen" (nr. A915)

03 Question de M. Jo Vandeurzen au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes sur "les tarifs des renseignements nationaux et internationaux de Belgacom" (n° A915)

03.01 Jo Vandeurzen (CD&V): Ik heb mijn vraag vier maanden geleden schriftelijk ingediend. Omdat ik geen antwoord heb gekregen, stel ik ze mondeling.

03.01 Jo Vandeurzen (CD&V): J'ai déposé ma demande de question par écrit il y a quatre mois. N'ayant pas obtenu de réponse, je la pose oralement.

Belgacom heeft een nationale en internationale inlichtingendienst voor telefoonnummers. Hoeveel oproepen ontvangt deze dienst op jaarbasis? Welke opbrengsten genereert deze dienst voor Belgacom? Klopt het dat de oproeper moet betalen, zelfs als hij neerlegt voor er een operator aan de lijn komt? Kan de minister daar cijfers over geven? Op welke wijze wordt de dienst gefactureerd? Is er een onderscheid tussen klanten van Belgacom en die van andere operatoren?

Belgacom dispose d'un service de renseignements nationaux et internationaux. Combien d'appels ce service reçoit-il sur une base annuelle ? A combien s'élèvent les recettes générées par ce service ? Est-il exact que l'appelant doit payer, même s'il raccroche avant d'être en communication avec un opérateur ? Le ministre pourrait-il communiquer certains chiffres à ce sujet ? Comment les appels à ce service sont-ils facturés ? La facturation de ces appels est-elle différente selon que l'appelant est client de Belgacom ou d'une autre société ?

03.02 Minister Rik Daems (Nederlands): Mijn dienst was van mening dat het antwoord u vier maanden geleden al bezorgd was. Er moet iets misgelopen zijn.

03.02 Rik Daems , ministre (en néerlandais) : Mes services ont estimé que la réponse à cette question vous avait déjà été communiquée il y a quatre mois. Il a dû se passer quelque chose.

Het totale aantal inkomende oproepen bij de inlichtingendienst is 40 miljoen per jaar, wat zo'n 140 000 oproepen per werkdag betekent. De omzet van de nationale inlichtingendienst is 40 miljoen euro.

Le nombre total d'appels entrants au service de renseignements est de 40 millions par an, ce qui représente quelque 140.000 appels par jour ouvrable. Le chiffre d'affaires du service de renseignements s'élève à 40 millions d'euros.

Belgacom opteert al jaren voor een vaste facturatie ongeacht de duur of de complexiteit van de gevraagde opzoeking. Oproepen op 1207 worden aangerekend zodra ze in de ACD (Automated Call Distribution)-software belanden. Ook als de oproeper zijn oproep afbreekt voor er een operator aan de lijn komt, wordt de oproep gefactureerd. De klanten van Belgacom vinden de oproepen op hun tweemaandelijks factuur, de andere operatoren passen hun eigen factureringssysteem toe.

Belgacom opte depuis plusieurs années pour une facturation fixe, quelle que soit la durée ou la complexité de la recherche de renseignements. Les appels au 1307 sont facturés dès leur saisie dans le logiciel ACD (Automated Call Distribution). L'appel est facturé à l'appelant, même si celui-ci l'interrompt avant d'être en communication avec un opérateur. Les clients de Belgacom trouvent trace de leurs appels sur leur facture bimensuelle. Les autres sociétés appliquent leur propre système de facturation.

Het BIPT is uiteraard op de hoogte van de factureringmethode van de inlichtingendienst.

L'IBPT est évidemment informé de la méthode de facturation du service de renseignements.

Voor de behandeling van oproepen naar 1207 wordt geen verschil gemaakt tussen een klant van Belgacom en een klant van een andere operator. Het staat andere operatoren vrij om de dienst van Belgacom of een eigen dienst aan te bieden.

Pour le traitement des appels au 1307, aucune distinction n'est établie entre un client de Belgacom et un client d'une autre société. Les autres sociétés ont le loisir de proposer le service de Belgacom ou leur propre service.

Belgacom wijst er verder op dat de gemiddelde wachttijd momenteel minder dan drie seconden bedraagt, wat Belgacom een heel sterke Europese positie bezorgt. Als er verkeerspieken zijn die tot een lange wachttijd zouden leiden, hoort de oproeper een bezettoon. De oproep wordt dan niet aangerekend.

Minder dan 0,5 percent van de oproepen naar de 1207 wordt niet door een operator behandeld omdat de oproeper ondertussen heeft opgehangen. De omzet van die afgebroken oproepen is dus lager dan 200 000 euro in het jaar 2001. Het gaat dus om een marginaal verschijnsel dat voortvloeit uit een voor de rest voortreffelijk systeem.

03.03 Jo Vandeurzen (CD&V): Ik zal het antwoord rustig bestuderen. Ik blijf het niet evident vinden dat oproepers moeten betalen zonder dat er contact is.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van de heer Peter Vanvelthoven aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand over "de eenzijdige ondersteuning van Certipost" (nr. A923)

04.01 Peter Vanvelthoven (SP.A): Certipost is een dienst die toelaat via het internet een aangetekend schrijven te versturen. Momenteel werkt hij alleen met de browser Microsoft Internet Explorer. Er is geen ondersteuning voor producten gebaseerd op open standaarden en vrije software, zoals Linux-browsers en Mozilla. Nochtans zou dat geen technische moeilijkheden stellen.

Hoort een openbare dienst niet voor iedereen beschikbaar te zijn? Zal de minister de openbare bedrijven aansporen ondersteuning te bieden voor open standaarden?

04.02 Minister Rik Daems (Nederlands): Certipost baat geen openbare dienst uit, maar is een privé-bedrijf. Niettemin wenst het bedrijf geen digitale kloof te creëren. Alle onderzoeken tonen echter aan dat circa 95 procent van het publiek een versie van Microsoft Internet Explorer gebruikt. Netscape Navigator haalt nog een paar procent en een klein fragment van de markt gebruikt Opera. Aangezien Certipost klantgerichte diensten aanbiedt, is het logisch dat het zich concentreert op Internet

Belgacom souligne par ailleurs qu'actuellement, le délai d'attente moyen est inférieur à trois secondes, ce qui rend notre société très compétitive à l'échelon européen. Lorsque le service de renseignements reçoit énormément d'appels et que le délai d'attente s'allonge, l'appelant entend que la ligne est occupée. Dans ce cas, l'appel ne lui est pas facturé.

Moins de 0,5 % des appels au 1307 ne sont pas traités par un opérateur parce que l'appelant a raccroché. En 2001, le chiffre d'affaires de ces appels interrompus a donc été inférieur à 200.000 euros. Il s'agit par conséquent d'un phénomène marginal résultant d'un système qui, pour le surplus, fonctionne parfaitement.

03.03 Jo Vandeurzen (CD&V): Je prendrai le temps nécessaire pour examiner la réponse. Je persiste à croire qu'il n'est pas normal qu'il faille payer alors que la communication n'a pas été établie?

L'incident est clos.

04 Question de M. Peter Vanvelthoven au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes sur "le support informatique unilatéral de Certipost" (n° A923)

04.01 Peter Vanvelthoven (SP.A): Certipost est un service qui permet d'envoyer un courrier recommandé par internet. Pour l'instant, il fonctionne uniquement avec le navigateur *Microsoft Internet Explorer*. Il n'existe pas de support informatique pour les produits fondés sur des standards ouverts et des logiciels libres, tels que les navigateurs de *Linux* ou de *Mozilla*. En principe, cela ne devrait pas poser de problèmes techniques.

Un service public ne doit-il pas être accessible à tous ? Le ministre va-t-il inciter les entreprises publiques à fournir un support informatique pour les standards ouverts ?

04.02 Rik Daems, ministre (en néerlandais): Certipost n'exploite pas un service public. Il s'agit d'une entreprise privée. Cette entreprise ne veut toutefois pas créer de fracture numérique. Mais toutes les enquêtes montrent que quelque 95 pour cent des utilisateurs privés disposent d'une version de *Microsoft Internet Explorer*. Un petit pourcentage se sert de *Netscape Navigator* et une toute petite frange d'*Opera*. Certipost offrant des services axés sur la clientèle, il est logique qu'il se concentre sur

Explorer.

Internet Explorer.

Microsoft Internet Explorer kan overigens gratis worden gedownload. Certipost gebruikt Linux om haar platform uit te bouwen.

On peut d'ailleurs télécharger *Microsoft Internet Explorer* gratuitement. *Certipost* se sert de *Linux* pour développer sa plate-forme.

Open standaarden moeten dus op een heel ander niveau worden gepromoot.

Des standard ouverts doivent donc être promus à un tout autre niveau.

04.03 Peter Vanvelthoven (SP.A): Het probleem is dus zeer klein en gebruikers kunnen gratis software downloaden als er zich toegangsmoeilijkheden voordoen.

04.03 Peter Vanvelthoven (SP.A): Le problème est donc très limité et les utilisateurs pourront télécharger gratuitement des logiciels si l'accès pose problème.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.47 uur.

La réunion publique de commission est levée à 14.47 heures.