



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

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

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

mercredi

08-11-2006

Après-midi

woensdag

08-11-2006

Namiddag

SOMMAIRE

Question de M. Roel Deseyn à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la situation en ce qui concerne l'amélioration de la transparence en matière de communications électroniques" (n° 12572)

Orateurs: **Roel Deseyn, Freya Van den Bossche**, vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation

Question de M. Benoît Drèze à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la mise en place de la Commission d'éthique et l'encadrement légal des moyens de paiement électronique par SMS surtaxés" (n° 12478)

Orateurs: **Benoît Drèze, Freya Van den Bossche**, vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation

Question de M. Roel Deseyn à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'obligation d'indiquer sur la facture le plan tarifaire le plus avantageux" (n° 12590)

Orateurs: **Roel Deseyn, Philippe De Coene**

Questions jointes de

- M. David Lavaux à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la mise en oeuvre des dispositions protectrices des consommateurs de la loi sur les télécommunications" (n° 12807)

- M. Roel Deseyn à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le rapport établi par Test-Achats à l'occasion du premier anniversaire de la loi sur les télécommunications" (n° 12860)

- M. Philippe De Coene à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la mise en oeuvre de la loi sur les télécommunications" (n° 12897)

Orateurs: **David Lavaux, Roel Deseyn, Philippe De Coene, Freya Van den Bossche**, vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation

Question de M. Roel Deseyn à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les indicateurs relatifs à la qualité et la sécurité des services de communication électronique" (n° 12859)

Orateurs: **Roel Deseyn, Freya Van den Bossche**, vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation

INHOUD

Vraag van de heer Roel Deseyn aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de stand van zaken inzake het creëren van transparantie inzake elektronische communicatie" (nr. 12572)

Sprekers: **Roel Deseyn, Freya Van den Bossche**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken

Vraag van de heer Benoît Drèze aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de instelling van de ethische commissie en de wettelijke regelgeving inzake de elektronische betaling via sms'jes met toeslag" (nr. 12478)

Sprekers: **Benoît Drèze, Freya Van den Bossche**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken

Vraag van de heer Roel Deseyn aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de verplichte vermelding van het meest voordelige tariefplan op de factuur" (nr. 12590)

Sprekers: **Roel Deseyn, Philippe De Coene**

Samengevoegde vragen van:

- de heer David Lavaux aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de toepassing van de maatregelen uit de telecomwet ter bescherming van de consument" (nr. 12807)

- de heer Roel Deseyn aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "het rapport van Test-Aankoop over 1 jaar telecomwet" (nr. 12860)

- de heer Philippe De Coene aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de toepassing van de telecomwet" (nr. 12897)

Sprekers: **David Lavaux, Roel Deseyn, Philippe De Coene, Freya Van den Bossche**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken

Vraag van de heer Roel Deseyn aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de indicatoren in verband met de kwaliteit en veiligheid van de elektronische communicatiediensten" (nr. 12859)

Sprekers: **Roel Deseyn, Freya Van den Bossche**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken

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

du

MERCREDI 08 NOVEMBRE 2006

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 08 NOVEMBER 2006

Namiddag

La réunion publique est ouverte à 14 h 12 par M. Francis Van den Eynde, président.

01 Question de M. Roel Deseyn à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la situation en ce qui concerne l'amélioration de la transparence en matière de communications électroniques" (n° 12572)

01.01 Roel Deseyn (CD&V) : Qu'en est-il de la transparence annoncée dans la loi sur les télécommunications ? Qu'attend l'IBPT des opérateurs en ce qui concerne les rubriques à publier en exécution de l'article 111 ? Quand cette obligation de publication entrera-t-elle en vigueur ? Comment les opérateurs virtuels s'y conformeront-ils ?

Le simulateur de tarifs sera-t-il opérationnel sur internet début 2007 ? Les formules tarifaires des opérateurs virtuels seront-elles prises en considération ? Va-t-on contrôler l'exactitude et l'exhaustivité des informations et ce contrôle est-il prévu dans le cadre de l'adjudication ? Le simulateur de tarifs tient-il compte d'autres critères que le prix, comme la couverture du réseau ou les mesures de protection du consommateur ? Comment la ministre assurera-t-elle la promotion du simulateur de tarifs ?

01.02 Freya Van den Bossche, ministre (*en néerlandais*) : Conformément à l'article 111, l'IBPT doit déterminer le contenu exact des informations qui devront être publiées en exécution de cette disposition, ainsi que les modalités de publication. J'ai demandé à l'IBPT de me communiquer ses intentions.

De vergadering wordt geopend om 14.12 uur en voorgezeten door de heer Francis Van den Eynde.

01 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de stand van zaken inzake het creëren van transparantie inzake elektronische communicatie" (nr. 12572)

01.01 Roel Deseyn (CD&V): Hoever staat het met de transparantie die in de telecomwet werd aangekondigd? Wat verwacht het BIPT van de operatoren in verband met de in uitvoering van artikel 111 te publiceren rubrieken? Wanneer is die publicatieplicht van kracht? Hoe zullen de virtuele operatoren zich conformeren?

Zal de tariefsimulator begin 2007 operationeel zijn op het internet? Zullen de tariefformules van de virtuele operatoren in rekening worden gebracht? Is er controle op de juistheid en volledigheid van de informatie en staat die controle in de aanbesteding? Spelen andere criteria dan de prijs mee in de tariefsimulator, bijvoorbeeld de dekking van het netwerk of consumentbeschermende maatregelen? Hoe zal de minister zorgen voor de promotie van de tariefsimulator?

01.02 Minister Freya Van den Bossche (*Nederlands*): Artikel 111 bepaalt dat het BIPT de precieze inhoud moet vaststellen van de inlichtingen die gepubliceerd moeten worden ter uitvoering van die bepaling, alsook de nadere regels voor die publicatie. Ik heb het BIPT gevraagd mij zijn intenties bekend te maken.

Quelles garanties avons-nous que les opérateurs se conformeront à la décision de l'IBPT ? Comme chacun sait, la loi sur les télécommunications lie le statut d'opérateur à une notification obligatoire auprès de l'IBPT. Cette notification ressortit à la compétence du ministre de l'Économie. L'IBPT ne peut imposer d'obligations qu'aux acteurs qui se sont fait connaître conformément à l'article 9 de la loi sur les télécommunications.

L'arrêté ministériel relatif aux simulateurs de tarifs a été publié le 26 octobre et l'appel d'offres est paru au *Bulletin des Adjudications* du 3 novembre. Le cahier des charges mentionne toujours que le système doit être opérationnel au 1^{er} avril 2007.

Les opérateurs virtuels seront également soumis à ces règles.

Pour garantir que les données sont bien exactes et complètes, nous travaillerons en trois étapes. Au moment de sélectionner l'entrepreneur, deux des critères auxquels nous nous référerons seront la qualité et la performance du simulateur. Au stade de l'exécution, un rapport comportant une étude comparative des différentes solutions sera rédigé et enfin, l'IBPT testera le fonctionnement des simulateurs.

En ce qui concerne les facteurs qualitatifs, nous tiendrons au moins compte des éléments mentionnés dans l'arrêté ministériel tels que la possibilité de réviser ou de modifier le plan tarifaire, l'accessibilité du help-desk, la mise à disposition gratuite d'un logiciel antivirus, etc.

J'avoue ne pas comprendre pourquoi certains suggèrent de prendre en considération la mesure dans laquelle les opérateurs exécutent les mesures de protection puisque les opérateurs sont toujours tenus d'exécuter pleinement les obligations prévues dans la loi sur les télécommunications. Comment pourrions-nous établir un classement, sinon ?

Il va de soi que nous veillerons à donner une large publicité au simulateur.

01.03 Roel Deseyn (CD&V) : La notification reste un problème car tous les opérateurs ne respectent pas leurs obligations en la matière. J'interrogerai le ministre Verwilghen à ce sujet. La ministre a évoqué d'autres simulateurs mais je ne vois pas d'exemples.

Welke garanties hebben we dat de operatoren zich zullen schikken naar het besluit van het BIPT? Zoals bekend koppelt de telecomwet het statuut van operator aan een verplichte kennisgeving aan het BIPT. Deze kennisgeving valt onder de bevoegdheid van de minister van Economie. Het BIPT kan slechts verplichtingen opleggen aan de spelers die zich kenbaar gemaakt hebben overeenkomstig artikel 9 van de telecomwet.

Het ministerieel besluit inzake de tariefsimulatie is op 26 oktober gepubliceerd en de offerteaanvraag is op 3 november in het *Bulletin der Aanbestedingen* verschenen. In het lastenboek staat nog altijd dat het systeem operationeel moet zijn op 1 april 2007.

Ook de virtuele operatoren zullen aan deze regels onderworpen zijn.

Om de juistheid en de volledigheid van de gegevens te waarborgen, wordt er in drie etappes gewerkt. Bij de keuze van de aannemer zal een van de criteria de kwaliteit en het prestatievermogen van de simulator zijn, bij de uitvoering wordt er een verslag opgesteld met een vergelijkende studie van de verschillende oplossingen en ten slotte zal het BIPT de werking van de simulatoren testen.

Wat de kwalitatieve factoren betreft, zal er minstens rekening gehouden worden met de elementen die in het ministerieel besluit vermeld staan, zoals de mogelijkheid tot herziening of wijziging van het tariefplan, de bereikbaarheid van de helpdesk, het gratis ter beschikking stellen van antivirussoftware...

De suggestie om de mate waarin de operatoren uitvoering geven aan de beschermende maatregelen mee te laten tellen, begrijp ik niet goed. De operatoren moeten steeds de verplichtingen van de telecomwet ten volle uitvoeren. Hoe kunnen we daarvan dan een rangschikking opstellen?

Vanzelfsprekend zullen we ervoor zorgen dat de simulator ruim kenbaar gemaakt wordt.

01.03 Roel Deseyn (CD&V): De kennisgeving blijft een probleem, want niet alle operatoren houden zich daaraan. Ik zal minister Verwilghen hierover ondervragen. De minister had het over andere simulatoren, maar ik kan mij geen voorbeelden voor de geest halen.

01.04 **Freya Van den Bossche**, ministre (*en néerlandais*) : Le simulateur irlandais constitue un bel exemple.

01.04 Minister **Freya Van den Bossche** (*Nederlands*): De Ierse simulator is een mooi voorbeeld.

01.05 **Roel Deseyn** (CD&V) : Il serait judicieux de tenir compte également de la qualité mais les facteurs qualitatifs influenceront-ils aussi sur le classement ?

01.05 **Roel Deseyn** (CD&V): Het is goed dat er ook rekening gehouden wordt met de kwaliteit, maar zullen de kwaliteitsfactoren ook wegen in de rangschikking?

01.06 **Freya Van den Bossche**, ministre (*en néerlandais*) : Il est tout à fait concevable que l'utilisateur doive d'abord indiquer quel intérêt il porte à certains éléments, de manière à ce qu'il soit procédé, sur la base de ce profil, à un classement tenant également compte des facteurs de qualité. La mise en pratique de cette mesure dépendra des propositions des entrepreneurs.

01.06 Minister **Freya Van den Bossche** (*Nederlands*): Het is best denkbaar dat de gebruiker eerst moet opgeven hoeveel belang hij hecht aan bepaalde elementen, zodat op basis van dat profiel een rangschikking gemaakt kan worden die ook rekening houdt met kwaliteitsfactoren. Hoe dit er in de praktijk zal uitzien, hangt af van de voorstellen van de aannemers.

01.07 **Roel Deseyn** (CD&V) : Bien entendu, nous sommes également d'avis que les opérateurs doivent scrupuleusement respecter la loi sur les télécommunications mais nous estimons dans ce cas que le public a aussi le droit d'être informé lorsqu'un opérateur enfreint la loi.

01.07 **Roel Deseyn** (CD&V): We zijn het er natuurlijk over eens dat de operatoren de telecomwet volledig moeten naleven, maar dan mag het publiek het ook weten als een operator in overtreding is.

01.08 **Freya Van den Bossche**, ministre (*en néerlandais*) : Soit on respecte la loi, soit on ne la respecte pas.

01.08 Minister **Freya Van den Bossche** (*Nederlands*): Ofwel leeft men de wet na, ofwel niet.

01.09 **Roel Deseyn** (CD&V) : Pourquoi le simulateur de tarif ne pourrait-il pas en tenir compte ?

01.09 **Roel Deseyn** (CD&V): Waarom zou daar geen rekening mee kunnen worden gehouden in de tariefsimulator?

01.10 **Freya Van den Bossche**, ministre (*en néerlandais*) : Si un opérateur enfreint la loi, une intervention de l'IBPT à son encontre constitue la solution.

01.10 Minister **Freya Van den Bossche** (*Nederlands*): Als een operator in overtreding is, dan bestaat de oplossing erin dat het BIPT tegen die operator optreedt.

01.11 **Roel Deseyn** (CD&V) : Je suis heureux d'entendre la ministre dire qu'elle souhaite faire intervenir l'IBPT, mais elle ne peut rester indifférente à ce qu'il se passe sur le terrain. Nous devons tendre ensemble au respect intégral de la loi.

01.11 **Roel Deseyn** (CD&V): Ik hoor de minister graag zeggen dat ze het BIPT wil laten optreden, maar zij mag niet blind blijven voor wat er op het terrein gebeurt. We moeten samen streven naar een volledige naleving van de wet.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

02 Question de M. Benoît Drèze à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la mise en place de la Commission d'éthique et l'encadrement légal des moyens de paiement électronique par SMS surtaxés" (n° 12478)

02 Vraag van de heer Benoît Drèze aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de instelling van de ethische commissie en de wettelijke regelgeving inzake de elektronische betaling via sms'jes met toeslag" (nr. 12478)

02.01 **Benoît Drèze** (cdH) : Comme le dénonce le rapport du service de médiation pour les télécommunications 2005, de nombreux abus

02.01 **Benoît Drèze** (cdH): Het verslag van de ombudsdienst voor telecomcommunicatie klaagt onder meer de talrijke misbruiken met betrekking tot de

existent dans le secteur des sms surtaxés. Régulièrement, des consommateurs se retrouvent abonnés sans s'en rendre compte à des services qui leur envoient des sms au prix fort (parfois jusqu'à 3 ou 4 euros par message).

Les tentatives d'autorégulation du secteur se sont révélées insuffisantes pour empêcher cela. Il est donc urgent d'adopter des règles contraignantes en la matière.

L'article 134 de la loi sur les communications électroniques du 13 juin 2005 prévoit la mise en place d'une commission d'éthique pour les télécommunications. En janvier dernier, vous vous étiez engagée à mettre en place cette commission sans délai, pour permettre l'adoption du code d'éthique réglementaire pour le début de l'été. À ce jour, cette commission n'a toutefois pas encore été mise en place. L'arrêté royal fixant les règles relatives au fonctionnement de cette commission ne serait même pas publié !

La DG Contrôle et Médiation a-t-elle réalisé des enquêtes sur ces abus ? Si oui, avec quels résultats ?

Ne faudrait-il pas établir un système de responsabilité en cascade pour mettre fin à l'impunité des prestataires de service établis à l'étranger, en prévoyant que l'opérateur belge doit répondre des abus de ces partenaires ?

Comptez-vous prendre des mesures pour que le consommateur puisse renoncer gratuitement au service surtaxé à partir de son portable ?

Où en est la mise en place de cette commission éthique pour les services d'information par télécommunications ? Quand interviendront les appels à candidatures et l'adoption de l'arrêté royal fixant les règles pratiques ? Quel est l'échéancier pour l'adoption du code d'éthique réglementaire ?

02.02 Freya Van den Bossche, ministre (*en français*) : Depuis l'entrée en vigueur du code de conduite, les consommateurs peuvent porter plainte auprès de leur opérateur. Le SPF Economie n'intervient que s'ils ne sont pas satisfaits de la procédure d'autorégulation.

En cas d'abus, les prestataires de service encourent des sanctions comme la suspension, la résiliation du contrat ou l'indemnisation du préjudice subi. D'après le code, les prestataires établis dans un autre État européen risquent aussi des sanctions contractuelles dissuasives et immédiates. Sur le plan réglementaire, le prestataire de services est soumis à la loi de l'État où il est établi.

sms'jes met toeslag aan. Regelmatig stellen gebruikers vast dat ze ongewild geabonneerd zijn op diensten die hun peperdure sms'jes toesturen (waarvan de prijs tot 3 à 4 euro per boodschap kan oplopen).

De pogingen tot zelfregulering van de sector bleken een maat voor niets. Er moeten dan ook snel dwingende maatregelen worden genomen.

Overeenkomstig artikel 134 van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 zal een ethische commissie voor de telecommunicatie worden opgericht. In januari beloofde u die commissie onverwijld te zullen oprichten, zodat de voorgeschreven ethische code in het begin van de zomer zou kunnen worden goedgekeurd. Vandaag bestaat die commissie echter nog steeds niet. Het koninklijk besluit tot vaststelling van de werkingsregels van die commissie zou zelfs nog niet eens zijn gepubliceerd!

Heeft de AD Controle en Bemiddeling die misbruiken onderzocht? Zo ja, met welk resultaat?

Moet er geen stelsel van getrapte aansprakelijkheid worden uitgewerkt om paal en perk te stellen aan de straffeloosheid van de in het buitenland gevestigde dienstverleners zodat de Belgische operator kan vervolgd worden voor misbruiken door zijn partners?

Is u zinnens maatregelen te treffen opdat de consumenten via hun gsm de dienst met toeslag gratis zouden kunnen opzeggen?

Hoever staat het met de oprichting van de ethische commissie voor informatiediensten via telecommunicatie? Wanneer volgt de oproep tot kandidaatstelling en wanneer wordt het koninklijk besluit tot vaststelling van de praktische regels aangenomen? Volgens welke timing zal de reglementaire ethische code worden goedgekeurd?

02.02 Minister Freya Van den Bossche (*Frans*): Sinds de invoering van de gedragscode kunnen de consumenten bij hun operator klacht indienen. De FOD Economie treedt pas op als ze niet tevreden zijn over de zelfreguleringsprocedure.

In geval van misbruik kan de dienstenverstrekkers een sanctie worden opgelegd, zoals de opschorting of de opzegging van het contract of nog de betaling van een schadevergoeding. Krachtens de code kunnen ook dienstenverstrekkers die in een andere Europese lidstaat zijn gevestigd onmiddellijke contractuele sancties met een ontradend effect oplopen. Wat de regelgeving betreft, is de dienstenverstrekker onderworpen aan de

Comme prévu par l'arrêté ministériel du 12 novembre 2005 déterminant les catégories des messages sortant et les catégories de numéros appelés dont le blocage doit être offert gratuitement à l'utilisateur final, il s'agit de régler l'interdiction gratuite uniformément pour tous les opérateurs. Ce qui exige un plan de numérotation sms public et officiel, que j'ai demandé à l'IBPT. Pour plus d'informations, je vous renvoie à M. Verwilghen.

Un arrêté royal relatif à la composition de la commission d'éthique pour les télécommunications à créer a été publié le 23 janvier dernier. L'arrêté ministériel relatif à la désignation des membres paraîtra sous peu au *Moniteur belge*. Début 2007, la commission sera donc, selon moi, opérationnelle. Avant cela, nous devons prendre l'arrêté royal fixant la procédure et les règles de pratiques. Le code éthique pour les télécommunications pourra être révisé par la commission et également sanctionné par un arrêté royal.

02.03 Benoît Drèze (cdH) : Les choses avancent lentement mais je suppose que nous trouverons une issue.

Je regrette cependant que, durant ce temps, les opérateurs en profitent. Il faut des sanctions pour les dissuader même de « tenter leur chance ». En effet, les plaintes qui aboutissent ne sont que la partie émergée de l'iceberg.

02.04 Freya Van den Bossche, ministre (en français) : Peu de consommateurs font l'effort de vérifier leur facture. Or, cela vaut la peine ! J'espère que nous pourrions convaincre le consommateur.

02.05 Benoît Drèze (cdH) : Avec des sanctions à la mesure des enjeux financiers !

L'incident est clos.

03 Question de M. Roel Deseyn à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'obligation d'indiquer sur la facture le plan tarifaire le plus avantageux" (n° 12590)

03.01 Roel Deseyn (CD&V) : La loi relative aux télécommunications oblige les opérateurs à proposer à leurs abonnés le plan tarifaire le plus

wetgeving van de lidstaat waar hij gevestigd is.

Zoals bepaald bij het ministerieel besluit van 12 november 2005 dat de categorieën vastlegt van uitgaande berichten en gevormde nummers waarvan de blokkering gratis aan de eindgebruiker dient te worden aangeboden, moet het gratis verbod voor alle operatoren op dezelfde manier worden geregeld. Dat vereist een openbaar en officieel nummeringsplan voor sms-berichten, dat ik het BIPT gevraagd heb uit te werken. Voor meer informatie verwijs ik u naar de heer Verwilghen.

Op 23 januari werd een koninklijk besluit betreffende de samenstelling van de ethische commissie voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische communicatienetwerken bekendgemaakt. Het ministerieel besluit betreffende de aanstelling van de leden zal binnenkort in het *Belgisch Staatsblad* verschijnen. Volgens mij zal de commissie dus begin 2007 operationeel zijn. Voorafgaand moeten we een koninklijk besluit nemen dat de procedure en de praktische regels vastlegt. De ethische code voor de telecommunicatie zal door de commissie kunnen worden herzien en door een koninklijk besluit kunnen worden bekrachtigd.

02.03 Benoît Drèze (cdH) : De zaken vorderen traag, maar ik veronderstel dat we een uitweg zullen vinden.

Ik betreur echter dat de operatoren daar intussen baat bij hebben. Er moeten sancties komen om ze af te schrikken om zelfs maar "hun kans te wagen". De klachten die gehoor vinden zijn immers maar het topje van de ijsberg.

02.04 Minister Freya Van den Bossche (Frans) : Weinig consumenten nemen de moeite om hun factuur na te kijken. Dat loont echter wel de moeite! Ik hoop dat wij de consumenten zullen kunnen overtuigen.

02.05 Benoît Drèze (cdH) : Met sancties die in verhouding staan tot wat er financieel op het spel staat!

Het incident is gesloten.

03 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de verplichte vermelding van het meest voordelige tariefplan op de factuur" (nr. 12590)

03.01 Roel Deseyn (CD&V) : De telecommunicatiewet verplicht de operatoren om het meest voordelige tariefplan aan de abonnee

avantageux. Seuls quelques rares opérateurs respectent cette disposition.

Quels sont les opérateurs qui appliquent déjà cette disposition ? Combien de clients ont déjà été informés du plan tarifaire le plus avantageux ? Quelles sanctions les opérateurs se voient-ils infliger s'ils ne respectent pas cette disposition ? Combien de clients sont effectivement passés à un tarif plus avantageux ?

03.02 Philippe De Coene (sp.a-spirit) : Je propose de traiter cette question en même temps que les questions jointes n^{os} 12807, 12860 et 12897.

Le **président** : Voilà qui ne me pose aucun problème.

04 Questions jointes de

- M. David Lavaux à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la mise en oeuvre des dispositions protectrices des consommateurs de la loi sur les télécommunications" (n° 12807)
- M. Roel Deseyn à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le rapport établi par Test-Achats à l'occasion du premier anniversaire de la loi sur les télécommunications" (n° 12860)
- M. Philippe De Coene à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la mise en oeuvre de la loi sur les télécommunications" (n° 12897)

04.01 David Lavaux (cdH) : Voici plus d'un an, entré en vigueur la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, qui améliorerait la protection des consommateurs (droit, en cas de modifications des conditions contractuelles, de résilier le contrat sans frais, accord préalable du consommateur au traitement marketing des données le concernant, ...).

Or, ces dispositions semblent bafouées, selon une enquête de *Test-Achats* : pas d'information sur la meilleure formule tarifaire, absence de tarif social, droits de résiliation en cas de modification tarifaire limités ou inexistantes.

Il faut attendre les arrêtés ministériels ou royaux pour que certaines dispositions de la loi entrent en vigueur, mais fin juin, le gouvernement n'avait pris que six arrêtés sur la centaine nécessaire.

voor te stellen. Slechts een zeer beperkt aantal operatoren houdt zich aan deze bepaling.

Welke operatoren passen deze bepaling reeds toe? Hoeveel klanten zijn reeds ingelicht over het meest voordelige tariefplan? Welke sancties krijgen de operatoren die zich niet houden aan deze bepaling? Hoeveel klanten zijn effectief overgestapt op een voordeliger tarief?

03.02 Philippe De Coene (sp.a-spirit): Ik stel voor deze vraag samen te behandelen met de samengevoegde vragen nrs 12807, 12860 en 12897.

De **voorzitter**: Daar heb ik geen enkel probleem mee.

04 Samengevoegde vragen van:

- de heer David Lavaux aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de toepassing van de maatregelen uit de telecomwet ter bescherming van de consument" (nr. 12807)
- de heer Roel Deseyn aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "het rapport van Test-Aankoop over 1 jaar telecomwet" (nr. 12860)
- de heer Philippe De Coene aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de toepassing van de telecomwet" (nr. 12897)

04.01 David Lavaux (cdH): Meer dan een jaar geleden al is de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, die de bescherming van de gebruikers verbeterde, in werking getreden. Die kregen onder meer het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden wanneer de voorwaarden worden gewijzigd, het voorafgaand akkoord van de gebruiker werd een vereiste om diens gegevens voor marketingdoeleinden te gebruiken, enz.

Volgens een onderzoek van Test-Aankoop worden de bepalingen van de wet echter met voeten getreden. De klant krijgt geen informatie over de beste tariefformule, er bestaat geen sociaal tarief, de rechten om de overeenkomst op te zeggen in het geval van een tariefwijziging zijn beperkt of onbestaande.

Om een aantal bepalingen van de wet in werking te laten treden is het wachten op de ministeriële of koninklijke besluiten, maar eind juni had de regering slechts zes van de ongeveer honderd

Pourquoi le SPF Économie n'a-t-il pas veillé à la bonne application par les opérateurs des dispositions de la loi du 13 juin 2005 ? Quelles mesures comptez-vous prendre pour faire respecter ces dispositions ? Quel est le calendrier de l'adoption des arrêtés royaux nécessaires à l'application de ces dispositions ?

04.02 Roel Deseyn (CD&V) : Il ressort d'un rapport récemment publié par le périodique Test-Achats à propos de l'application depuis un an de la loi sur les télécommunications que la majorité des opérateurs de télécommunications ne respecte pas la loi. Cela confirme ce que nous avons toujours dit. À chaque fois que nous signalons des problèmes, la ministre renvoie à la loi, mais le respect de celle-ci ne fait pratiquement l'objet d'aucun contrôle. La répartition des compétences entre les ministres Van den Bossche et Verwilghen est floue.

Les opérateurs négligeraient de fournir l'information annuelle relative à la meilleure formule tarifaire, ne proposeraient pas de tarif social et ne respecteraient pas le droit de résiliation dans le cadre des modifications tarifaires.

Quelles actions la ministre entreprendra-t-elle contre les opérateurs ? Combien de procédures d'infraction ont été engagées contre des opérateurs qui enfreignent la loi ? Le respect de la loi du 1^{er} janvier 2007 sera-t-il l'objet d'une analyse indépendante ?

04.03 Philippe De Coene (sp.a-spirit) : L'application de la loi sur les télécommunications pose problème. Le projet de loi de Mme Van den Bossche et de M. Verwilghen a été largement débattu au Parlement, ce qui a donné lieu à différents ajouts et aménagements. Nous portons donc une responsabilité collective en la matière.

Dans le cadre de l'examen du projet de loi, nous avons largement consulté le secteur, qui avait accepté de proposer plusieurs plans tarifaires, par exemple. Toutefois, il apparaît à présent qu'aucun plan tarifaire n'est proposé. Je suggère d'organiser une audition pour déterminer les raisons pour lesquelles le secteur n'applique pas les mesures que nous avons convenues ensemble.

La loi sur les télécommunications est très ambitieuse. De plus, l'IBPT doit s'acquitter d'une nouvelle tâche, à savoir le contrôle du respect de la loi. Chaque mois, des questions sont posées sur le sujet dans cette commission. Lorsque j'ai adressé une question écrite relative à l'IBPT au ministre de

noodzakelijke besluiten genomen.

Waarom heeft de FOD Economie niet toegezien op de correcte toepassing van de bepalingen van de wet van 13 juni 2005 door de operatoren? Welke maatregelen zal u nemen om die bepalingen te doen naleven? Wat is het tijdpad voor de goedkeuring van de koninklijke besluiten die die bepalingen ten uitvoer moeten leggen?

04.02 Roel Deseyn (CD&V): Onlangs bracht Test-Aankoop een rapport uit over één jaar telecomwet, waaruit blijkt dat de meerderheid van de telecomoperatoren de wet niet naleeft. Hiermee wordt bevestigd wat wij al altijd gezegd hebben. Wanneer wij problemen signaleren, verwijst de minister steeds naar de wetgeving, maar er worden nauwelijks controles uitgevoerd op de naleving daarvan. De verdeling van de bevoegdheden tussen de ministers Van den Bossche en Verwilghen is onduidelijk.

De operatoren zouden de jaarlijkse informatie over de beste tariefformule niet verschaffen, geen sociaal tarief aanbieden en de regels over het opzeggingsrecht bij tariefaanpassingen niet naleven.

Welke acties zal de minister ondernemen tegen de operatoren? Hoeveel inbreukprocedures werden er opgestart tegen operatoren die de wet niet naleven? Komt er een onafhankelijke onderzoek naar de naleving van de wet voor 1 januari 2007?

04.03 Philippe De Coene (sp.a-spirit): Er zijn problemen met de toepassing van de telecomwet. Het wetsontwerp van de ministers Van den Bossche en Verwilghen werd uitgebreid besproken in het Parlement, wat resulteerde in verschillende toevoegingen en aanpassingen. Wij zijn dus collectief verantwoordelijk voor die wet.

Bij de bespreking van het wetsontwerp hebben we uitgebreid overleg gepleegd met de sector, die akkoord ging met bijvoorbeeld het aanbieden van meerdere tariefplannen. Nu blijkt echter dat er geen enkel tariefplan wordt aangeboden. Ik stel voor om een hoorzitting te organiseren om na te gaan waarom de sector de maatregelen, die wij samen met hen genomen hebben, niet uitvoert.

De telecomwet is een erg ambitieuze wet. Bovendien moet het BIPT een nieuwe taak uitvoeren, namelijk de naleving van deze wet controleren. Elke maand zijn er in deze commissie daarover vragen. Toen ik aan de minister van Economie een schriftelijke vraag stelde over het

l'Économie, il lui a fallu un an pour me répondre qu'il n'est pas compétent. Il convient de rechercher une solution ensemble, de manière à ce que la clarté soit faite, pour nous-mêmes comme pour les consommateurs, sur la responsabilité politique en la matière.

Le **président** : Nous déciderons tout à l'heure qui sera invité à cette audition. M. De Coene pourra alors réitérer sa proposition et puis nous pourrons également voter.

04.04 **Freya Van den Bossche**, ministre (*en néerlandais*) : La commission a été une alliée précieuse lors de la mise en place d'une législation ambitieuse en matière de télécommunications. L'organisation d'une audition réunissant des membres du Parlement, du gouvernement et du secteur me paraît une bonne idée pour évaluer la législation.

L'article 110, paragraphe 4 est entré en vigueur le 30 juin 2005. Il dispose que les opérateurs doivent informer leurs clients du plan tarifaire le plus avantageux au moins une fois par an. Tous les clients qui faisaient déjà appel aux services d'un opérateur depuis un an auraient dès lors dû être informés pour le 30 juin 2006. L'IBPT contrôle ce point et les services étudient actuellement une période de vérification. Les opérateurs ont été priés de préciser leur méthode de travail. En l'absence de réponse ou en cas de réponse insuffisante, l'IBPT peut examiner la situation sur place et intervenir.

(*En français*) Le respect des dispositions de la loi est contrôlé par l'IBPT. En cas d'infraction, le Conseil de l'IBPT peut, en vertu de l'article 2, §21 de la loi du 17 janvier 2003, mettre en demeure un contrevenant, voire imposer une amende administrative. Un cas est actuellement en cours de vérification.

(*En néerlandais*) J'ai demandé à l'IBPT, qui est quand même un institut indépendant, de me fournir une analyse du suivi des mesures de protection des consommateurs avant la fin de l'année. En vertu de l'article 21, l'Institut doit également prendre des mesures en cas d'infraction.

L'arrêté ministériel relatif au simulateur de tarifs a paru le 26 octobre au *Moniteur belge* et l'arrêté royal relatif aux services d'urgence paraîtra en novembre. Le projet d'arrêté ministériel relatif à la lutte contre les appels malveillants a été envoyé au Conseil d'État pour avis et pourra paraître à la mi-décembre. Le projet d'arrêté ministériel relatif aux mesures que peuvent prendre les opérateurs en

BIPT, heeft het een jaar geduurd vooraleer ik het antwoord kreeg dat het niet zijn bevoegdheid was. We moeten hier samen een oplossing voor zoeken, zodat wij, maar ook de consument, duidelijkheid krijgt over wie er politiek verantwoordelijk is.

De **voorzitter**: Straks beslissen we wie zal worden uitgenodigd voor de hoorzitting. De heer De Coene kan dan zijn voorstel herhalen, en we kunnen dan ook stemmen.

04.04 Minister **Freya Van den Bossche** (*Nederlands*): De commissie is een belangrijke bondgenoot geweest bij de totstandkoming van een ambitieuze telecomunicatiewetgeving. Een hoorzitting met leden van het Parlement, de regering en de sector lijkt me een goed idee om de wetgeving te evalueren.

Artikel 110, paragraaf 4 trad in werking op 30 juni 2005 en bepaalt dat klanten minstens één keer per jaar van hun operator moeten vernemen wat het meest voordelige tariefplan is. Tegen 30 juni 2006 had elke klant die al een jaar klant was dus ingelicht moeten worden. Het BIPT controleert en de diensten bestuderen momenteel een verificatieperiode. De operatoren werd gevraagd hun werkwijze te preciseren. Geven ze geen of een gebrekkig antwoord, dan kan het BIPT de situatie ter plaatse bestuderen en ingrijpen.

(*Frans*) Het BIPT ziet toe op de naleving van de bepalingen van de wet. In het geval van een inbreuk op die bepalingen kan de Raad van het BIPT krachtens artikel 2, § 21, van de wet van 17 januari 2003 een overtreder in gebreke stellen of zelfs een administratieve boete opleggen. Momenteel wordt er een geval onderzocht.

(*Nederlands*) Ik heb het BIPT - toch een onafhankelijk instituut - gevraagd me voor het einde van het jaar een analyse te bezorgen van de opvolging van maatregelen die consumenten beschermen. In uitvoering van artikel 21 moet het Instituut ook maatregelen nemen bij overtredingen.

Het ministerieel besluit inzake de tariefsimulator is op 26 oktober gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad*, het KB over de nooddiensten verschijnt in november. Het ontwerp van ministerieel besluit inzake de bestrijding van kwaadwillige oproepen is voor advies bij de Raad van State en zal midden december kunnen verschijnen. Het ontwerp van ministerieel besluit inzake de maatregelen die

cas de comptes impayés va être achevé et sera envoyé au Conseil d'État. L'arrêté ministériel relatif au blocage sélectif de numéros de téléphone sera publié le 12 décembre. En ce qui concerne la commission d'éthique, je vous renvoie à ma réponse à la question de M. Drèze.

Test-Achats a en effet attiré notre attention sur quelques problèmes, même si ses informations n'étaient pas toujours très précises.

Test-Achats a prétendu que seuls six arrêtés d'exécution sur cent avaient été pris, mais ce n'est pas exact. De nombreux arrêtés ont déjà été pris dans des législations précédentes et restent en vigueur. Les arrêtés que nous attendons encore sont en cours de préparation et aboutiront sous peu.

04.05 Roel Deseyn (CD&V): Nous sommes d'accord pour affirmer que cette loi est tout à fait acceptable, même si le Parlement a déjà proposé de l'affiner, notamment en ce qui concerne le *reverse billing* et le code éthique. Par ailleurs, une procédure d'infraction ne constitue pas réellement une forme de correction par la sanction. En outre, il est regrettable que les ministres se renvoient de plus en plus souvent la balle dans leurs réponses écrites. Le gouvernement doit d'urgence élaborer par écrit une répartition transparente des compétences.

04.06 David Lavaux (cdH): Mme la ministre souligne, à juste titre, que la commission est un précieux allié de travail. Je rejoins aussi M. De Coene sur le fait que des auditions sont importantes. Je prends aussi bonne note des décisions prises et du calendrier prévu pour les arrêtés d'exécution.

L'incident est clos.

05 Question de M. Roel Deseyn à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les indicateurs relatifs à la qualité et la sécurité des services de communication électronique" (n° 12859)

05.01 Roel Deseyn (CD&V): En application de l'article 113, 3 de la loi relative aux communications électroniques, les opérateurs devront publier pour l'IBPT de nombreux indicateurs pour chaque service proposé. De quels indicateurs s'agit-il ? La surabondance d'informations ne risque-t-elle pas d'embrouiller l'utilisateur ? L'IBPT a-t-il consulté les

opérateurs peuvent prendre en cas de non-paiement des factures, est maintenant en cours de traitement et sera soumis au Conseil d'État. L'arrêté ministériel relatif au blocage sélectif de numéros de téléphone sera publié le 12 décembre. En ce qui concerne la commission d'éthique, je vous renvoie à ma réponse à la question de M. Drèze.

Test-Aankoop heeft ons inderdaad op een aantal problemen gewezen, al was de berichtgeving niet altijd even nauwkeurig.

Test-Aankoop beweerde dat er nog maar zes van de honderd uitvoeringsbesluiten zijn, maar dat klopt niet. Heel wat besluiten werden al genomen in eerdere wetgeving en blijven gelden. De besluiten waar we nog op wachten, zijn in volle voorbereiding en zullen binnen afzienbare tijd tot resultaten leiden.

04.05 Roel Deseyn (CD&V): We zijn het erover eens dat de wet in orde is, al heeft het Parlement onder meer inzake *reverse billing* en de ethische code al verfijnde voorstellen gedaan. Een inbreukprocedure is overigens niet echt een vorm van bestraffend corrigeren. Bovendien wordt het een slechte gewoonte dat ministers in schriftelijke antwoorden steeds naar elkaar doorverwijzen. De regering moet dringend een transparante bevoegdheidsverdeling op papier zetten.

04.06 David Lavaux (cdH): Mevrouw de minister benadrukt terecht dat de commissie een kostbare bondgenoot bij het uitwerken van de wetgeving is. Ik deel tevens de mening van de heer De Coene dat hoorzittingen belangrijk zijn. Ik neem nota van de getroffen beslissingen en van de timing voor de uitvoeringsbesluiten.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de indicatoren in verband met de kwaliteit en veiligheid van de elektronische communicatiediensten" (nr. 12859)

05.01 Roel Deseyn (CD&V): In uitvoering van artikel 113, 3 van de wet op de elektronische communicatie zullen de operatoren voor het BIPT heel wat indicatoren moeten publiceren voor elke aangeboden dienst. Om welke indicatoren gaat het? Zal het overaanbod aan informatie niet erg onoverzichtelijk zijn voor de gebruiker? Heeft het

opérateurs ? Comment ont-ils réagi ? Quels indicateurs les opérateurs doivent-ils publier en matière de sécurité ? Qu'en est-il de la publication des informations comparables en matière de sécurité des services, des réseaux et des logiciels ? Comment la comparaison sera-t-elle établie ? Tous les logiciels, tels que les navigateurs, seront-ils analysés ? La ministre a-t-elle étudié l'utilité de cette extension ?

05.02 Freya Van den Bossche, ministre (*en néerlandais*) : En ce qui concerne l'application de l'article 113 de la loi sur les télécommunications, l'IBPT procède en trois étapes : déterminer tout d'abord les indicateurs de qualité, puis les indicateurs de sécurité et enfin, rassembler les informations comparables en matière de sécurité des services, des réseaux et des logiciels.

En ce qui concerne les dix-sept indicateurs de qualité, une consultation publique a été organisée et les quatre opérateurs qui y ont réagi ont souligné le risque de surabondance et le délai serré. L'IBPT devra veiller à éviter toute confusion et déterminera le mode de publication. La liste complète des indicateurs est disponible sur le site internet de l'IBPT et sera distribuée aux membres de la commission.

L'IBPT déterminera le nombre d'indicateurs de sécurité dès que la procédure de qualité sera clôturée. Les informations comparables constitueront l'étape suivante.

05.03 Roel Deseyn (CD&V) : Quatre opérateurs seulement ont réagi, ce qui ne représente qu'une petite partie des opérateurs contactés. Le fait de ne jamais prendre en compte que les opérateurs déclarés constitue un point faible de la législation censée protéger le consommateur. Les textes de loi devraient être adaptés à cet égard.

Quand l'information comparative sera-t-elle accessible au public ? Est-ce également prévu pour le premier trimestre de 2007 ?

05.04 Freya Van den Bossche, ministre (*en néerlandais*) : Je m'informerai auprès de l'IBPT quant au calendrier précis et vous répondrai par courriel.

L'incident est clos.

La discussion des questions se termine à 15 h 01.

BIPT de operatoren geraadpleegd? Wat waren de reacties? Welke veiligheidsindicatoren moeten de operatoren publiceren? Hoe ver staat het met de publicatie van de vergelijkbare informatie inzake veiligheid van diensten, netwerken en software? Hoe zal vergeleken worden? Zullen alle softwareproducten, zoals browsers, worden geanalyseerd? Heeft de minister het nut van die uitbreiding onderzocht?

05.02 Minister Freya Van den Bossche (*Nederlands*): Inzake de uitvoering van artikel 113 van de telecomunicatiewet werkt het BIPT in drie stappen: eerst worden kwaliteitsindicatoren opgesteld, vervolgens veiligheidsindicatoren. Ten slotte wordt werk gemaakt van vergelijkbare informatie over de veiligheid van diensten, netwerken en software.

Wat de zeventien kwaliteitsindicatoren betreft, is een publieke consultatie georganiseerd waarop vier operatoren reageerden. Die wezen op een mogelijk overaanbod en de krappe timing. Het BIPT zal erover moeten waken dat een en ander niet onoverzichtelijk wordt en zal de publicatiewijze bepalen. De volledige indicatorenlijst is te vinden op de BIPT-website en wordt rondgedeeld aan de commissieleden.

Het aantal veiligheidsindicatoren zal het BIPT bepalen als de kwaliteitsprocedure is afgerond. Daarna komt de vergelijkbare informatie aan bod.

05.03 Roel Deseyn (CD&V): Slechts vier operatoren reageerden. Dat is een klein deel van de aangeschreven operatoren. Dat men steeds alleen uitgaat van de aangemelde operatoren, is een zwak punt in de consumentgerichte wetgeving. Daar is een bijsturing van de wetteksten nodig.

Wanneer zal de vergelijkende informatie publiekelijk toegankelijk zijn? Is dat ook gepland voor het eerste kwartaal van 2007?

05.04 Minister Freya Van den Bossche (*Nederlands*): Ik zal bij het BIPT informeren naar zijn precieze timing en per mail antwoorden.

Het incident is gesloten.

De behandeling van de vragen eindigt om 15.01 uur.