

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 22 OKTOBER 2008

Namiddag

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

du

MERCREDI 22 OCTOBRE 2008

Après-midi

De behandeling van de vragen vangt aan om 16.16 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer François Bellot.

01 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de klachten bij de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie" (nr. 7190)

01.01 Roel Deseyn (CD&V): De klachten bij de ombudsdienst voor telecomcommunicatie zitten in sterk stijgende lijn. Vorig jaar waren dat er ongeveer 22.400. Dat is een record. De meeste klachten gaan over facturatie, contractduur, verbrekingsvergoedingen of annulatiekosten.

Mijn vraag gaat over de achterstand bij de dienst Telecom. Er schort wat aan de feedback. Als ik zie dat er nog 15.000 dossiers hangende zijn, denk ik dat extra medewerkers noodzakelijk zijn.

Welke maatregelen zal de minister nemen om de transparantie over de contractduur en de verbrekingsvergoeding te verhogen? Zal de minister de capaciteit uitbreiden zodat de mensen een antwoord krijgen binnen een redelijke termijn?

01.02 Minister Vincent Van Quickenborne (*Nederlands*): In verband met de dossierachterstand heb ik de ombudsdienst gevraagd te kijken naar de systematiek die men hanteert bij de behandeling van een klacht. Bij veelvuldig terugkerende klachten moet men de zaak doorsturen aan het management van de operatoren die de klachten veroorzaken. Dat gebeurt te weinig. Als we dus de methodiek veranderen in nauwe samenspraak met de operatoren, denk ik dat we die achterstand kunnen wegwerken zonder dat er sprake moet zijn van meer mensen.

Wat betreft de transparantie, wordt elk contract tussen een abonnee en een operator materieel ter beschikking gesteld van de abonnee. Wettelijk gezien moeten zaken als de looptijd voor het contract en de voorwaarden voor verlenging of beëindiging in het contract staan. De consument is beschermd tegen een verlenging van de overeenkomst voor een onredelijke termijn indien hij niet tijdig opzegt, alsook tegen een automatische verlenging bij ontbreken van tegengestelde kennisgeving.

Hij is tevens beschermd tegen de potentieel nefaste gevolgen van een contractuele verbintenis met een te lange termijn. Ik denk aan de mogelijkheden die de abonnee heeft om het contract kosteloos stop te zetten indien de operator de tariefvoorwaarden eenzijdig zou wijzigen.

Het wetgevend kader voor het sluiten van contracten van bepaalde duur in de sector van de elektronische communicatie is dus niet te verwaarlozen. Het sluiten van een contract van bepaalde geldigheidsduur maakt het bovendien vaak mogelijk voordelige promotionele tariefplannen te genieten.

01.03 **Roel Deseyn** (CD&V): Als de minister meent dat er sprake is van overtalig personeel, kan er ook gedacht worden aan een switch van ambtenaren. Men moet pragmatisch redeneren welke diensten tekorten hebben.

Wat de transparantie betreft, vind ik het belangrijk dat de volgende verbrekingsdatum op de factuur zou verschijnen.

De ombudsdienst voor de telecomsector moet van nabij gevolgd worden.

Het incident is gesloten.

02 **Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de sociale telecomtarieven" (nr. 7451)**

02.01 **Roel Deseyn** (CD&V): De liberalisering van de telecomsector is zeker voor de klanten die een sociaal tarief genieten, helemaal nog niet doorgetrokken. Bovendien informeren niet alle operatoren hun potentiële klanten voldoende over de mogelijkheid van zo'n sociaal tarief. Klanten die reeds in het systeem zitten, worden tweejaarlijks aangeschreven door het BIPT.

Het sociale tarief omvat momenteel vaste en mobiele telefonie en internet via de telefoonlijn. Aangezien breedband tegenwoordig de norm geworden is, vind ik het aangewezen om deze invulling te herbekijken.

Hoeveel mensen hebben er momenteel recht op het sociaal tarief voor telefonie? Hoe zal de minister de concurrentie in dit segment proberen te verhogen? Heeft het BIPT reeds richtlijnen opgesteld aangaande de publicatie van informatie ter zake door de operatoren? Zijn alle operatoren reeds in kaart gebracht door het BIPT?

We weten dat de tweehonderd operatoren niet allemaal bij het BIPT aangemeld zijn, laat staan gecontroleerd. Hoeveel zijn er conform de regelgeving over het sociaal tarief en de bekendmaking ervan?

Tweejaarlijks worden klanten die in aanmerking komen voor het sociaal tarief aangeschreven. Het zou goed zijn om die klanten dan ook te verwijzen naar de tariefsimulator, aangezien het sociaal tarief niet altijd het voordeligste is.

Zal de minister initiatieven nemen in verband met sociaal tarief en breedbandinternet?

Wij pleiten er bovendien opnieuw voor om de korting in het kader van het sociaal tarief procentueel in plaats van absoluut te maken. De huidige stijging van de tarieven in de telecomsector zorgt er namelijk voor dat de kortingen voor deze klanten proportioneel kleiner worden.

02.02 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Nederlands*): De cijfers aangaande het aantal klanten bij de verschillende operatoren zal ik straks aan de heer Deseyn bezorgen.

De voorwaarden en de procedures om het sociaal tarief te bekomen, staan gepubliceerd op de website van het BIPT. Wij hebben ook contact opgenomen met alle ziekenfondsen en OCMW's om hen over deze mogelijkheid in te lichten. Bovendien worden de klanten bij hun tweejaarlijkse controle via een brief op de hoogte gebracht van deze mogelijkheid.

Vooraf de oudere klanten die deze tarieven kunnen genieten, zijn terughoudend om van operator te veranderen. Er moet dan ook gezocht worden naar mogelijkheden die toelaten aan alle operatoren om deze mensen te informeren zonder aan hun privacy te raken. Wij zullen het BIPT vragen om voorstellen ter zake te doen.

Het BIPT controleert de regels die gelden voor de operatoren. Op dit moment zijn er negen operatoren die

het sociaal telefoontarief aan klanten aanbieden.

Zodra de tariefsimulator operationeel is, lijkt het me inderdaad wenselijk om deze te vermelden in voornoemde brief. De verzending van deze brief aan zo'n groot aantal begunstigten brengt grote kosten met zich mee en dient dan ook geëvalueerd te worden op zijn positieve effect. We bekijken ook of hiervoor alternatieven gevonden kunnen worden.

Wij zullen op Europees niveau pleiten voor een universele toegang tot het internet via breedband.

Hoewel het Europees Hof van Justitie nog geen uitspraak ter zake heeft gedaan, zoek ik samen met het BIPT en de sector naar een regeling voor de berekening van de sociale tarieven en de financiering ervan.

02.03 Roel Deseyn (CD&V): Aangezien er slechts negen van de tweehonderd operatoren bij het BIPT geregistreerd zijn, zit er dus een enorme zwakte in het systeem. Men zou zich overal moeten kunnen informeren over dit sociaal tarief.

Ik ben verheugd te horen dat de minister het sociaal tarief zal openstellen voor breedband, zij het dan met een beperking tot 1 megabyte per seconde. Ik hoop echter dat de klanten niet te veel gepest zullen worden door het downloadvolume nodeloos te beperken. Laten we hopen dat dit alles ervoor zorgt dat meer mensen de weg naar het internet zullen vinden.

Het incident is gesloten.

03 Vraag van de heer Michel Doomst aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het behoud van een telefoonnummer" (nr. 7539)

03.01 Michel Doomst (CD&V): Wanneer men zich in een andere telefoonzone vestigt, moet men daar een nieuw nummer aanvragen. In de buurt van de provinciale grenzen kan dit al een probleem vormen als men enkele kilometers verhuist. Vooral voor zelfstandigen kan dit problemen geven.

Heeft de minister deze problematiek reeds onderzocht? Is hij bereid om dit probleem aan te pakken?

03.02 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): De Belgische telefoonnummers zijn onderverdeeld in verschillende nummerzones. Deze verdeling is nog altijd relevant omdat ze de routing van de noodoproepen naar de juiste centrale en de verrekening van de interconnectiediensten tussen de verschillende operatoren regelt.

Aangezien er nooit veel vraag naar het behoud van het nummer bij een verhuis buiten een zone geweest is, is dit alles nooit ten gronde onderzocht. De aangehaalde problematiek kan bijvoorbeeld opgelost worden door alle telefoonoproepen naar het oude nummer onmiddellijk door te verbinden naar het nieuwe nummer.

Ik heb het BIPT gevraagd om het voorstel van de heer Doomst te onderzoeken en te bekijken of de voordelen ervan in verhouding staan tot de kosten van deze aanpassing. Ik zal de resultaten van dit onderzoek meedelen.

03.03 Michel Doomst (CD&V): Ik denk inderdaad dat de verhouding van de kosten tot de voordelen van dit alles een discussiepunt is. Ik denk echter ook dat deze aanpassing veel mensen zou plezieren.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het i-Lineprogramma" (nr. 7763)

04.01 Roel Deseyn (CD&V): Met het i-lineprogramma wil men een internettoegang tegen een aantrekkelijke kostprijs aanbieden aan scholen, bibliotheken en ziekenhuizen. Gezien de ICT-achterstand van onze

Belgische scholen is dit een belangrijk project. Hoeveel instellingen gebruiken dit programma, uitgesplitst per Gemeenschap en per product? Wat is de kostprijs van deze maatregel? Hoe geschiedt de financiering? Wanneer zullen de betrokken instellingen kunnen profiteren van de vdsi-technologie? Hoeveel procent van deze markt verloopt via de historische operator dan wel via de andere operatoren? Vindt de minister dat alle operatoren deze dienst moeten kunnen aanbieden tegen een voordeeltarief?

04.02 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Nederlands*): Op 31 december 2007 waren er 7.774 lijnen in dienst: 79 procent adsl-lijnen en 21 procent isdn-lijnen, met 55 procent voor de Vlaamse en 43 procent voor de Franse Gemeenschap, 1,7 procent voor de federale en de rest voor de Duitstalige instellingen. De totale kosten voor 2007 bedroegen bijna 8 miljoen euro en die orde van grootte blijft momenteel ongewijzigd. Er is nu nog geen sprake van i-lineproducten op basis van de vdsi-technologie.

Elektronische communicatie is hoofdzakelijk een federale materie. De Gemeenschappen stellen zelf de lijst van erkende onderwijsinstellingen vast, maar de controlebevoegdheid voor de tarieven berust bij het BIPT. Men kan momenteel dus moeilijk een integrale financiering door een welbepaald machtsniveau rechtvaardigen. Een samenwerkingsakkoord kan een oplossing bieden, bijvoorbeeld met betrekking tot een begrenzing van de financiering van de i-linedienst.

Op 31 december 2007 stond Belgacom in voor 45,3 procent van de lijnen en de andere operatoren voor 54,7 procent. De wet legt momenteel geen technische voorschriften op met betrekking tot de i-linedienst, zodat alle spelers deze diensten mogen verstrekken. Ik zou me trouwens verzetten tegen dergelijke beperkingen.

04.03 **Roel Deseyn** (CD&V): Ik zal in een schriftelijke vraag peilen naar de geschiedenis van deze cijfers. Wij wilden dit project immers uitbreiden naar de lagere scholen die vroeger in het i-Lineproject zaten. We willen nagaan of dat vruchten heeft afgeworpen.

De technische standaard moet mee evolueren. We moeten absoluut vdsi aanbieden. Waar zit de coaxkabel in de statistieken?

De minister vindt dat telecommunicatie best een federale bevoegdheid blijft. Volgens mij is dat terecht, de infrastructuur moet federaal blijven, de *content* is voor de Gemeenschappen.

Het incident is gesloten.

05 **Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toegang tot breedbandinternet als universele dienstverlening" (nr. 7257)**

05.01 **François Bellot** (MR): De Europese Commissie beschouwt het als een prioriteit dat elke burger van de Unie tegen 2010 toegang heeft tot breedbandinternet. Dat is een hele uitdaging aangezien 40 procent van de gezinnen in de 27 lidstaten nog steeds niet op het internet is aangesloten. België en Frankrijk vinden dat gezinnen over een breedbandverbinding moeten kunnen beschikken, waar ze ook wonen, en zouden dit in de universele dienstverlening willen laten opnemen. Het Franse plan werd in oktober 2008 goedgekeurd. Het omvat 159 maatregelen in alle domeinen.

Op welk niveau zal u de technische eigenschappen van een breedbandverbinding vastleggen? In Frankrijk varieert breedband van 508 Mb tot 1 Gb. Is er in België vraag naar toegang tot breedbandinternet via satellietverbinding? Welk standpunt wilt u tijdens de "ad hoc"-Europese Raad verdedigen wat betreft de eventuele opname van de breedbandverbinding in de universele dienstverlening?

05.02 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Frans*): Er zijn meerdere definities voor "breedband" die variëren tussen 144Kb en 20Mb. Om te voldoen aan de huidige basisvereisten en om ervoor te zorgen dat iedereen toegang heeft tot het internet, denk ik dat 512 Kb of 1Mb moet volstaan. Breedband van 512 Kb wordt in Frankrijk trouwens als een minimumnorm beschouwd. Een dergelijke bandbreedte kan worden bereikt met verschillende technologieën, zodat 35 tot 40.000 gezinnen die geen ADSL-verbinding hebben toch toegang hebben tot het internet.

Blijkbaar is er op de Belgische markt vraag naar satellietverbindingen. Ter informatie verwijs ik naar de website Astra.com en Astra2se.com. Deze dienst biedt 256 Kb voor 25 euro per maand, 512 voor 38,5 euro per maand en meer dan 1 Mb voor 40,5 euro per maand.

Het grootste probleem is dat de aankoopprijs van een schotelantenne met modem tot 400 euro kan oplopen. Dat punt is in het regeerakkoord opgenomen. Ik verwijs naar het verslag van de DGE-werkgroep, waarin staat dat België tijdens de bespreking van de nieuwe Europese richtlijnen 1 Mb per seconde had voorgesteld als minimumstandaard voor de downloadsnelheid van breedbandaansluitingen.

Het incident is gesloten.

06 Vraag van de heer Xavier Baeselen aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het nationaal actieplan 'Internet voor iedereen'" (nr. 7976)

06.01 Xavier Baeselen (MR): In een document van april 2008 met betrekking tot de nieuwe technologieën wijst de Europese Commissie erop dat België naar beneden getuimeld is in de Europese rangschikking wat het internetgebruik betreft en dat we op het stuk van *e-government* verrassend slecht scoren. In het licht daarvan kreeg ik graag wat meer informatie met betrekking tot het plan e-2010 en met betrekking tot de evaluatie van het actieplan 'Internet voor iedereen'.

06.02 Minister Vincent Van Quickenborne (Frans): Het programma 'Internet voor iedereen' van de vorige regering had tot doel de digitale kloof te verkleinen door het te koop aanbieden van een pakket bestaande uit een pc, een internetaansluiting, een opleiding, software en een e-ID-kaartlezer. Er werden 35.215 pakketten verkocht, vooral aan personen die thuis nog niet over een internetaansluiting beschikten. De actie zou bovendien 70.000 andere personen uit de doelgroep ertoe hebben aangezet informaticamateriaal aan te schaffen.

De advocaat-generaal bij het Europees Hof van Justitie heeft gisteren verklaard dat de wet op de handelspraktijken zou moeten worden aangepast. De koppelverkoop moet in de sector van de informatietechnologie worden toegestaan, op voorwaarde dat er in transparante voorwaarden wordt voorzien en er een keuzevrijheid voor de consument komt.

Wat *e-government* betreft, werd de internetsite www.belgium.be verbeterd en ze werd vaker geraadpleegd. Het interactief contact tussen de regeringen en de burgers moet verder ontwikkeld worden. De gebruikers van Tax-on-web die voor de verbinding gebruik maken van hun elektronische identiteitskaart, zijn tevreden. Voorts moeten er nog andere toepassingen ontwikkeld worden voor de elektronische identiteitskaart, bijvoorbeeld voor de toegang tot de voetbalstadions of voor het openbaar vervoer.

Ik hoop binnen enkele maanden concrete oplossingen te kunnen aanreiken.

06.03 Xavier Baeselen (MR): België staat zijn mannetje inzake nieuwe technologieën en met de doortastendheid waarvan de heer Van Quickenborne blijk geeft, twijfel ik er niet aan dat ons land nog vooruitgang zal boeken, zeker voor de e-governmenttoepassingen.

De **voorzitter**: We zijn van de tweede of derde plaats gezakt naar de zeventiende. De operatoren schrijven het toe aan de complexiteit van onze instellingen.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.58 uur.

La discussion des questions est ouverte à 16 h 16 par M. François Bellot, président.

01 Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "les plaintes auprès du Service de médiation pour les télécommunications" (n° 7190)

01.01 Roel Deseyn (CD&V): Le nombre de plaintes dont est saisi le médiateur pour les télécommunications est en forte augmentation. Il y en a eu quelque 22.400 l'an dernier, ce qui constitue un record. La plupart des plaintes concernent la facturation, la durée des contrats, les indemnités de rupture ou les frais d'annulation.

Ma question a trait à l'arriéré au service des télécommunications. Il se pose un problème de *feedback*.

Sachant que 15.000 dossiers sont en souffrance, je me dis qu'il faudrait du personnel supplémentaire.

Quelles mesures prendra le ministre pour accroître la transparence en ce qui concerne la durée des contrats et l'indemnité de rupture? Va-t-il accroître la capacité afin qu'une réponse soit fournie aux gens dans un délai raisonnable?

01.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : En ce qui concerne les dossiers en souffrance, j'ai demandé au service de médiation de se pencher sur la systématique utilisée lors de l'examen des plaintes. Lorsque des plaintes identiques sont formulées fréquemment, il faut les transmettre au management des opérateurs qui les génèrent, ce qui se fait insuffisamment. Si nous modifions la méthodique en étroite concertation avec les opérateurs, je crois que nous pourrions résorber ce retard sans qu'il faille un effectif plus étoffé.

En ce qui concerne la transparence, chaque contrat entre un abonné et un opérateur est matériellement mis à la disposition du premier nommé. Légalement, des éléments comme la durée du contrat et les conditions de la prolongation ou de la résiliation de celui-ci doivent figurer dans le contrat. Le consommateur est protégé contre une prolongation de la convention pour un terme déraisonnable s'il ne la résilie pas à temps, de même que contre la prolongation automatique en l'absence d'une notification contraire.

Il est également protégé contre les effets potentiellement néfastes d'un engagement contractuel pour une durée excessive. Je songe aux possibilités dont dispose l'abonné pour mettre un terme au contrat sans frais si l'opérateur venait à modifier unilatéralement les conditions tarifaires.

La cadre législatif de la conclusion de contrats à durée déterminée dans le secteur de la communication électronique n'est donc pas à négliger. La conclusion d'un contrat à durée déterminée permet en outre souvent de bénéficier de plans tarifaires promotionnels avantageux.

01.03 Roel Deseyn (CD&V) : Si le ministre pense qu'il y a du personnel excédentaire, on pourrait aussi envisager des permutations de fonctionnaires. Il faut se montrer pragmatique et déterminer quels services sont confrontés à une insuffisance des effectifs.

Concernant la transparence, il me paraît important que la première date de résiliation figure sur la facture.

Le service de médiation du secteur des télécommunications doit être suivi de près.

L'incident est clos.

02 Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "les tarifs sociaux en matière de télécommunications" (n° 7451)

02.01 Roel Deseyn (CD&V) : La libéralisation du secteur des télécommunications est encore loin d'être terminée, en tout cas pour les clients qui bénéficient d'un tarif social. En outre, tous les opérateurs n'informent pas nécessairement, ou pas suffisamment, leurs clients potentiels sur l'existence d'un tel tarif. Quant aux clients qui sont déjà dans le système, l'IBPT leur adresse un courrier tous les deux ans.

Le tarif social comprend en ce moment la téléphonie fixe et mobile, ainsi que l'internet par la ligne téléphonique. Etant donné qu'entre-temps, le "large bande" est devenu la norme, il me semblerait opportun de revoir ce contenu.

Combien de personnes ont-elles actuellement droit au tarif social pour la téléphonie ? Que compte faire la ministre pour tenter d'intensifier la concurrence dans ce segment ? L'IBPT a-t-il déjà donné des consignes aux opérateurs à propos de la publication d'informations en la matière ? L'IBPT a-t-il déjà dressé l'inventaire complet des opérateurs ?

Nous savons que les deux cents opérateurs ne se sont pas tous fait connaître auprès de l'IBPT, sans même parler du fait qu'ils ont été contrôlés. Combien sont en conformité avec la réglementation sur les tarifs sociaux et la publication de ceux-ci ?

Tous les deux ans, un courrier est adressé aux clients qui peuvent bénéficier du tarif social. Il serait intéressant de les renseigner aussi à propos du simulateur de tarifs, car le tarif social n'est pas toujours le plus avantageux.

Le ministre prendra-t-il des initiatives concernant le tarif social et l'internet à haut débit ?

Nous préconisons en outre, dans le cadre du tarif social, d'accorder une réduction exprimée en pourcentage et non plus en chiffres absolus. En effet, l'actuelle hausse des tarifs dans le secteur des télécommunications fait en sorte que les réductions dont bénéficient ces clients diminuent proportionnellement.

02.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Je transmettrai tout à l'heure à M. Deseyn les chiffres concernant le nombre de clients de chaque opérateur.

Les conditions et les procédures régissant l'obtention du tarif social sont publiées sur le site internet de l'IBPT. Nous avons également pris contact avec l'ensemble des mutuelles et des CPAS afin de les informer de cette possibilité. Par ailleurs, les clients en sont informés par courrier à l'occasion de leur contrôle bisannuel.

En particulier les clients plus âgés, qui pourraient bénéficier de ces tarifs, sont réticents à changer d'opérateur. Il convient dès lors de rechercher des possibilités permettant à tous les opérateurs d'informer ces personnes sans porter atteinte à leur vie privée. Nous inviterons l'IBPT à formuler des propositions en la matière.

L'IBPT contrôle les règles applicables aux opérateurs. Actuellement, neuf opérateurs peuvent offrir le tarif téléphonique social à leurs clients.

Dès que le simulateur de tarif sera opérationnel, il me semble en effet opportun de le mentionner dans la lettre précitée. L'envoi d'un tel courrier à un très grand nombre de bénéficiaires potentiels entraînera des frais importants et doit également être évalué quant à son effet positif. Nous examinerons d'éventuelles alternatives.

Au niveau européen, nous plaiderons en faveur d'un accès universel à l'internet, par la large bande.

Bien que la Cour européenne de Justice ne se soit pas encore prononcée, je cherche à définir avec l'IBPT et le secteur un mode de calcul et de financement des tarifs sociaux.

02.03 Roel Deseyn (CD&V) : Puisque neuf opérateurs seulement sur deux cents sont enregistrés auprès de l'IBPT, le système présente une grande faiblesse. On devrait pouvoir s'informer partout sur le tarif social.

Je me félicite d'entendre le ministre annoncer que le tarif social sera étendu à la large bande, fût-ce avec une limitation à 1 megabyte par seconde. J'espère toutefois que les clients ne seront pas trop pénalisés par une limitation inutilement importante du volume de téléchargement. Espérons que tout cela permettra à un plus grand nombre de trouver le chemin de l'internet.

L'incident est clos.

03 Question de M. Michel Doomst au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le maintien d'un numéro de téléphone" (n° 7539)

03.01 Michel Doomst (CD&V) : Le citoyen qui s'établit dans une autre zone téléphonique doit demander un nouveau numéro de téléphone. A proximité des limites des provinces, cela peut déjà constituer un problème pour celui qui se déplace de seulement quelques kilomètres. Cette situation peut être source de difficultés pour les indépendants en particulier.

Le ministre a-t-il déjà examiné cet aspect? Est-il disposé à chercher une solution ?

03.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Les numéros de téléphone en Belgique sont subdivisés en différentes zones téléphoniques. Cette subdivision reste pertinente dans la mesure où elle détermine le routage des appels d'urgence vers le central approprié et l'imputation des services d'interconnexion entre les différents opérateurs.

Etant donné qu'il est rare que le titulaire d'un numéro demande à le conserver en cas de déménagement en dehors d'une zone, la question n'a jamais été examinée de près. Le problème soulevé peut par exemple être résolu en transférant immédiatement les appels de l'ancien numéro vers le nouveau.

J'ai demandé à l'IBPT d'étudier la proposition de M. Doomst et de voir si ses avantages sont proportionnés au coût qu'ils entraîneraient. Je communiquerai les résultats de cette étude.

03.03 Michel Doomst (CD&V) : Je pense en effet que le rapport entre les coûts et les avantages de cette adaptation est à discuter. Je pense néanmoins que cette adaptation contenterait beaucoup de gens.

L'incident est clos.

04 Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le programme i-Line" (n° 7763)

04.01 Roel Deseyn (CD&V) : Le programme i-Line, qui vise à proposer aux écoles, bibliothèques et hôpitaux un accès bon marché à l'internet, constitue un projet important étant donné le retard de nos écoles belges en matière de TIC. Combien d'établissements recourent à ce programme, par Communauté et par produit ? Quel est le coût de cette mesure ? Qu'en est-il de son financement ? Quand les établissements concernés pourront-ils bénéficier de la technologie VDSL ? Quels pourcentages respectifs de ce marché sont aux mains de l'opérateur historique et des autres opérateurs ? Le ministre estime-t-il que l'ensemble des opérateurs doivent être en mesure de proposer ce service à un tarif préférentiel ?

04.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Le 31 décembre 2007, 7.774 lignes étaient en service : 79 % de lignes ADSL et 21 % de lignes ISDN, dont 55 % pour la Communauté flamande, 43 % pour la Communauté française, 1,7 % pour les institutions fédérales et le reste pour les institutions germanophones. Le coût total pour 2007 s'élevait à quasiment 8 millions d'euros et cet ordre de grandeur est actuellement inchangé. Il n'est pas encore question aujourd'hui de produits i-line basés sur la technologie VDSL.

Les communications électroniques relèvent essentiellement de l'échelon fédéral. Les Communautés fixent elles-mêmes la liste des établissements d'enseignement agréés, mais la compétence de contrôle pour les tarifs relève de l'IBPT. Un financement intégral par un niveau de pouvoir donné se justifie donc difficilement pour l'instant. Un accord de coopération peut offrir une solution, par exemple en ce qui concerne une limitation du financement du service i-line.

Le 31 décembre 2007, Belgacom représentait 45,3 % des lignes et les autres opérateurs, 54,7 %. La loi n'impose actuellement pas de normes techniques en ce qui concerne le service i-line, de sorte que l'ensemble des acteurs peuvent fournir ces services. Je m'opposerais d'ailleurs à de telles restrictions.

04.03 Roel Deseyn (CD&V) : Je me renseignerai, dans une question écrite, sur l'historique de ces chiffres. En effet, nous souhaitons étendre ce projet aux écoles primaires participant autrefois au projet i-Line. Nous voulons vérifier s'il a porté des fruits.

La norme technique doit évoluer en même temps. Nous devons absolument offrir le VDSL. Où trouve-t-on les chiffres relatifs au câble coaxial ?

Pour le ministre, les télécommunications doivent rester une compétence fédérale. C'est aussi notre opinion, l'infrastructure doit rester fédérale mais le contenu revient aux Communautés.

L'incident est clos.

05 Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le service universel à haut débit pour l'accès à internet" (n° 7257)

05.01 François Bellot (MR) : La Commission européenne fixe comme priorité la possibilité pour chaque citoyen de l'Union de se connecter au haut débit d'ici 2010. Il s'agit là d'un véritable défi puisque 40% des ménages des 27 États membres n'ont toujours pas la possibilité de se raccorder au net. La Belgique et la France voudraient inclure dans le service universel la possibilité pour les citoyens de disposer d'un haut débit quel que soit l'endroit où ils habitent. Le plan français a été adopté en octobre 2008. Il comporte 159 mesures dans tous les domaines.

À quel niveau fixez-vous les caractéristiques techniques du haut débit ? En France, le haut débit varie de 508 Mo à 1 Go. Y a-t-il en Belgique des demandes de couverture satellite pour l'accès au haut débit en matière de réception du net ? Lors du Conseil européen *ad hoc*, quelle position comptez-vous défendre à propos de l'inscription éventuelle de la connexion à large bande dans le service universel ?

05.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (en français) : Le « haut débit » connaît plusieurs définitions qui varient entre 144 Ko et 20 Mo. Conformément aux exigences de base actuelles et pour permettre à chacun d'accéder à Internet, je pense que 512 Ko ou 1 Mo doivent suffire. La large bande de 512 Ko est d'ailleurs considérée comme un standard minimum en France. Une telle largeur de bande peut être atteinte par différentes technologies afin que 35 à 40.000 ménages qui ne disposent pas de la couverture ADSL puissent quand même être présents sur Internet.

Il semble qu'il y ait une demande sur le marché belge pour des connexions satellites. Pour information, je vous renvoie au site d'Astra.com et Astra2se.com. Ce service offre 256 Ko pour 25 euros par mois, 512 Ko pour 38,5 euros par mois et plus de 1Mo pour 40,5 euros par mois.

Le plus gros problème est que l'achat d'une antenne parabolique et d'un modem peut coûter jusqu'à 400 euros. Ce point est repris dans l'accord gouvernemental. Je renvoie au rapport du groupe de travail DGE qui indique que la Belgique avait proposé, lors des discussions sur les nouvelles directives européennes, 1 Mo par seconde en tant que standard minimum pour la vitesse de téléchargement pour le haut débit.

L'incident est clos.

06 Question de M. Xavier Baeselen au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le plan d'action national 'Internet pour tous'" (n° 7976)

06.01 Xavier Baeselen (MR) : Dans un document d'avril 2008 relatif aux nouvelles technologies, la Commission européenne pointe le recul de la Belgique au classement européen de l'utilisation d'internet et évoque notre contre-performance en matière d'*e-government*. Cela m'amène à vous interroger sur le plan e-2010 et sur l'évaluation de l'opération « Internet pour tous ».

06.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (en français) : Le programme « Internet pour tous » du gouvernement précédent avait pour but de réduire la fracture numérique par la vente conjointe d'un PC, d'une ligne internet, d'une formation, de logiciels et d'un lecteur de carte d'identité. 35 215 *bundles* ont ainsi été vendus, en majorité à des personnes qui n'avaient pas encore internet à domicile. Cette action aurait en outre incité 70 000 autres personnes du groupe cible à s'équiper.

L'avocat général auprès de la Cour de justice européenne a dit hier qu'il faudrait changer la loi sur les pratiques commerciales. Il faut autoriser la vente conjointe dans le secteur des technologies de l'information, avec des conditions transparentes et une liberté de choix pour le consommateur.

En ce qui concerne l'*e-government*, le site internet belgium.be a été amélioré et sa consultation a augmenté. Le contact interactif entre gouvernements et citoyens doit être développé. Les utilisateurs de Tax-on-web qui se sont connectés avec leur carte d'identité électronique sont satisfaits. Ensuite, il faut développer des applications pour la carte d'identité électronique, par exemple dans le domaine de l'accès aux stades de football ou dans celui des transports en commun.

J'espère pouvoir proposer des solutions concrètes dans quelques mois.

06.03 **Xavier Baeselen** (MR) : La position de la Belgique est honorable en matière de nouvelles technologies et, avec le dynamisme de M. Van Quickenborne, je ne doute pas qu'elle s'améliorera encore, notamment dans les applications *e-government*.

Le **président** : Nous sommes passés de la deuxième ou troisième position à la dix-septième. Les opérateurs incriminent la complexité institutionnelle.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 16 h 58.