

**COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN**

van

WOENSDAG 10 JUNI 2009

Namiddag

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

du

MERCREDI 10 JUIN 2009

Après-midi

De vergadering wordt geopend om 14.26 uur en voorgezeten door de heer François Bellot.

01 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het toezicht door het BIPT op de elektromagnetische straling van telecommunicatiemasten" (nr. 12562)
- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de impact van een vierde mobiele telefoonlicentie op de volksgezondheid" (nr. 12877)

01.01 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Naar verluidt zou het BIPT niet langer bevoegd zijn om de elektromagnetische straling van de zendmasten te meten en te controleren. De informatie met betrekking tot de locatie en de straling van de zendmasten zou daarom niet meer op de website van het BIPT mogen worden vermeld.

Wie zal de informatie aan de inwoners meedelen in afwachting dat de Gewesten hun eigen systeem uitwerken?

De Kamer heeft eenparig een resolutie goedgekeurd om, enerzijds, de beschikbaarheid van de informatie voor de consument bij de aankoop van een gsm te verbeteren, en anderzijds de gezondheid van de burger tegen de elektromagnetische pollutie-gebonden risico's te beschermen.

Er werden u ook vragen gesteld over het toekennen van een vierde mobiele telefoonlicentie (*zie Beknopt Verslag 52 COM 519, blz. 10-12*). Acht u de toekenning van die nieuwe licentie verenigbaar met de denkoefening die de Gewesten maken om de impact van de gsm-straling op de gezondheid te beperken? Dient men de operatoren niet in een enkel netwerk van antennes onder te brengen? Vindt u het aanvaardbaar dat de hele bevolking blootgesteld wordt aan gezondheidsrisico's van technologieën die slechts een minderheid van gebruikers aanbelangen?

01.02 Minister Vincent Van Quickenborne (*Frans*): Op de website van het BIPT staat te lezen dat het Instituut, in afwachting van een duidelijk zicht op de situatie, de behandeling van de ingediende dossiers voortzet en de nieuwe installaties blijft toetsen aan de vroegere federale norm. Het Instituut reikt geen officiële attesten meer uit. De maatregelen die vóór 15 januari 2009 werden gevraagd, werden ondertussen genomen. Alle aanvragen na die datum werden op een wachtlijst geplaatst totdat het BIPT weet welk gevolg de Gewesten eraan willen geven.

De website van het BIPT wordt voortdurend geüpdatet en het Instituut onderhoudt contacten met de diverse gewestelijke besturen teneinde uit te maken wie die taak in de toekomst op zich zal nemen. Ik pleeg tevens overleg met de gewestministers die over het milieu gaan.

De vierde mobiele operator zal zich moeten schikken naar de normen die in de diverse Gewesten van toepassing zijn. De komst van een vierde operator zal geen verandering meebrengen op het stuk van de inachtneming van de normen, in vergelijking met de huidige situatie waarbij er drie operatoren actief zijn.

De groepering van zendmasten gaat in tegen de trend van lagere stralingsnormen.

Als er een lagere stralingsnorm wordt opgelegd, moet het vermogen van de bestaande inrichtingen worden

verlaagd en moet er, in gebieden met een gering bereik, op lokaal vlak in extra inrichtingen met een laag vermogen worden voorzien. Of dat fijnmazige netwerk nu in handen is van één instelling, dan wel van verscheidene operatoren, verandert niets aan de hoeveelheid straling waaraan de mensen blootstaan. Voor de 3G-netwerken gelden dezelfde normen als voor pakweg de radio-omroep- en televisienetwerken. Men verwacht trouwens dat er over vijf jaar vooral 3G-mobieltjes in gebruik zullen zijn.

01.03 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Als ik het goed begrijp, blijft het BIPT informatie verspreiden, maar oefent het Instituut geen echte controle meer uit op de inrichtingen. Betekent het feit dat er sinds 15 januari geen officiële attesten meer worden uitgereikt, dat de nieuwe antennes van toen af aan niet meer echt gecontroleerd worden?

Mag het BIPT nog metingen verrichten op het terrein op verzoek van burgers? Ik wil u vragen om spoed te zetten achter de overdracht naar de Gewesten. Zou er dienaangaande niet beter een soort samenwerkingsakkoord worden gesloten? We hebben er belang bij dat in het hele land dezelfde normen gelden.

De blootstelling aan straling op deze of gene plaats zal niet per se toenemen wanneer er een vierde operator komt, want de normen werden – dankzij mijn partij – aangescherpt in Brussel en is men ook in Wallonië op de goede weg.

Dankzij mijn partij werden de normen in Brussel verbeterd. De Engelse groene partij wees erop dat als gevolg van de wedijver tussen de verschillende maatschappijen voor mobiele telefonie er jaarlijks 300GWh wordt verspild, als gevolg van het grote aantal netwerken. Dat geeft stof tot nadenken.

Bovendien wordt er meer en meer aangestuurd op draadloze communicatie, zonder rekening te houden met de gezondheidsaspecten, en zulks terwijl een deel van de verbindingen probleemloos op de klassieke manier tot stand zou kunnen worden gebracht.

Men moet de nodige voorzorgen nemen voor men veralgemeende draadloze systemen gaat ontwikkelen en het gebruik daarvan mag niet worden aangemoedigd.

01.04 Minister Vincent Van Quickenborne (Frans): Het arrest van het hof moet in acht worden genomen. Tijdens de bijeenkomst van het Overlegcomité werd een akkoord gesloten over de oprichting van een werkgroep met vertegenwoordigers van de Gewesten en van het federale niveau. Sinds 15 januari, datum van het arrest, is het BIPT niet langer bevoegd voor de controles. We zijn bereid de nodige informatie en expertise voor de uitvoering van die controles ter beschikking te stellen. Daartoe werden al de nodige contacten gelegd.

Er werd een beslissing genomen op het Brusselse niveau en er werden resoluties ingediend in het Vlaams Parlement en in Wallonië. We moeten ons daaraan houden. U heeft evenwel kunnen vaststellen dat er in Brussel, in het kader van het overleg met de operatoren, voor een praktische en niet voor een dogmatische oplossing werd geopteerd.

Uw minister in Brussel heeft dat beslist. Tegelijkertijd vind ik dat er wel rekening wordt gehouden met de vereisten inzake volksgezondheid. De ontwikkeling van de mobiele telefonie mag echter niet stilvallen in België en er moet een gunstig investeringsklimaat worden geschapen.

Het is geen sinecure om dat alles te combineren.

01.05 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Er moet snel uitgemaakt worden wie de zendmasten zal controleren. In Brussel zou dat wellicht Leefmilieu Brussel zijn, maar voor zover ik weet, werd er in Wallonië en Vlaanderen nog geen instelling met die taak belast.

Ik ben overigens niet gekant tegen investeringen en een betere dienstverlening aan de bevolking, maar men dient stil te staan bij de gevolgen voor de gezondheid.

Het incident is gesloten.

02 Samengevoegde vragen van

- de heer Peter Logghe aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de internettarieven" (nr. 12516)

- de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de indexatie van de telecomtarieven" (nr. 13297)

02.01 Peter Logghe (Vlaams Belang): Onze tarieven op het vlak van communicatie en internetgebruik zijn te hoog in vergelijking met de ons omringende landen. Alleen door concurrentie, aldus het credo van de minister, kunnen we de tarieven doen dalen. Andere regeringsleden zijn dan weer voorstander van een digitaal sociaal tarief, een lager tarief voor sociaal zwakkeren.

Wat is nu eigenlijk het beleid van de regering? Wil men een digitaal sociaal tarief of wil men door meer concurrentie de prijs voor iedereen laten zakken? Is de invoering van een digitaal sociaal tarief geen hindernis op weg naar algemene lagere tarieven? Zou die maatregel niet concurrentievervalsing kunnen werken?

02.02 Roel Deseyn (CD&V): De telecommtarieven worden verhoogd. De wet bepaalt dat men in dat geval het abonnement zonder schadevergoeding mag opzeggen, tenzij "de algemene voorwaarden van de operator voorzien in een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging". Dat geeft aanleiding tot discussie. Als Proximus de prijzen van bepaalde tariefplannen met 3,95 procent verhoogt, gaat het dan om een prijsverhoging of een reguliere indexatie? Welke rechten heeft de klant?

Hoe wordt bepaald of het om een indexering of een prijsstijging gaat? Is men, in het geval van een indexering, een schadevergoeding verschuldigd wanneer men het abonnement opzegt? Welke instantie ziet toe op de tariefverhogingen? Worden de verhogingen conform de algemene voorwaarden toegepast? Hoeveel operatoren werden de laatste drie jaar geverifieerd?

02.03 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): Het beleid bestaat uit een mix van concurrentiemededinging, informatie en regulering. De algemene lijn moet zijn, het algemene prijspeil te laten dalen door concurrentie. Uit een studie die we onlangs hebben laten uitvoeren, blijkt trouwens dat de breedbandprijzen voor nieuwe klanten wel degelijk aan het dalen zijn. Vandaag zijn er op de markt aanbiedingen voorhanden voor 15 euro per maand. Sociaal zwakkeren kunnen genieten van een aanbod tegen 13 euro per maand.

De grootste hinderpaal is volgens mij de financiële drempel met betrekking tot de aankoop van een computer. Daarom heb ik beslist bepaalde pakketten aan te bieden die bepaalde groepen een fiscaal voordelige pc en internet aanbieden: pakketten van werkgevers aan werknemers met een bescheiden inkomen, consumptiepakketten en voor leefloners pakketten met recuperatie via het OCMW.

Uit een studie van de Universiteit Gent blijkt dat ook vaardigheden en attitude hindernissen zijn. Attitudeverandering is een proces van lange adem, dat niet alleen kan worden bereikt met lagere prijzen, maar wel met relevante diensten. Wij moeten dus het een en het ander combineren.

Er is sprake van indexering als een tariefwijziging niet hoger is dan de stijging van de consumptie-index over een bepaalde periode. In het andere geval gaat het om een zuivere tariefverhoging. Om te bepalen waarover het precies gaat, heb ik een interpretatie van het BIPT gevraagd. Zodra zijn conclusies beschikbaar zijn, zal ik kunnen zeggen of men een contract mag opzeggen zonder betaling. Op basis van de eerste elementen zou het echter gaan over een echte verhoging.

Het is de wettelijke opdracht van het BIPT om de naleving van de wet van 2005 na te gaan. Uit zijn eerste controles, gestart in 2007-2008, blijkt dat de overgrote meerderheid van de operatoren in hun algemene voorwaarden een bepaling opnamen die op gepaste wijze de inhoud van artikel 108 overnam. De andere hebben zich sedertdien naar de wet geschikt. Ik zal het BIPT vragen om een actualisering van de eerste controles.

02.04 Peter Logghe (Vlaams Belang): Ik noteer dat concurrentie en regulatie worden gecombineerd, maar dat de minister mededinging als belangrijkste principe ziet. Op het vlak van de aankoop van hardware en van communicatie kan nog het een en het ander gebeuren.

02.05 Roel Deseyn (CD&V): Ik vind het vreemd dat de minister niets heeft gezegd over het Europese

engagement van België. Het nakende voorzitterschap is daarvoor een mooie aanleiding. Het zou goed zijn dat er een Europees wettelijk kader komt, zodat wij de sector kunnen vragen meer te participeren in de richting van een veralgemening.

Ik heb de indruk dat mijn opmerkingen inzake de indexering en de prijsverhogingen een gevoelige snaar hebben geraakt. Het feit dat het BIPT mijn vraag, nochtans al een maand oud, niet kan beantwoorden, toont aan dat het meer werk zal moeten maken van het scannen van de algemene voorwaarden van de operatoren op de wettelijke conformiteit en van de naleving ervan.

Bepaalde punten van de telecomwet van 2005 moeten explicieter worden verwoord, zodat dergelijke interpretaties geen aanleiding meer geven tot verdere discussie.

Het incident is gesloten.

03 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de raadpleging over de omzetting van de postrichtlijn" (nr. 12908)

03.01 Roel Deseyn (CD&V): Voor de omzetting van de postrichtlijn hebben we nog tijd tot 31 december 2010, maar er is in december 2008 al een belangrijk politiek akkoord gesloten.

In april 2009 voerde BIPT een publieke raadpleging uit over de voorontwerpen van wet en de omzetting van de Europese richtlijn.

Voor de voorgestelde wettekst over de verplichting voor de postbedrijven om progressief een geografische dekking van 80 procent te bereiken, roept vragen op, omdat daarin sprake is van zendingen tot 50 gram. Men zou dit kunnen interpreteren als een uitholling van de initiële bedoeling, aangezien men aan de verplichting van de geografische dekking zouden kunnen ontsnappen door de zendingen te verzwaren. Dat zou de facto neerkomen op 'cherry picking', wat we bij de omzetting van de Europese richtlijn tot elke prijs wilden vermijden.

Hoe ziet de minister de voorwaarde om 80 procent van het grondgebied te bestrijken? Er zou een equivalent moeten zijn voor de zendingen tot 50 gram en niet alleen via een engagement maar ook via een reële businessactiviteit.

Is de tekst van publieke raadpleging besproken in de regering? Vertolkt de tekst het standpunt van de volledige regering? En zo niet, kan de sector dan al de tekst opvragen?

03.02 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): Men kan de teksten raadplegen op de website van het BIPT. Ze voeren het akkoord van de Ministerraad van 19 december 2008 uit. Er werd beslist om voorwaarden aan nieuwkomers op te leggen. Ze moeten activiteiten kunnen ontplooiën, maar de concurrentie moet duurzaam zijn. Het is niet de bedoeling de voorwaarden te wijzigen voor de marktsegmenten die reeds eerder zijn geliberaliseerd. Men heeft al heel wat reacties verzameld. Tegelijk startte de discussie binnen de regering en hebben interkabinettenwerkgroepen vergaderd.

03.03 Roel Deseyn (CD&V): Dit is vreemd, want bepaalde bedrijven doen reeds gedeeltelijk aan pre-handling in een niet-geliberaliseerde markt. Als ze in de toekomst de uitreiking zelf op zich nemen, kunnen ze zich op de markt beperken tot het businesssegment boven 50 gram. Ze kunnen de heel interessante marktdelen uitpikken voor grote klantenverzendingen die men gemakkelijk kan verzwaren. Wellicht schiet men het doel voorbij door geen enkel engagement af te dwingen voor zendingen onder 50 gram. Men heeft weinig garantie dat een alternatieve operator ook een alternatief zal betekenen voor een kleine klant. De liberalisering zal er op dat moment enkel zijn voor de grote klanten. Ik heb steeds gevreesd voor 'cherry picking'. Voor heel veel klanten zal de liberalisering geen meerwaarde bieden.

03.04 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): Het segment boven 50 gram is al lang geliberaliseerd. Strengere regels zouden in tegenspraak zijn met de Europese richtlijnen. De Post vraagt daar ook niet om. Voor de kleine klanten zorgen we ervoor dat er strikte voorwaarden inzake dekkingsgraad, investeringen en arbeidsvoorwaarden vervat zijn in het ontwerp. De liberalisering van de post onder 50 gram nu gebruiken om de voorwaarden boven 50 gram te verstrengen, kan gewoon niet. Het zou ook onverstandig

zijn voor het Belgische investeringsklimaat.

03.05 Roel Deseyn (CD&V): Ik zeg niet dat men de voorwaarden voor zendingen van meer dan 50 gram moet verstrengen. Als er niet ook een engagement is voor minder dan 50 gram, kan er een probleem zijn. Het zal voor alternatieve operatoren weinig aantrekkelijk zijn om te investeren in onze postmarkt voor het grote publiek. Ik heb het dan over het aantal klanten, niet de omzet. Het probleem is dat 20 procent van de klanten 80 procent van de omzet genereert.

03.06 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): De grote klanten zijn inderdaad de meest lucratieve. Een alternatieve operator die wil overtuigen in de markt van minder dan 50 gram, zal even strenge voorwaarden moeten respecteren als het klassieke postbedrijf. Vandaar dat we in het ontwerp regels hebben gemaakt voor het marktsegment van min 50 gram. De regels voor plus 50 gram zijn reeds lang geliberaliseerd en daar zijn weinig klachten over. We zullen die niet aanpassen. In theorie kan men de enveloppen van min 50 aanvullen tot ze 50 gram bedragen. Het gevolg is een hogere kostprijs. Het kostprijsautomatisme vermijdt dat mensen de enveloppen aanvullen tot 50 gram. Ik zie het absoluut niet zitten om nu de voorwaarden voor de reeds geliberaliseerde segmenten opnieuw te verstrengen.

03.07 Roel Deseyn (CD&V): Men vult dat aan met reclame. De historische monopolist zit met andere prijsberekenningsformules en krijgt daardoor een minder faire kans.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van de heer Éric Thiébaud aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de wetten betreffende het illegaal downloaden en de bescherming van de toegang tot internet" (nr. 13280)

04.01 Eric Thiébaud (PS): Als reactie op een Frans wetsontwerp dat het illegaal downloaden via een trapsgewijze aanpak (gaande van een waarschuwingsmail tot de afsluiting van de internetverbinding) wil beteugelen, hebben de europarlementsleden op hun laatste plenumvergadering in Straatsburg een tekst goedgekeurd die bepaalt dat de grondrechten van internetgebruikers niet beknot mogen worden zonder voorafgaande beslissing van de gerechtelijke overheden.

De door een administratieve overheid doorgevoerde trapsgewijze aanpak moet wijken voor een billijk proces. Elke Staat moet een oplossing vinden om de gewettigde rechten van auteurs en internetgebruikers evenwichtig op elkaar te laten aansluiten.

Graag vernam ik uw standpunt want ik heb horen zeggen dat u een Belgische wettekst voorbereidt die tegen het einde van het jaar klaar moet zijn. Welke denksporen worden door uw diensten onderzocht? Wat is het standpunt van uw gesprekspartners uit de culturele industrie en van degenen die opkomen voor vrijheid op het internet? Welk standpunt zal België innemen op de Europese Raad van juni?

04.02 Minister Vincent Van Quickenborne (Frans): Het amendement nr. 138 dat door het Europees Parlement werd goedgekeurd in het kader van de herziening van de kaderrichtlijn betreffende de regulering van de communicatienetwerken van elektronische diensten strekt ertoe dat de nationale overheden de belangen van de burgers van de Europese Unie ondersteunen, meer bepaald door toepassing van het principe volgens hetwelk geen enkele beperking mag worden opgelegd aan de rechten en vrijheden zonder voorafgaande beslissing van de gerechtelijke overheden. Die voorstellen tot wijziging moeten worden goedgekeurd door het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie (medebeslissingsprocedure).

De ministers van Economie moeten zich nog over dat amendement uitspreken.

Het Europees Parlement keurde in eerste lezing een door de Commissie voorgestelde tekst goed om de kaderrichtlijn inzake de regulering van de netwerken te wijzigen. De Raad van de Europese Unie heeft dat amendement evenwel nog niet goedgekeurd. Het ontwerp tot wijziging van de kaderrichtlijn zal op 12 juni door de Raad van ministers van de Europese Unie worden besproken. Wellicht zal op dat moment echter geen definitief akkoord kunnen worden bereikt.

Heel wat lidstaten, waaronder België, zijn van oordeel dat dat amendement het toepassingsgebied van de telecommunicatie te buiten gaat en dat het aan de lidstaten is om te kiezen volgens welke procedure de inachtneming van de rechten van de internauten moet worden gewaarborgd.

Het Europese amendement is vooral een reactie op het Franse ontwerp. Er zijn echter nog andere lidstaten die maatregelen ter bestrijding van het illegaal downloaden voorstellen. In plaats van een wet uit te werken,

heb ik mijn administratie gevraagd een vergelijkende studie te maken van de werkzaamheden in de verschillende lidstaten.

Voor sommige vormen van onwettige uitwisseling van muziekbestanden bestaat er in ons land al een samenwerking tussen de rechthebbenden en de internetproviders. In dat verband werd er een protocol gesloten tussen de Belgische vereniging van internetproviders (ISPA - *Internet Service Providers Association Belgium*) en de muziekindustrie.

De uitspraak in de hangende beroepsprocedure in de zaak SABAM tegen de nv Scarlet zal een grote invloed hebben op de situatie in ons land.

Zodra we het arrest in handen hebben, zullen we een standpunt bepalen. Net als de meeste lidstaten kiest ook België niet de zijde van de internetgebruikers, noch van de cultuurindustrie.

04.03 Eric Thiébaud (PS): In tegenstelling tot wat ik dacht, werkt uw departement momenteel dus niet aan een wettekst. Werd de studie waarover u het heeft bij academici besteld?

04.04 Minister Vincent Van Quickenborne (Frans): Het BIPT werd verzocht die studie uit te voeren.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de informatieverstrekking aan de eindgebruikers van telecom" (nr. 13300)

05.01 Roel Deseyn (CD&V): Het succes van de geliberaliseerde telecommarkt hangt ook af van de informatie die geleverd wordt aan de eindgebruikers. In de telecomwet staat dat de operatoren één keer per jaar het meest gunstige tariefplan moeten voorstellen aan hun klanten. In de praktijk blijkt men dat artikel ruim te interpreteren.

Wanneer men via de telefoon een aantrekkelijk aanbod doet, geldt dat dan als mededeling van het gunstigste tariefplan? De transparantie is hier niet erg groot. Is dat een correcte interpretatie van de wet? Welke operatoren bezondigen zich aan die communicatietechniek? Wie moet dat artikel uitvoeren, de historische operator of de alternatieve carrier? Worden operatoren aangezet om de wet na te leven? Wat is hier de rol van BIPT en de ombudsdienst inzake telecommunicatie? Welke sanctie is mogelijk als de operator zijn informatieplicht niet naleeft? Kan de abonnee zijn overeenkomst dan annuleren? Misschien zou het goed zijn om op elke factuur het tariefplan te vermelden.

05.02 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): Artikel 110 van de telecomwet voorziet niet in een afwijking van de verplichting voor operatoren om minstens één keer per jaar op de factuur van elke abonnee het meest voordelige tarief te vermelden. Een verwijzing naar een callcenter kan deze verplichting niet vervangen.

Conform artikel 111 van de wet stelt het BIPT op de site www.bestetarief.be informatie beschikbaar die de consument op de hoogte brengt van het voor hem meest voordelige aanbod bij zijn eigen operator en bij de concurrentie. Sinds 2006 is er geregeld contact tussen het BIPT en de operatoren om praktische moeilijkheden met de uitvoering van de wet op te lossen. Op dit ogenblik houden de meeste grote operatoren zich strikt aan de wet.

Dat de historische operator in geval van carrier voorkeuze de oproepen doorstuurt, vormt zeker geen belemmering voor de alternatieve operator om ook op zijn factuur het voordeligste tarief voor dat gebruikerspatroon te vermelden. De factureringsdienst van de historische operator kan immers niet over dit patroon oordelen. Belgacom beperkt zich op de factuur dus tot het verstrekken van informatie over tariefplannen.

Aan de hand van enquêtes en gerichte vragen aan operatoren kon het BIPT vaststellen dat talrijke operatoren op hun factuur geen melding maakten van het meest voordelige tarief op grond van het gebruikerspatroon. Zij gaven enkel een telefoonnummer op waar de klant terecht kan met vragen. Het BIPT

heeft de operatoren gevraagd zich aan de wet te houden en de meeste grote operatoren doen dit nu. Slechts één dossier wordt nog onderzocht: de operator in kwestie verklaart geen gediversifieerd tariefaanbod te doen.

De controle van de kleine operatoren, van wie velen slechts één tariefplan aanbieden, is nog bezig.

De onlangs goedgekeurde wet van 18 mei 2009 vergroot gevoelig de bevoegdheid van het BIPT op het vlak van sancties. Ik stel voor de gevolgen van deze wet af te wachten vooraleer aanvullende maatregelen te nemen.

05.03 Roel Deseyn (CD&V): Ik heb enkele collega's ondervraagd: niemand herinnert zich op zijn factuur het voordeligste tariefplan vermeld te hebben gezien. Het zou goed zijn mochten de operatoren enkele formele voorwaarden krijgen opgelegd: waar deze informatie moet staan of in welk lettertype. In het verleden stond de verwijzing naar een telefoonnummer vaak ergens verstopt op de achterzijde van de factuur.

Het incident is gesloten.

06 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de Ethische Code voor de telecommunicatie" (nr. 13429)

06.01 Roel Deseyn (CD&V): Naar verluidt wordt de laatste hand gelegd aan de ethische code voor de telecommunicatie. Wij kijken uit naar het KB.

Welke sancties komen er voor dienstverleners en operatoren die de code niet naleven? Zullen de boetes voldoende ontradend zijn? Kunnen het nummer en de diensten van een dienstverlener die de code herhaaldelijk overtreedt, worden geblokkeerd? Binnen welke termijn moet een consument een klacht indienen? Binnen welke termijn moet de ethische commissie een beslissing nemen? Wat is de jaarlijkse omzet van de sector van de betaalnummers?

06.02 Minister Vincent Van Quickenborne (*Nederlands*): De sancties bij niet-naleving van de code zijn vastgelegd in artikel 134 §3 van de wet, ze staan dus niet in de code. De boetes kunnen oplopen tot 12.500 euro. Of dat voldoende ontradend is, moet blijken. Het is in ieder geval een stap vooruit ten opzichte van de zelfregulering. De mogelijkheid tot schrapping van de dienst en een verbod om nieuwe diensten te beginnen bij herhaalde of zware inbreuk, staat ook in de wet.

Er is geen termijn bepaald voor een klacht, behalve bij een spoedprocedure. Dan beschikt de ethische commissie over een termijn van vijftien dagen na de oproeping van de partijen.

De jaarlijkse omzet is niet bekend bij het BIPT.

Men heeft mij het ontwerp-KB beloofd voor de komende weken. We zullen het notificeren aan de Europese Commissie op grond van de transparantiewet.

06.03 Roel Deseyn (CD&V): Men zou toch minstens een indicatie moeten geven van de termijn waarbinnen de ethische commissie moet reageren na een klacht. Men zou bijvoorbeeld kunnen beslissen dat, als de commissie zich niet uitspreekt binnen de vier weken, verondersteld wordt dat de klager gelijk heeft. Dat er voor het indienen van een klacht geen termijn is, is een goede zaak.

Wie kan een beroep doen op de spoedprocedure?

06.04 Minister Vincent Van Quickenborne (*Nederlands*): Dit is een interessante suggestie, al heb ik niet de indruk dat er op het terrein problemen zijn met de termijnen.

06.05 **Roel Deseyn** (CD&V): De ethische commissie is nog niet aan het werk. De minister heeft het waarschijnlijk over de diensten van de Economische Inspectie.

Wie kan kiezen voor een speedprocedure? Wanneer?

06.06 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Nederlands*): Ik veronderstel dat men bij het indienen van de klacht de noodzaak daarvan moet aantonen.

06.07 **Roel Deseyn** (CD&V): Dat kan de minister misschien later bevestigen. Voor mensen met een bescheiden inkomen kan die noodzaak er vlug zijn.

06.08 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Nederlands*): Men zegt mij dat de ombudsdienst de terugbetaling regelt als er een klacht is. Dat werkt.

06.09 **Roel Deseyn** (CD&V): In het recente verslag van de Ombudsdienst voor de Telecommunicatie lees ik dat de samenwerking met de operatoren moeilijk verloopt. Men moet nog eens nagaan hoe alles verloopt.

06.10 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Nederlands*): Het probleem is niet de vergoeding, het probleem is dat we bepaalde praktijken preventief zouden moeten kunnen tegenhouden.

06.11 **Roel Deseyn** (CD&V): Wie niet reageert op de code "STOP", moet echt wel worden bestraft.

06.12 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Nederlands*): Daarover bestaan heel duidelijke regels. Ik heb pas nog gevraagd om systematisch processen-verbaal op te stellen, maar we moeten natuurlijk wel medewerking krijgen van Justitie. Met de grote operatoren heb ik een afspraak gemaakt om tot een significante daling te komen van ongewenste praktijken.

Het incident is gesloten.

07 **Vraag van de heer Georges Gilkinet aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de evaluatie van de kosten van de universele postdienst" (nr. 12420)**

07.01 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Volgens de studie van KPMG zou de kostprijs van de universele postdienst schommelen tussen 0 en 29 miljoen euro.

Hoe kan u dat grote prijsverschil verklaren?

Op welke gegevens zijn de berekeningen van KPMG gebaseerd?

Wat zijn de voornaamste variabelen die van invloed zijn op de geraamde kostprijs van de universele postdienst?

Kan u ons een samenvatting van de KPMG-studie bezorgen?

Hoeveel heeft die studie gekost?

De **voorzitter**: Alle vaste leden van de commissie hebben op 10 april een exemplaar van de studie ontvangen!

07.02 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Frans*): Die studie werd op 6 april overgezonden. Ik kan ze u per e-mail bezorgen.

De ramingen van KPMG zijn gebaseerd op boekhoudkundige gegevens en economische prognoses. De geraamde kosten en inkomsten kunnen sterk variëren naargelang van de toegepaste hypothesen.

Volgens KPMG heeft De Post in het prospectief model voldoende rekening gehouden met de relevante parameters voor de berekening van haar toekomstig marktaandeel. Het is niettemin van oordeel dat 29 miljoen euro een maximumbedrag is.

In mijn antwoord van 18 februari 2009 heb ik reeds gesproken over de diverse betrokken variabelen zoals de installatiesnelheid en de omvang van de bedrijven, de toegang tot de netwerken van de diverse postdiensten, het bezoldigingsniveau, de verplichte universele dienstverlening, de kwaliteitsdoelstellingen opgelegd aan De

Post en het btw- en belastingstelsel. Die studie van KPMG heeft 64.500 euro exclusief btw gekost.

07.03 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): U heeft misschien een variabele over het hoofd gezien: de eventuele intrede van concurrenten van De Post. Het zou kunnen dat er ondanks de openstelling geen kandidaten zijn! In dat geval zal de kostprijs van de universele dienstverlening bijna nul zijn!

Ik neem nota van de prijs die aan KPMG betaald werd voor die studie, die vooral een samenraapsel is van gegevens die door De Post werden doorgespeeld. KPMG kan zich gelukkig prijzen dat het zo'n voordelige overheidsopdracht in de wacht heeft kunnen slepen!

Het incident is gesloten.

08 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "digitale televisie" (nr. 13556)

08.01 Roel Deseyn (CD&V): In het kader van de liberalisering is het belangrijk dat naast Belgacom en Telenet ook andere spelers digitale televisie kunnen aanbieden. Het probleem is dat nieuwe spelers geen *whole sale* voor internet en tv kunnen aanbieden.

Digitale televisie biedt mogelijkheden voor mensen die niet over internet beschikken. De ziekenfondsen en de VDAB zijn al aanwezig in de huiskamer via digitale tv. De overheid mag niet achterblijven.

Wat zijn de mogelijkheden voor concurrentie inzake multiple play? Hoe evalueert de minister de aanwezigheid van de overheid op het digitale televisieplatform? Zal ze worden versterkt? Welke diensten wil de minister op het platform hebben? Wat zijn de ambities voor 2009-2010?

08.02 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): Om de concurrentie te verhogen op het gebied van multiple play, moeten de gemeenschapsregulators samen met het BIPT de nodige maatregelen nemen. Er loopt momenteel een samenwerking voor de marktanalyse inzake ontbundeling en bitstream. Afhankelijk van de uitkomst van deze analyse, zullen televisiesignalen beschikbaar worden gesteld van alternatieve aanbieders. Ik ben voor een zo groot mogelijke concurrentie, ook voor multipleplay-aanbiedingen. Het is belangrijk dat alle operatoren bundels kunnen aanbieden. Alleen televisie aanbieden, is niet renderend.

Digitale televisie kan een toegangspoort zijn dat concurreert met internet. Het nadeel is echter het beperkte debiet binnen de televisiesignalen. Het is twijfelachtig of de operatoren deze diensten op hetzelfde niveau zouden willen brengen als internet, waardoor ze hun eigen internetaanbod zouden beconcurreren. De beschikbare informatie moet dus tot een elementair niveau worden beperkt. De markt zal beslissen of deze dienst tegemoetkomt aan een bepaalde behoefte of niet.

Er zitten momenteel geen federale diensten op het digitale televisieforum. Ik ben er nochtans van overtuigd dat dit medium een oplossing kan zijn om de digitale kloof te dichten voor bepaalde mensen. Relevante gegevens, niet alleen van de FOD's, maar bijvoorbeeld ook van de OCMW's, moeten daarom consulteerbaar zijn via iDTV. Ik sluit de aanwezigheid van de federale diensten op iDTV zeker niet uit, maar tot nog toe werd er nog geen budget voor uitgetrokken.

08.03 Roel Deseyn (CD&V): Wanneer zal de studie over wholesaleaanbiedingen beschikbaar zijn?

Ik denk dat de digitale televisie interessante mogelijkheden heeft, bijvoorbeeld voor het verspreiden van voorlichtingsfilmpjes, zoals over de Mexicaanse griep of Internet voor iedereen II.

08.04 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): De studie wordt begin juni verwacht. De suggestie over Internet voort iedereen II is interessant.

Het incident is gesloten.

09 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het digitaal dividend" (nr. 13557)

09.01 Roel Deseyn (CD&V): Door het stopzetten van analoge televisie is er spectrum vrijgekomen in de Vlaamse ether, wat trouwens ook zal gebeuren in Wallonië in 2011. Indien men dat zou willen, kan men die spectrumruimte op uiteenlopende manieren nuttig invullen: door breedband, internetdiensten, digitale televisie, enzovoort. Ook hier kruisen de bevoegdheden van de Gewesten en de federale overheid elkaar en zal een en ander zeker moeten worden afgestemd.

Wat is de visie van de minister met betrekking tot de criteria voor allocatie? Hoe ziet hij het marktmodel waar de hoogste bidder het type dienst bepaalt? Hoe ziet hij het vrijkomen van spectrumruimte als hefboom voor innovatie? Wat met de visie van de Europese Commissie, is die bindend en zal het Belgische standpunt zoveel mogelijk in het verlengde daarvan liggen? Of zijn de opties die nu worden besproken, niet meer verzoenbaar? Worden in deze materie ook technische afspraken gemaakt met onze buurlanden? Welk niveau is bevoegd voor welk aspect van het spectrumbeheer? Hoe wordt er samengewerkt met de regio's? Zijn er tegenstrijdige standpunten? Zal iedereen een stukje verantwoordelijkheid krijgen? Wat is de timing?

09.02 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): In 2004-2006 heeft de ITU de frequentieplanning vastgelegd. Voor de Vlaamse en Franse Gemeenschap werden in UHF 470 tot 862 Megahertz zeven volledige dekkingen gerealiseerd op basis van het DVB-T masker, terwijl in VHF 174 tot 230 Megahertz een volledige dekking voor DVB-T en drie dekkingen voor digitale audio werden gepland. Een dekking met een enkele DVB-T multiplex kan worden ingevuld met ongeveer zes traditionele DVB-programma's.

Door het wegvallen van de analoge televisie en de indienststelling van de digitale multiplexen beschikken de omroepinstellingen over een veel grotere capaciteit. Men moet een afweging maken tussen de nadelen die zijn verbonden aan het niet toewijzen van de band 790 tot 862 Megahertz voor innovatieve mobiele datadiensten, en de noodzaak voor de gemeenschap om over voldoende frequentie te beschikken om een eigen cultuurgebonden beleidsdomein te realiseren.

Een brede en open discussie tussen de verschillende Belgische beleidsniveaus moet er toe leiden dat we actief kunnen meewerken aan een op Europees niveau gecoördineerd en geharmoniseerd gebruik van de band 790-862. Dit impliceert mogelijk een beperkte herplanning of *rearrangement activity*, vermits er in grenszones anders immers interferentie kan ontstaan.

Ik ben niet voor het principe van het zuivere marktmodel en de hoogste bidder. Als men een veiling zou organiseren voor de band 790-862 waarbij omroepdiensten en telecombedrijven in concurrentie treden, dan riskeren de omroepdiensten dat ze geen frequenties verkrijgen, gezien hun beperktere financiële mogelijkheden. Andere alternatieven als *beauty contest*, veiling onder voorwaarden en veiling in pakket met andere frequenties, zullen worden onderzocht.

Ik vind inderdaad dat het toekennen van het spectrum 790-862 een zeer belangrijke hefboom is voor de ontwikkeling van nieuwe markten. Volgens een rondvraag van het BIPT blijkt er een zeer sterke interesse te bestaan van de gsm-UMTS operatoren Telenet, het Wimax-forum, de gsm-associatie en de fabrikanten om de volledige band 790-862 vrij te maken voor mobiele breedbandtoepassingen, met een goede, rendabele dekking van de landelijke gebieden.

Momenteel wordt dan ook in de CEPT - de Europese Conferentie van Post- en Telecomadministraties - een kanaalindelingsplan ontwikkeld, dat voorziet in een band gap tussen 821 tot 832 megahertz, die men ter beschikking wil stellen voor draadloze microfoons en verwante toepassingen. Niet alle vragen om frequenties in die specifieke band zullen kunnen worden ingewilligd.

Het BIPT heeft een internationale consultant gevraagd om de economische waarde en bruikbaarheid van dat spectrum nader te onderzoeken, zowel bij gebruik door omroepdiensten als voor andere diensten. Begin juli kennen we de resultaten.

Het BIPT neemt deel aan de Radio Spectrum Policy Group en momenteel wordt het digitaal dividend nader bekeken. Voorlopig nemen we een neutrale houding aan ten aanzien van de vraag welke diensten op die band kunnen worden aangeboden, in afwachting van een consensus op Belgisch vlak. Frankrijk, Duitsland en het VK hebben die band toegekend aan de mobiele diensten, dit vanaf 2012.

Het BIPT is bevoegd voor het beheer en de toekenning van het niet-omroepgerelateerde spectrum in België en voor de toekenningen van het spectrum aan de bicommunautaire omroepertoepassingen in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest. De Gemeenschappen beheren en kennen het omroepspectrum toe. Momenteel creëert de CRC – die bestaat uit het BIPT, de Vlaamse regulator voor media, de mededingingsraad en de Franstalige tegenhanger CSA – een werkgroep om de frequentieproblematiek vanuit het standpunt van de regulatoren te bekijken. Het BIPT werkt ook samen met de bevoegde ministeries van de Gemeenschappen inzake de frequentiecoördinatieproblematiek met de buurlanden en de ontwikkeling van de technische criteria in de CEPT.

De Gemeenschappen lijken het vrijgekomen spectrum veeleer te willen gebruiken voor zuivere omroepertoepassingen. Ik veronderstel dat het om de verschillende televisietoepassingen gaat en het betreft de hele band 470-862 MHz. De federale overheid verkiest de introductie van mobiele datadiensten op de band, omdat er nood is aan meer concurrentie. Ik vind dat er zo snel mogelijk een akkoord moet komen over de toewijzing met de bevoegde gemeenschapsministeries.

Rekening houdend met de timing voor de stopzetting van analoge televisie in andere Europese landen, moet de band tegen 2012 beschikbaar worden gesteld voor mobiele diensten.

09.03 Roel Deseyn (CD&V): Als ik het goed begrijp, zijn er vier frequentiebanden, ook voor Digital Video Broadcast-Terrestrial of DVB-T, die in zes kanalen kunnen worden onderverdeeld en waarbij de inhoud deels wordt bepaald door de Gemeenschappen op basis van hun culturele autonomie. Die vier banden hoeven niet alle vier voor DVB te worden gereserveerd en daarover zijn nog vele vragen te beantwoorden. Daar komt de vraag eigenlijk op neer: welke beleidskeuze zal men maken?

09.04 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): We willen natuurlijk zoveel mogelijk werken in de richting van mobiele diensten. Datadiensten zijn de toekomst. Gelet op hun bevoegdheid, komen de Gemeenschappen veeleer op voor het klassieke televisieaanbod. De kunst zal erin bestaan om een oplossing te vinden waarmee we zoveel mogelijk mensen kunnen bereiken. De timing is 2012.

Federaal denken we inderdaad aan data en mobiele diensten, maar aangezien de bevoegdheid bij de twee niveaus berust, moeten we rekening houden met de Gemeenschappen. Ik heb er eerlijk gezegd vertrouwen in.

09.05 Roel Deseyn (CD&V): Men kan de DVB-H ook voorstellen als een mobiele dienst, als de minister het heeft over de data, de mobiele toepassingen en het breedbandverhaal. Het zou een goede zaak zijn als men zou evolueren in de richting van verdere protocollen. Ik adviseer de minister om zich in deze niet te veel te laten beïnvloeden, gezien de verschillende belangen die spelen.

Het incident is gesloten.

10 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de klachten over ongeoorloofde praktijken inzake klantenwerving" (nr. 13559)

10.01 Roel Deseyn (CD&V): De ombudsdienst voor Telecommunicatie stelt ongeoorloofde praktijken vast op het gebied van klantenwerving. Een veel voorkomende klacht is dat een voorstel om op een beter tarief over te schakelen, gepaard gaat met een contract voor één jaar als de klant die tariefformule aanvaardt. Volgens de telecomwet moet het contract materieel aan de klant worden bezorgd en moet het een einddatum bevatten. In de praktijk gebeurt dat vaak niet. De facturen bevatten de wijziging dan wel, maar die staat ergens verscholen tussen massa's andere informatie of in de voetnoten. Een ander soort klacht gaat over de dubieuze activering van carrier preselect, waarbij klanten accepteren dat er informatie wordt opgestuurd,

zonder te beseffen dat zulks impliceert dat ze klant worden. Niet altijd is er een schriftelijk spoor van de mondelinge overeenkomst.

Wat is de visie van de minister op de twee problemen? Welke sancties volgen als de telecombedrijven de wet schenden? Wat met de stelling van de ombudsdienst dat deze praktijken niet wettelijk zijn?

10.02 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Nederlands*): Zowel de praktijken van telefonische contractverlenging als van *slamming* zijn mij bekend. Telefonische contracten sluiten moet kunnen, maar de beschermingsmaatregelen voor de consumenten moeten strikt worden nageleefd. De operator moet de consument het contract volledig toelichten en hij moet kunnen bewijzen dat hij dat gedaan heeft en dat de consument zich akkoord heeft verklaard. Vervolgens moet er een volledig contract naar de klant worden opgestuurd. Het verzakingsrecht van de klant moet in het vet in een kader op de eerste bladzijde van het contract worden vermeld en moet altijd worden gerespecteerd.

De Economische Inspectie kan een proces-verbaal opstellen en moet dit ook doen telkens als een van de bepalingen van de wet op de handelspraktijken wordt geschonden. Het BIPT kan administratieve boetes opleggen.

In de wet van 2005 wordt geen periode afgebakend waarop een contract van onbepaalde duur betrekking heeft. Operatoren passen in de praktijk termijnen toe die niet afwijken van de gebruikelijke termijnen in de sector. De bewijslast dat de klant akkoord ging met de duur van het contract, ligt bij de operator.

De Economische Inspectie kan een pv opstellen en aan het parket bezorgen. De inspectiedienst doet dat ook geregeld. Bovendien kan het BIPT boetes opleggen als er geen schriftelijk contract kan worden voorgelegd. Het BIPT heeft daarover nog geen klachten ontvangen. Ik zal ik de dienst vragen nauwer met de ombudsman samen te werken.

Bij onterechte activering van CPS of de ongevraagde overname van een internettoegang moet de operator die zich hieraan bezondigd heeft, 750 euro per geval betalen aan de onderneming die de klant verliest.

Contracten afsluiten aan de telefoon is wettelijk toegestaan, maar de voorwaarden moeten worden nageleefd. Ik heb aan de Economische Inspectie en het BIPT gevraagd elke schending van die voorwaarden te vervolgen.

10.03 **Roel Deseyn** (CD&V): Er moet een materieel contract zijn met een verzakingsmogelijkheid, maar soms wacht men om het contract op te sturen tot de verzakingstermijn nagenoeg verstreken is. Die praktijk moet men bij de operatoren, de ombudsdienst en het BIPT goed in de gaten houden. De klant moet zeven dagen krijgen om te verzaken.

10.04 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Nederlands*): Veel operatoren maken een opname van het telefonische contract, zodat er een bewijsstuk is. Het verzakingsrecht loopt vanaf de dag dat men het contract ontvangt, zelfs al is het al ingetreden. De consument wordt dus voldoende beschermd.

Ik denk niet dat men de verplichtingen moet aanpassen, wel dat men ze beter moet controleren. Als er klachten zijn, dan moeten die veel sneller naar het BIPT, dat veel sneller moet optreden. De Economische Inspectie maakt pv's en misschien moeten er eens een aantal gebundeld worden en aan Justitie bezorgd worden. Dat kan tot voorbeeld strekken.

Het incident is gesloten.

11 **Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "onduidelijker wordende consumenteninformatie inzake telecommunicatiediensten" (nr. 13560)**

11.01 **Roel Deseyn** (CD&V): De minister mag mij het antwoord op vraag nr. 13562 schriftelijk overhandigen. In promotieacties en algemene voorwaarden uit de telecommunicatiesector wordt steeds vaker verwezen

naar tarieven die alleen online worden gepubliceerd en die regelmatig wijzigen. Nieuwe klanten krijgen geen tariefplan meer en bestaande klanten weten niet meer aan welke tarieven ze eigenlijk zijn onderworpen. Deze problemen inzake informatie worden bevestigd in het verslag van de ombudsman.

Moeten operatoren een overzicht van de verschillende versies van de algemene voorwaarden en tarieven publiceren? Moeten zij aan de klanten een overzicht kunnen geven van het vroegere en huidige tariefplan? Welke wetgeving is hier van toepassing? Wie controleert de naleving van deze wetgeving? Is de wetgeving voldoende om de wijzigingen van contractformules te volgen? Wat is het standpunt van de minister over de onduidelijke informatie? Zal hij maatregelen nemen?

11.02 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Nederlands*): Er bestaat geen enkele wettelijke verplichting voor operatoren om een historisch overzicht van de algemene voorwaarden te bewaren en te publiceren. De wetgeving inzake de mededeling en publicatie van inlichtingen werd vastgelegd in artikelen 108, 109, 111 en 113 van de wet van 2005. De wet van 17 januari 2003 bepaalt dat het BIPT de naleving van die wetgeving moet controleren. Tot nu toe is het nog niet nodig geweest om boetes op te leggen.

Naast de wet van 2005 bestaan er nog andere mechanismen om de informatieverstrekking te verbeteren, zoals de website www.bestetarief.be. Op dit moment overleggen we met de sector, de ombudsdienst en de gebruikersorganisaties hoe wij via de basisfactuur nog meer relevante informatie kunnen geven, zoals de einddatum van het contract. Ik zal verder nauwlettend blijven toezien op de correcte toepassing van de wetgeving.

11.03 **Roel Deseyn** (CD&V): Het is belangrijk dat de klanten weten aan welk tarief zij onderworpen zijn. Er zijn tegenwoordig ook heel veel promoties. Als klanten daar een overzicht van zouden kunnen hebben op een interactieve webpagina of via de klantendienst, dan zou dat veel transparanter zijn. De simulator op de website www.bestetarief.be zou ook rekening moeten houden met alle mogelijke opties en promoties, zoals gratis belminuten.

Bij een geslaagde liberalisering voor mobiele telefonie is het belangrijkste criterium de transparantie. Voor de klanten is het nu echt niet eenvoudig om na te gaan welk type abonnement ze hebben. Hier moet meer aandacht aan worden besteed.

11.04 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Nederlands*): Het is misschien mogelijk om bepaalde dingen nog te verbeteren. De klanten moeten voldoende geïnformeerd worden over hun gebruikersprofiel. We zouden moeten onderzoeken of het mogelijk is om aan de hand van bijvoorbeeld het factuurnummer de vergelijking van tarieven op de website nog te vereenvoudigen. Wij moeten proberen om de consumenten te helpen, zodat zij de juiste voorwaarden van hun contract kennen.

11.05 **Roel Deseyn** (CD&V): Mensen worden nu vaak opgebeld door operatoren die beweren dat zij voordeliger zijn. Als het al moeilijk is voor de klant om zelf het overzicht te bewaren, dan twijfel ik aan de bewering van die operatoren. Als een aanbod echt voordeliger is, dan zou ik daar zeker op ingaan. Meer transparantie stimuleert dus zeker de markt.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.06 uur.

La réunion publique est ouverte à 14 h 26 par M. François Bellot, président.

01 Questions jointes de

- **Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le contrôle du rayonnement électromagnétique des antennes de télécommunications par l'IBPT" (n° 12562)**
- **Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "l'impact d'une quatrième licence de téléphonie mobile sur la santé publique" (n° 12877)**

01.01 **Thérèse Snoy et d'Oppuers** (Ecolo-Groen!) : Il semble que l'IBPT ne serait plus habilité à procéder à des mesures ni à des contrôles sur les rayonnements électromagnétiques des antennes de

télécommunications. Les informations de son site web portant sur la localisation et les émissions des antennes pourraient dès lors ne plus s'y retrouver.

Qui communiquera les informations aux habitants en attendant que les Régions mettent au point leur propre système ?

Une résolution a été votée ici à l'unanimité pour, d'une part, améliorer la disponibilité d'informations à l'attention des consommateurs lors de leur achat de gsm et, d'autre part, protéger la santé des citoyens contre les risques liés à la pollution électromagnétique.

Par ailleurs, vous avez déjà été interrogé sur l'octroi d'une quatrième licence de téléphonie mobile (voir *Compte rendu analytique* 52 COM 519, p. 10-12). Estimez-vous l'octroi de cette nouvelle licence compatible avec la réflexion menée par les Régions afin de limiter l'impact sur la santé du rayonnement des ondes gsm ? Ne faudrait-il pas regrouper les opérateurs autour d'un seul réseau d'antennes ? Trouvez-vous acceptable que l'ensemble de la population soit exposée à des technologies comportant des risques sanitaires qui ne concernent qu'une minorité d'utilisateurs ?

01.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en français*) : Sur le site internet de l'Institut, on peut lire qu'en attendant une vision claire, l'IBPT poursuit le traitement des dossiers introduits et continue à contrôler la conformité à l'ancienne norme fédérale. L'Institut ne délivre plus d'attestation officielle. Les mesures demandées avant le 15 janvier 2009 ont été effectuées. Les demandes rentrées après cette date sont répertoriées sur une liste d'attente jusqu'à ce que l'IBPT sache quelles suites les Régions souhaitent leur donner.

Le site internet de l'Institut sera entretenu et l'IBPT est en contact avec les différentes administrations régionales afin de déterminer qui assumera cette tâche dans le futur. Je suis également en contact avec les ministres régionaux compétents en matière d'environnement.

Le quatrième opérateur GSM devra respecter les normes en vigueur dans les différentes Régions. L'existence d'un quatrième opérateur ne sera pas plus ou moins compatible avec ces normes que l'existence des trois opérateurs actuels.

Le regroupement d'antennes va à l'encontre des tendances de normes inférieures.

Si une norme inférieure est imposée, il faut abaisser la puissance des installations existantes et les zones dont la couverture est réduite doivent pouvoir bénéficier d'installations locales supplémentaires de puissance réduite. Le fait que ce réseau étendu soit dans les mains d'une instance unique ou dans les mains de plusieurs opérateurs ne change rien au taux d'exposition pour le public.

Les réseaux 3G sont soumis aux mêmes normes que, par exemple, les réseaux de radiodiffusion - télévision. On s'attend à ce que, d'ici cinq ans, la plupart des téléphones soient des appareils 3G.

01.03 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) : Si je comprends bien, l'IBPT poursuit la diffusion de l'information, mais n'exerce plus de véritable contrôle sur les installations. Si l'on ne délivre plus d'attestation officielle depuis le 15 janvier, cela signifie qu'à partir de cette date, les nouvelles antennes n'ont plus été réellement contrôlées.

L'IBPT peut-il encore relever des mesures sur le terrain à la demande des habitants ? Je vous encourage à faire accélérer la prise en charge par la Région. Une sorte d'accord de coopération ne vaudrait-il pas mieux en la matière ? Nous avons intérêt à avoir les mêmes normes dans l'ensemble du pays.

Un quatrième opérateur n'augmentera pas nécessairement l'exposition en un endroit donné car, grâce à mon parti, les normes ont été améliorées à Bruxelles et on est en bonne voie en Wallonie.

Le parti vert anglais a remarqué que la compétition entre compagnies de mobilophonie provoquait un gaspillage de 300 GWh par an du fait de la multiplication des réseaux. Il conviendrait d'y réfléchir.

De plus, la tendance est de pousser à la communication sans fil, au mépris de l'aspect de la santé, alors qu'une part des communications pourrait passer par des fils, sans que cela soit gênant.

Il faut prendre des précautions avant tout développement de systèmes sans fil généralisés et ne pas pousser l'utilisation de systèmes sans fil.

01.04 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en français*) : L'arrêt de la cour doit être respecté. Lors du comité de concertation, un accord a été conclu pour la création d'un groupe de travail composé de représentants des Régions et du fédéral. Depuis le 15 janvier, date de l'arrêt, les contrôles ne sont plus de la compétence de l'IBPT. Nous sommes disposés à partager les informations et la connaissance indispensables pour effectuer ces contrôles. Des contacts sont déjà pris.

Une décision a été prise au niveau bruxellois et des résolutions ont été déposées au Parlement flamand et en Wallonie. Nous devons les respecter. Cependant, vous avez constaté qu'à Bruxelles, lors de la concertation avec les opérateurs, une solution pratique a été préférée à une solution dogmatique.

C'est votre ministre à Bruxelles qui en a décidé ainsi. Dans le même temps, je pense qu'il est bien tenu compte des impératifs de santé publique. Toutefois, il ne faut pas que le développement de la téléphonie s'arrête en Belgique. Il faut un climat favorable pour les investissements.

Combinaison tout cela est un exercice difficile.

01.05 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) : Il faut déterminer rapidement qui va contrôler les antennes. A Bruxelles, il est question que ce soit Bruxelles-Environnement mais en Wallonie et en Flandre, je n'ai pas connaissance qu'un organisme soit déjà chargé de cette mission.

Par ailleurs, je ne suis pas contre le fait d'investir et d'offrir plus de services à la population, mais il faut réfléchir à l'impact sur la santé.

L'incident est clos.

02 Questions jointes de

- **M. Peter Logghe** au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "les tarifs internet" (n° 12516)

- **M. Roel Deseyn** au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "l'indexation des tarifs en matière de télécommunications" (n° 13297)

02.01 Peter Logghe (Vlaams Belang) : Nos tarifs en matière de communications et d'internet sont trop élevés par rapport à ceux de nos voisins. Selon le *credo* du ministre, la concurrence est le seul moyen de les faire baisser. D'autres membres du gouvernement préconisent, par contre, d'instaurer un tarif social numérique, c'est-à-dire un tarif inférieur pour les personnes socialement défavorisées.

Quelle est en définitive la politique du gouvernement ? Veut-on instaurer un tarif social numérique ou faire baisser le prix pour tout le monde par l'accroissement de la concurrence ? En instaurant un tarif social numérique, ne fait-on pas obstacle à des tarifs inférieurs pour tous ? Cette mesure ne pourrait-elle pas entraîner une forme de distorsion de concurrence ?

02.02 Roel Deseyn (CD&V) : Les tarifs des télécommunications vont augmenter. La loi dispose que, dans ce cas, l'abonnement peut être résilié sans indemnité « sauf si les conditions générales de l'opérateur prévoient une hausse liée à l'indice des prix à la consommation ». Cette disposition ouvre la porte aux discussions. Lorsque Proximus augmente les prix de certains plans tarifaires de 3,95 %, s'agit-il d'une augmentation des prix ou d'une indexation conforme aux règles ? Quels sont les droits des clients ?

Comment définit-on s'il s'agit d'une indexation ou d'une augmentation de prix ? Dans le premier cas, une indemnité est-elle due si l'abonnement est résilié ? Quelle instance surveille les augmentations tarifaires ? Celles-ci sont-elles appliquées conformément aux conditions générales ? Combien d'opérateurs ont été contrôlés ces trois dernières années ?

02.03 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : La politique combine trois éléments : la concurrence, l'information et la régulation. L'abaissement du niveau général des prix par la concurrence constitue la ligne directrice. Il ressort d'ailleurs d'une étude que nous avons fait effectuer récemment que les tarifs pour la large bande diminuent effectivement pour les nouveaux clients. Aujourd'hui, des offres sont

disponibles sur le marché pour 15 euros par mois. Les personnes socialement défavorisées peuvent bénéficier d'une offre à 13 euros par mois.

À mon estime, le principal obstacle réside dans le seuil financier lié à l'achat d'un ordinateur. C'est pourquoi j'ai décidé de proposer des « paquets » spécifiques offrant à certains groupes un PC et un accès à l'internet qui soient fiscalement avantageux : des paquets proposés par certains employeurs à leurs employés ayant des revenus modestes, des paquets de consommation et, pour les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale, des paquets avec récupération par le biais des CPAS.

Une étude de l'Université de Gand révèle que les compétences et l'attitude constituent aussi des obstacles. Il faut beaucoup de temps pour changer les attitudes et ce processus ne requiert pas seulement une diminution des prix, mais aussi des services appropriés. Il s'agit donc d'associer ces deux aspects.

Il est question d'indexation lorsqu'une modification tarifaire ne dépasse pas l'augmentation de l'indice des prix à la consommation sur une certaine période. Dans le cas contraire, il s'agit d'une pure augmentation tarifaire. J'ai demandé l'avis de l'IBPT pour pouvoir déterminer la qualification exacte. Dès que ses conclusions seront disponibles, je pourrai dire si un contrat peut être résilié sans paiement. Sur la base des premiers éléments, il s'agirait cependant d'une véritable augmentation.

L'IBPT a pour mission légale de vérifier le respect de la loi de 2005. Il ressort de ses premiers contrôles, entamés en 2007-2008, que la grande majorité des opérateurs ont inscrit une disposition dans leurs conditions générales reprenant de manière appropriée le contenu de l'article 108. Les autres se sont soumis à la loi depuis lors. Je demanderai une actualisation des premiers contrôles à l'IBPT.

02.04 Peter Logghe (Vlaams Belang) : Je note que la concurrence et la régulation sont combinées mais que la concurrence constitue le principe le plus important aux yeux du ministre. La situation peut encore être améliorée au niveau de l'achat de matériel informatique ainsi qu'au niveau de la communication.

02.05 Roel Deseyn (CD&V) : Je trouve étrange que le ministre n'ait rien dit à propos de l'engagement européen de la Belgique. La future présidence constitue une bonne occasion de le faire. La mise en place d'un cadre légal européen serait une bonne chose, afin que nous puissions demander au secteur d'aller davantage dans le sens d'une généralisation.

J'ai l'impression que mes observations concernant l'indexation et les augmentations de prix ont touché une corde sensible. Le fait que l'IBPT ne soit pas en mesure de répondre à une question que j'ai pourtant posée il y a un mois déjà démontre qu'il devra s'attacher davantage au contrôle des conditions générales imposées par les opérateurs, afin d'en vérifier la légalité et le respect.

Certains points de la loi sur les télécommunications de 2005 doivent être précisés afin de ne plus pouvoir donner lieu à des interprétations divergentes.

L'incident est clos.

03 Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "la consultation sur la transposition de la directive postale" (n° 12908)

03.01 Roel Deseyn (CD&V) : Nous avons jusqu'au 31 décembre 2010 pour transposer la directive postale, mais un accord politique important a déjà été conclu en décembre 2008.

En avril 2009, l'IBPT a sondé le public concernant les avant-projets de loi et la transposition de la directive européenne.

Tel qu'il est proposé, le texte de loi relatif à l'obligation pour les entreprises postales d'assurer progressivement une couverture géographique de 80 % soulève des interrogations parce qu'il y est question d'envois n'excédant pas 50 grammes. On pourrait y voir l'effritement de l'objectif initial puisque l'obligation concernant la couverture géographique pourrait être tournée par l'alourdissement des envois. C'est précisément ce *cherry picking* que nous voulions éviter à tout prix lors de la transposition de la directive européenne.

Comment le ministre envisage-t-il d'assurer la couverture de 80 % du territoire ? Il faudrait un équivalent pour les envois de moins de 50 grammes, par le biais d'un engagement, mais aussi d'une réelle activité commerciale.

Le gouvernement a-t-il déjà examiné le texte de la consultation publique ? Ce dernier traduit-il le point de vue de l'ensemble du gouvernement ? Dans la négative, le secteur peut-il déjà demander le texte ?

03.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Les textes peuvent être consultés sur le site internet de l'IBPT. Ils mettent en œuvre l'accord du Conseil des ministres du 19 décembre 2008. Il a été décidé d'imposer des conditions aux nouveaux venus qui devront être en mesure de développer des activités. La concurrence devra toutefois être durable. Il ne s'agit pas de modifier les conditions pour les segments du marché qui ont déjà été libéralisés antérieurement. Les textes ont déjà suscité de nombreuses réactions. En même temps, la discussion a été lancée au sein du gouvernement et les groupes de travail inter-cabinets se sont réunis.

03.03 Roel Deseyn (CD&V) : C'est étrange, car certaines entreprises appliquent déjà partiellement le *pre-handling* dans un marché non libéralisé. Si elles prennent elles-mêmes en charge la distribution à l'avenir, elles pourront se limiter, sur le marché, au segment commercial des envois de plus de 50 grammes. Elles pourront choisir les parts de marché très intéressantes des gros envois qui peuvent aisément être alourdis. En n'imposant aucun engagement pour les envois de moins de 50 grammes, on ne réalisera sans doute pas l'objectif. Il n'y a guère de garanties qu'un opérateur « alternatif » constituera également une solution de rechange pour un petit client. La libéralisation ne produira alors d'effets que pour les gros clients. J'ai toujours craint le *cherry picking*. La libéralisation ne présentera aucune plus-value pour de nombreux clients.

03.04 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Le segment au-dessus de 50 grammes est déjà libéralisé depuis longtemps. Un durcissement des règles serait contraire aux directives européennes et La Poste n'est d'ailleurs pas demandeuse. Pour les petits clients, nous veillons à ce que le projet impose des conditions strictes en matière de taux de couverture, d'investissements et de conditions de travail. Il n'est tout simplement pas envisageable d'utiliser aujourd'hui la libéralisation du courrier en dessous de 50 grammes pour durcir les conditions applicables au-dessus de 50 grammes. Ce serait d'ailleurs peu propice au climat d'investissement belge.

03.05 Roel Deseyn (CD&V) : Je ne dis pas qu'il faut durcir les conditions applicables aux envois de plus de 50 grammes. Un problème risque de se poser s'il n'y a pas aussi un engagement pour le courrier de moins de 50 grammes. Les opérateurs alternatifs n'auront guère intérêt à investir dans notre marché postal pour le grand public. Je vise à cet égard le nombre de clients et non le chiffres d'affaires. Le problème est que 20 % des clients génèrent 80 % du chiffre d'affaires.

03.06 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Les gros clients sont effectivement les plus lucratifs. Un opérateur alternatif qui souhaite convaincre sur le marché de moins de 50 grammes devra respecter des conditions aussi strictes que l'entreprise postale classique. C'est pourquoi nous avons intégré dans le projet des règles pour le segment de marché de moins de 50 grammes. Les règles relatives au courrier de plus de 50 grammes sont déjà libéralisées depuis longtemps et il y a peu de plaintes à ce sujet. Nous ne les adapterons pas. En théorie, les enveloppes de moins de 50 grammes peuvent être complétées jusqu'à concurrence de 50 grammes. Il en résulte un coût plus élevé. L'automatisme du coût permet d'éviter que les personnes complètent les enveloppes jusqu'à 50 grammes. Il n'est absolument pas envisageable, à mes yeux, de durcir encore aujourd'hui les conditions applicables aux segments déjà libéralisés.

03.07 Roel Deseyn (CD&V) : La publicité complète le dispositif. L'opérateur historique a d'autres formules de calcul des prix et ses chances sont ainsi moins grandes.

L'incident est clos.

04 Question de M. Éric Thiébaud au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "les lois sur les téléchargements illégaux et sur la protection de l'accès à l'internet" (n° 13280)

04.01 Eric Thiébaut (PS) : En réaction à un projet de loi français visant à réprimer les téléchargements illégaux via des ripostes graduées (allant du courriel d'avertissement à la coupure de la connexion internet), les eurodéputés ont voté un texte lors de leur dernière séance plénière à Strasbourg, stipulant que les droits fondamentaux des internautes ne peuvent être restreints sans décision préalable des autorités judiciaires.

La riposte graduée menée par une autorité administrative doit être bannie au profit du procès équitable. Chaque État doit trouver une solution pour tenir en équilibre les droits légitimes des auteurs et ceux des internautes.

Je souhaiterais connaître votre position, car j'ai entendu dire que vous prépariez un texte de loi belge pour la fin de l'année. Quelles sont les pistes étudiées par vos services ? Qu'en pensent vos interlocuteurs de l'industrie culturelle et ceux défendant les libertés sur internet ? Quelle sera la position défendue par la Belgique au Conseil européen de juin ?

04.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en français*) : L'amendement n°138 adopté par le Parlement européen dans le cadre de la révision de la directive-cadre relative à la régulation des réseaux de communication des services électroniques envisage que les autorités nationales soutiennent les intérêts des citoyens de l'Union européenne, notamment en appliquant le principe selon lequel aucune restriction ne peut être imposée aux droits et libertés sans décision préalable des autorités judiciaires. Ces propositions de modification doivent être approuvées par le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne (procédure de codécision).

Les ministres de l'Économie doivent encore se prononcer sur cet amendement.

Le Parlement européen a voté en première lecture une initiative visant à modifier la directive cadre relative à la régulation des réseaux, proposée par la Commission. Cependant, le Conseil de l'Union européenne n'a pas encore approuvé cet amendement. Le projet de modification de la directive cadre sera examiné le 12 juin par le Conseil des ministres de l'Union européenne. Mais il semblerait que cela n'aboutirait pas à un accord définitif.

De nombreux États membres, dont la Belgique, considèrent que cet amendement dépasse le champ d'application des télécoms et qu'il appartient aux États membres de choisir la procédure selon laquelle le respect des droits des internautes doit être assuré.

L'amendement européen est essentiellement une réaction par rapport au projet français. Or, plusieurs États membres proposent des mesures de lutte contre les téléchargements illicites. Au lieu d'élaborer une loi, j'ai demandé à mon administration de réaliser une étude comparative de ces travaux dans les différents États membres.

Pour certaines formes illicites d'échange de fichiers musicaux, une collaboration existe déjà en Belgique entre les ayants droit et les fournisseurs d'accès à internet. Un protocole a été conclu entre l'association belge des fournisseurs d'accès à internet (ISPA) et l'industrie musicale.

La procédure d'appel actuellement en cours dans l'affaire SABAM contre la S.A. Scarlet aura une importante influence sur la situation belge.

Lorsque nous disposerons de cet arrêt, la Belgique prendra position. La Belgique, comme la plupart des États membres, ne se prononce ni en faveur des internautes ni en faveur de l'industrie culturelle.

04.03 Eric Thiébaut (PS) : Contrairement à ce que je pensais, aucun texte de loi n'est donc en préparation chez vous. L'étude dont vous parlez a-t-elle été commandée dans les milieux universitaires ?

04.04 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en français*) : Cette étude a été demandée à l'IBPT.

L'incident est clos.

05 Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "l'information fournie à l'utilisateur final dans le domaine des télécommunications" (n° 13300)

05.01 Roel Deseyn (CD&V) : La réussite de la libéralisation du marché des télécommunications dépend également des informations fournies aux utilisateurs finaux. La loi sur les télécommunications précise qu'une fois par an minimum, les opérateurs doivent proposer à leurs clients le plan tarifaire le plus avantageux. Dans la pratique, il est donné une interprétation plutôt large à cet article.

Une offre attrayante formulée par téléphone constitue-t-elle une communication du plan tarifaire le plus avantageux ? Dans ce domaine, la transparence laisse considérablement à désirer. S'agit-il d'une interprétation correcte de la loi ? Quels sont les opérateurs qui se rendent coupables de ce genre de techniques de communication ? Qui doit veiller à l'exécution de cet article, l'opérateur historique ou l'opérateur alternatif ? Les opérateurs sont-ils incités à respecter la loi ? Quel est dans ce domaine le rôle de l'IBPT et du service de médiation pour les télécommunications ? Quelles sont les sanctions possibles en cas de non respect par l'opérateur de son obligation d'information ? L'abonné peut-il dans ce cas résilier son contrat ? Il serait peut-être opportun de mentionner le plan tarifaire sur chaque facture.

05.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : L'article 110 de la loi sur les télécommunications ne dispense pas les opérateurs de mentionner le tarif le plus avantageux, une fois par an au moins, sur la facture de chaque abonné. Faire référence à un callcenter ne suffit pas.

Conformément à l'article 111 de la loi et par le biais de son site meilleurtarif.be, l'IBPT informe les consommateurs de l'offre qui se révèle la plus avantageuse pour eux et ce aussi bien auprès de leur opérateur actuel que des concurrents. Depuis 2006, l'IBPT et les opérateurs entretiennent des contacts réguliers pour résoudre les difficultés pratiques liées à l'exécution de la loi. Actuellement, la plupart des grands opérateurs appliquent rigoureusement la loi.

Le fait que l'opérateur historique transfère les appels en cas de préférence *carrier* ne doit assurément pas empêcher l'opérateur « alternatif » de mentionner aussi sur sa facture le tarif le plus avantageux pour ce profil de consommation. Le service de facturation de l'opérateur historique ne peut pas, en effet, juger de ce profil. Belgacom se contente donc de fournir des informations relatives aux plans tarifaires sur la facture.

L'IBPT a pu constater, en menant des enquêtes et en posant des questions ciblées aux opérateurs, que beaucoup omettaient de signaler sur leurs factures le tarif le plus avantageux en fonction du profil de consommation. Ils se contentaient d'indiquer un numéro d'appel à former par le client pour obtenir une réponse à ses questions. L'IBPT a demandé aux opérateurs de respecter la loi, ce qui est généralement le cas aujourd'hui. Un seul dossier est encore à l'examen : l'opérateur concerné affirme ne pas pratiquer d'offre tarifaire diversifiée.

Le contrôle des petits opérateurs, qui ne proposent qu'un seul plan tarifaire dans la plupart des cas, est en cours.

Une loi récemment adoptée, le 18 mai 2009, élargit considérablement la compétence de l'IBPT en matière de sanctions. Je propose d'attendre les effets de cette loi avant de prendre des mesures complémentaires.

05.03 Roel Deseyn (CD&V) : J'ai interrogé quelques collègues et aucun ne se souvient avoir vu sur sa facture la mention du tarif le plus avantageux. Il serait opportun d'imposer certaines conditions formelles aux opérateurs, comme l'endroit précis où cette mention doit se trouver ou le type de caractère à utiliser. Dans le passé, la référence à un numéro d'appel était souvent dissimulée au dos de la facture.

L'incident est clos.

06 Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le Code d'éthique pour les télécommunications" (n° 13429)

06.01 Roel Deseyn (CD&V) : Selon mes informations, on mettrait la dernière main au code d'éthique pour les télécommunications. Nous attendons impatiemment l'arrêté royal.

Quelles sanctions prévoit-on à l'égard des prestataires de services et des opérateurs qui ne respectent pas le

code ? Les amendes seront-elles suffisamment dissuasives ? Pourra-t-on bloquer le numéro et les services d'un prestataire de services qui enfreint le code à plusieurs reprises ? Dans quel délai le consommateur devra-t-il introduire une plainte ? Dans quel délai la commission d'éthique devra-t-elle prendre une décision ? Quel est le chiffre d'affaires annuel du secteur des numéros payants ?

06.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Les sanctions prévues en cas de non-respect du code sont arrêtées à l'article 134 § 3 de la loi et ne figurent donc pas dans le code. Les amendes peuvent atteindre jusqu'à 12.500 euros. L'expérience montrera si elles sont suffisamment dissuasives. Il s'agit en tout cas d'un pas en avant par rapport à l'autorégulation. La loi prévoit également la possibilité de supprimer le service et d'interdire le lancement de nouveaux services en cas d'infractions répétées ou graves.

Aucun délai n'a été fixé pour l'introduction d'une plainte, sauf en cas de procédure d'urgence. La commission d'éthique dispose dans ce cas d'un délai de quinze jours après la convocation des parties.

Le chiffre d'affaires annuel n'est pas connu de l'IBPT.

On m'a promis le projet d'arrêté royal pour les prochaines semaines. Nous le notifierons à la Commission européenne en vertu de la loi sur la transparence.

06.03 Roel Deseyn (CD&V) : Il faudrait pour le moins donner une indication quant au délai dans lequel la commission d'éthique doit réagir à la suite d'une plainte. On pourrait par exemple décider que, si la commission ne se prononce pas dans les quatre semaines, le plaignant a raison. Le fait qu'il n'y ait pas de délai pour le dépôt de la plainte est une bonne chose.

Qui peut faire appel à la procédure d'urgence ?

06.04 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : C'est une suggestion intéressante même si je ne pense pas que, sur le terrain, les délais posent un problème.

06.05 Roel Deseyn (CD&V) : La commission d'éthique n'a pas encore entamé son travail. Le ministre parle sans doute des services de l'Inspection économique.

Qui peut opter pour la procédure d'urgence ? Quand ?

06.06 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Je suppose qu'en cas de dépôt de plainte, il faut apporter la preuve de la nécessité de celle-ci.

06.07 Roel Deseyn (CD&V) : Peut-être le ministre pourrait-il s'en assurer. Pour les personnes ne disposant que d'un revenu modeste, la nécessité peut apparaître très vite.

06.08 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : On me dit que le service de médiation règle le remboursement lorsqu'il y a plainte. Cela fonctionne.

06.09 Roel Deseyn (CD&V) : Je lis dans le récent rapport du service de médiation pour les télécommunications que la collaboration avec les opérateurs laisse à désirer. Il faudrait vérifier comment tout cela se passe sur le terrain.

06.10 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Ce n'est pas l'indemnisation qui pose problème, mais l'échec de la prévention de certaines pratiques.

06.11 Roel Deseyn (CD&V) : Les opérateurs qui ignorent le code « STOP » doivent vraiment être sanctionnés.

06.12 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Les règles à ce sujet sont tout à fait claires. Je viens de demander de dresser systématiquement procès-verbal mais, à cet égard, la collaboration des services de justice est indispensable. J'ai convenu avec les grands opérateurs d'œuvrer à la réduction

significative des pratiques indésirables.

L'incident est clos.

07 Question de M. Georges Gilkinet au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "l'évaluation du coût du service postal universel" (n° 12420)

07.01 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Selon l'étude réalisée par KPMG, le coût du service postal universel oscillerait entre 0 et 29 millions d'euros.

Comment expliquer ces différences de coûts ?

Sur quelles données se basent les calculs de KPMG ?

Quelles sont les variables principales qui influencent le prix estimé du service postal universel ?

Pouvons-nous disposer du résumé de l'étude de KPMG ?

Combien a coûté cette étude ?

Le **président** : L'étude a été transmise à tous les membres effectifs de la commission le 10 avril !

07.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en français*) : Cette étude a été transmise le 6 avril. Je peux vous la transmettre par e-mail.

Les estimations de KPMG sont basées sur des éléments comptables et des projections économiques. En fonction des hypothèses appliquées, les coûts et les revenus estimés peuvent fortement varier.

KPMG estime que La Poste a très bien pris en compte les paramètres pertinents dans le modèle prospectif afin d'estimer sa future part de marché. Ils considèrent néanmoins que 29 millions d'euros constitue un maximum.

Dans ma réponse du 18 février 2009, j'ai déjà parlé des différentes variables concernées comme la rapidité d'installation et la taille des entreprises, l'accès aux réseaux des différentes postes, le niveau de rémunération, les obligations de service universel, les objectifs de qualité imposés à La Poste et le régime de TVA et de fiscalité.

Cette étude de KPMG a coûté 64.500 euros hors TVA.

07.03 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!) : Vous avez peut-être oublié la variable qui est l'arrivée ou non de concurrents pour La Poste. On peut imaginer que, malgré l'ouverture, personne ne se présente ! Dans ce cas, le coût du service universel s'approchera de zéro !

Je prends acte du prix payé à KPMG pour cette étude qui est surtout la compilation de données transmises par La Poste. Tant mieux pour KPMG d'avoir trouvé un bon marché public rémunérateur !

L'incident est clos.

08 Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "la télévision numérique" (n° 13556)

08.01 Roel Deseyn (CD&V) : Dans le cadre de la libéralisation, il importe qu'aux côtés de Belgacom et de Telenet, d'autres opérateurs puissent proposer la télévision numérique. Le problème réside dans le fait que les nouveaux opérateurs ne peuvent proposer de *whole sale* pour l'internet et la télévision.

La télévision numérique offre des possibilités aux personnes qui ne disposent pas d'une connexion à l'internet. Elle permet déjà à nos concitoyens d'avoir accès, dans leur salon, à leur mutuelle et au VDAB. Les pouvoirs publics doivent absolument combler leur retard dans ce domaine.

Quelles sont les possibilités de concurrence dans le domaine du *multiple play* ? Comment le ministre évalue-t-il la présence des pouvoirs publics sur la plate-forme de la télévision numérique ? Compte-t-il la consolider ? Quels services envisage-t-il d'offrir sur cette plate-forme ? Quelles ambitions nourrit-il en la matière pour 2009-2010 ?

08.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Afin d'accroître la concurrence dans le domaine du *multiple play*, les régulateurs de chaque Communauté doivent prendre les mesures nécessaires en symbiose avec l'IBPT. Actuellement, ils coopèrent dans le cadre d'une analyse de marché en matière de *unbundling* et de *bitstream*. En fonction du résultat de cette analyse, les signaux télévisuels seront mis à la disposition des opérateurs proposant d'autres offres. Je suis favorable à la plus grande concurrence possible, notamment en matière de *multiple display*. Il importe que tous les opérateurs puissent proposer des bouquets, la télévision seule n'étant pas rentable.

La télévision numérique peut devenir un portail d'accès capable de concurrencer internet. Elle présente toutefois un inconvénient, celui du débit limité permis par les signaux télévisés. Il n'est pas du tout certain que les opérateurs souhaitent mettre les services concernés au même niveau que l'internet car, ce faisant, ils concurrenceraient leur propre offre internet. Les informations disponibles doivent dès lors être limitées à un niveau élémentaire. Le marché décidera si ces services répondent à un besoin spécifique ou non.

Actuellement, aucun service fédéral n'est proposé sur la plate-forme de télévision numérique. Je suis néanmoins convaincu que ce média pourrait permettre de réduire la fracture numérique pour certaines personnes. C'est la raison pour laquelle il faut faire en sorte que les informations pertinentes, non seulement celles des SPF mais aussi celles des CPAS, par exemple, puissent être consultées par l'iDTV. Je n'exclus absolument pas la présence de services fédéraux sur l'iDTV mais, à ce jour, aucun budget n'a été réservé à cette fin.

08.03 Roel Deseyn (CD&V): Quand l'étude consacrée aux offres *whole sale* sera-t-elle disponible ?

Je pense que la télévision numérique offre des possibilités intéressantes, par exemple pour la diffusion de spots d'information, comme celui à propos de la grippe A H1N1 ou « Internet pour tous II ».

08.04 Vincent Van Quickenborne, ministre (*En néerlandais*) : Cette étude devrait être disponible au début du mois de juin. Votre suggestion concernant « Internet pour tous II » est intéressante.

L'incident est clos.

09 Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le dividende numérique" (n° 13557)

09.01 Roel Deseyn (CD&V) : La disparition de la télévision analogique a libéré des fréquences hertziennes sur les ondes flamandes et produira le même effet en Wallonie en 2011. Cet espace du spectre hertzien pourrait, si nous le voulons, être mis à profit de différentes manières : large bande, services internet, télévision numérique, etc. À cet égard, le chevauchement des compétences régionales et fédérales nécessitera assurément une mise au point.

Que pense le ministre des critères d'attribution ? Comment envisage-t-il le modèle de marché où le plus offrant définit le type de services ? Comment la libération d'une partie du spectre peut-elle, selon lui, favoriser l'innovation ? Qu'en est-il de la vision de la Commission européenne ? Est-elle contraignante et le point de vue de la Belgique s'inscrira-t-il autant que possible dans son prolongement ? Ou les options discutées actuellement sont-elles, au contraire, devenues inconciliables ? En cette matière, des engagements techniques ont-ils été pris avec les pays voisins ? Quel niveau de pouvoir est compétent pour chacun des aspects de la gestion du spectre ? Comment se déroule la collaboration avec les Régions ? Y a-t-il des points de vue antinomiques ? Chacun assumera-t-il une partie des responsabilités ? Quel est le calendrier ?

09.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : En 2004-2006, l'UIT a arrêté le plan des fréquences. Pour les Communautés flamande et française, sept couvertures complètes ont été réalisées dans la bande UHF 470 à 832 mégahertz sur la base du masque DVB-T, alors que dans la bande VHF 174 à 230 mégahertz, une couverture complète a été planifiée pour le DVB-T et trois couvertures pour l'audionumérique. Une couverture avec un seul multiplex DVB-T peut être occupée par environ six programmes DVB traditionnels.

En conséquence de la disparition de la télévision analogique et de la mise en service des multiplex numériques, les diffuseurs disposent d'une capacité nettement supérieure. Il convient de mettre en balance

les inconvénients liés à la non-attribution de la bande 790 à 862 mégahertz aux services de données mobiles innovants et la nécessité pour la collectivité de disposer d'une fréquence suffisante pour réaliser un domaine stratégique culturel propre.

Une discussion large et ouverte entre les différents niveaux de pouvoir belges doit nous permettre de collaborer activement à une utilisation coordonnée et harmonisée de la bande 790-862 au niveau européen, ce qui implique éventuellement un réagencement limité (« *rearrangement activity* ») pour éviter des interférences dans les zones frontalières.

Je ne suis pas favorable au principe du modèle de marché pur et du plus offrant. Si on organisait une vente aux enchères pour la bande 790-862 mettant en concurrence les entreprises de télécommunication et les services de diffusion, ces derniers risqueraient de ne pas obtenir de fréquences, compte tenu de leurs possibilités financières plus limitées. D'autres solutions tels que le « *beauty contest* », la vente aux enchères sous conditions et la vente aux enchères en paquet avec d'autres fréquences seront examinées.

Je pense effectivement que l'attribution du spectre 790-862 constitue un levier important pour le développement de nouveaux marchés. Il ressort d'une consultation organisée par l'IBPT que les opérateurs GSM/UMTS, Telenet, le forum Wimax, l'Association GSM et les fabricants ont exprimé un très net intérêt pour une libération de l'ensemble de la bande 790-862 pour les applications mobiles à large bande, avec une couverture efficace et rentable des régions rurales.

La CEPT – la Conférence européenne des administrations des postes et des télécommunications – élabore dès lors actuellement un plan de répartition des canaux. Ce plan prévoit un « band gap » entre 821 et 832 mégahertz qui pourrait être utilisé pour les microphones sans fil et d'autres applications similaires. Toutes les demandes d'obtention d'une fréquence dans cette bande spécifique ne pourront cependant être honorées.

L'IBPT a demandé à un consultant international d'étudier de plus près la valeur économique et l'utilité de ce spectre, tant pour les services de radio- et télédiffusion que pour d'autres services. Nous connaissons les résultats de cette étude début juillet.

L'IBPT fait partie du Radio Spectrum Policy Group et la question du dividende numérique y est actuellement examinée de plus près. Nous adoptons pour l'heure une position de neutralité en ce qui concerne la question de savoir quels services pourraient être proposés sur cette bande, dans l'attente d'un consensus au niveau belge. La France, l'Allemagne et le Royaume-Uni ont octroyé cette bande aux services mobiles à partir de 2012.

L'IBPT est compétent pour la gestion et l'octroi du spectre non lié à la radio- et télédiffusion en Belgique et pour l'octroi du spectre aux applications de radio- et télédiffusion bicommunautaires dans la Région de Bruxelles-capitale ? Le spectre pour les applications de radio- et télédiffusion est géré et octroyé par les Communautés. Le CRC – composé de l'IBPT, du régulateur flamand pour les médias, du conseil de la concurrence et du CSA francophone – procède pour l'heure à la constitution d'un groupe de travail qui sera chargé d'examiner le problème des fréquences du point de vue des régulateurs. L'IBPT collabore également avec les ministères compétents des Communautés pour ce qui est du problème de la coordination des fréquences avec les pays voisins et de la définition des critères techniques au sein de la CEPT.

Les Communautés semblent plutôt vouloir utiliser le spectre libéré pour des pures applications de radio- et télédiffusion. Je suppose qu'il s'agit des différentes applications de télédiffusion et cela concerne toute la bande 470-862 MHz. Les autorités fédérales préfèrent l'introduction de services de données mobiles sur la bande, parce que la concurrence doit être renforcée. J'estime qu'un accord sur l'attribution doit être conclu dans les meilleurs délais avec les ministères communautaires compétents.

Compte tenu du timing pour l'arrêt de la télévision analogique dans d'autres pays européens, la bande devra être disponible pour les services mobiles d'ici à 2012.

09.03 Roel Deseyn (CD&V) : Si je ne m'abuse, il y a quatre bandes de fréquence, y compris pour le Digital Video Broadcast-Terrestrial ou DVB-T, qui peuvent être subdivisées en six canaux et dont le contenu est déterminé en partie par les Communautés sur la base de leur autonomie culturelle. Ces quatre bandes ne doivent pas nécessairement être réservées toutes les quatre au DVB et de nombreuses questions à ce sujet

n'ont pas encore reçu de réponse. En fait, la question qui se pose est de savoir : quelle politique choisira-t-on ?

09.04 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Nous voulons évidemment œuvrer le plus possible dans le sens des services mobiles. L'avenir est aux services de données. Vu leurs compétences, les Communautés défendent plutôt l'offre de télévision classique. Tout l'art consiste à trouver une solution permettant d'atteindre un maximum de personnes. Le timing est 2012.

Au niveau fédéral, nous considérons en effet les données et les services mobiles, mais puisque cette compétence est partagée entre les deux niveaux, il faudra tenir compte des Communautés. Mais je suis confiant.

09.05 Roel Deseyn (CD&V) : Dans le cadre des propos du ministre sur les données, les applications mobiles et l'internet à haut débit, le standard DVB-H peut également être présenté comme un service mobile. Il serait opportun de réfléchir à des protocoles ultérieurs. J'appelle le ministre à ne pas trop se laisser influencer, vu les différents intérêts en jeu.

L'incident est clos.

10 Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "les plaintes à propos de pratiques illicites en matière de prospection commerciale" (n° 13559)

10.01 Roel Deseyn (CD&V) : Le service de médiation pour les télécommunications dénonce des pratiques illicites en matière de recrutement de clientèle. Une plainte récurrente concerne la proposition de passer à un tarif plus avantageux, assortie d'un contrat d'un an si le client accepte la nouvelle formule tarifaire. Aux termes de la loi sur les télécommunications, le contrat doit être matériellement mis à la disposition de l'abonné et doit mentionner la durée. Or dans la pratique, c'est loin d'être toujours le cas. La modification est insérée discrètement dans les factures, entourée de nombreuses autres informations ou figure dans une note de bas de page. Un autre type de plainte concerne l'activation douteuse du service de préselection (CPS - *carrier preselect*), où des clients ayant accepté qu'on leur envoie des informations deviennent clients à leur insu. Il n'y a pas toujours de trace écrite de l'accord conclu verbalement.

Quelle est la position du ministre par rapport à ces deux problèmes ? De quelles sanctions les entreprises de télécommunications sont-elles passibles si elles enfreignent la loi ? Qu'en est-il de la position du service de médiation, qui estime que ces pratiques sont illicites ?

10.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Les pratiques de renouvellement de contrat par téléphone et de *slamming* me sont connues. Il doit être possible de conclure des contrats par téléphone à la condition d'observer rigoureusement les mesures de protection du consommateur. L'opérateur doit expliquer le contrat au consommateur dans ses moindres détails. Il doit pouvoir le prouver et démontrer que le consommateur a donné son accord. Ensuite, le contrat complet doit être adressé au client. Le droit de renonciation du client doit figurer, en gras, dans un encadré en première page du contrat et doit toujours être respecté.

L'Inspection économique peut dresser procès-verbal et doit le faire à chaque violation de l'une des dispositions de la loi sur les pratiques commerciales. L'IBPT peut infliger des amendes administratives.

La loi de 2005 ne définit aucune période de validité pour les contrats à durée indéterminée. Dans la pratique, les opérateurs appliquent des délais qui ne diffèrent pas des délais habituels dans le secteur. La charge de la preuve que le client est d'accord avec la durée du contrat repose sur l'opérateur.

L'Inspection économique peut dresser procès-verbal et le transmettre au parquet, ce qu'elle fait régulièrement. De plus, l'IBPT peut infliger des amendes si aucun contrat écrit ne peut être présenté. L'IBPT n'a encore reçu aucune plainte de ce type. Je demanderai au service de collaborer plus étroitement avec le médiateur.

En cas d'activation illicite de la préselection de l'opérateur (CPS) ou de transfert non-sollicité d'un accès à

l'internet, l'opérateur responsable doit verser 750 euros par cas à l'entreprise qui perd le client.

Conclure un contrat par téléphone est autorisé par la loi, mais les conditions doivent être respectées. J'ai demandé à l'Inspection économique et à l'IBPT de poursuivre toute transgression de ces conditions.

10.03 Roel Deseyn (CD&V): Il faut qu'un contrat matériel comportant une clause de renonciation soit établi mais il arrive qu'avant d'envoyer son contrat, l'opérateur attende que le délai de renonciation soit presque écoulé. Il importe de tenir à l'œil cette pratique à la fois chez les opérateurs, au niveau du service de médiation et chez l'IBPT. Le client doit disposer d'un délai de sept jours pour faire part de sa renonciation.

10.04 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Nombre d'opérateurs font un enregistrement du contrat téléphonique afin de disposer d'un justificatif. Le droit de renonciation prend cours à compter du jour où le consommateur reçoit le contrat, même s'il est déjà entré en vigueur. Le consommateur est donc suffisamment protégé.

Je ne pense pas qu'il faille modifier les obligations. Je crois qu'il est nécessaire de mieux les contrôler. Quand une plainte est formulée, elle doit être adressée beaucoup plus rapidement à l'IBPT qui doit à son tour intervenir beaucoup plus vite. L'Inspection économique dresse des procès-verbaux et à ce propos, il serait peut-être judicieux d'en envoyer une liasse à la Justice. Histoire de faire un exemple.

L'incident est clos.

11 Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "l'opacité croissante de l'information fournie aux consommateurs dans le domaine des télécommunications" (n° 13560)

11.01 Roel Deseyn (CD&V): Le ministre peut me transmettre la réponse à ma question n° 13562 par écrit. Les actions de promotion et les conditions générales du secteur des télécommunications font de plus en plus fréquemment référence à des tarifs qui ne sont publiés qu'en ligne et qui font l'objet de modifications fréquentes. Les nouveaux clients ne reçoivent plus de plan tarifaire et les clients existants ne savent plus très bien quel tarif leur est applicable. Ces problèmes concernant l'information des clients sont confirmés dans le rapport du service de médiation.

Les opérateurs sont-ils tenus de publier un aperçu des différentes versions des conditions générales et des tarifs ? Doivent-ils être en mesure de fournir à leurs clients un aperçu de l'ancien comme du nouveau plan tarifaire ? Quelle législation est applicable en la matière ? Quelle instance est chargée du contrôle de cette législation ? La législation suffit-elle pour permettre de suivre les modifications des formules de contrat ? Quelle position le ministre adopte-t-il par rapport à l'imprécision de l'information fournie par les opérateurs ? Prendra-t-il des mesures ?

11.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*) : Il n'y a aucune obligation légale, pour les opérateurs, de conserver et de publier un historique des conditions générales. Les articles 108, 109, 111 et 113 de la loi de 2005 contiennent les dispositions légales en matière de communication et de publication des informations. En vertu de la loi du 17 janvier 2003, l'IBPT est chargé de veiller au respect de la législation. Il n'a pas encore été nécessaire, jusqu'ici, d'imposer des amendes.

En plus de la loi de 2005, d'autres dispositifs, comme le site internet www.meilleurtarif.be, permettent d'améliorer l'information. Nous recherchons actuellement, dans le cadre d'une concertation avec le secteur, avec le service de médiation et avec les organisations de consommateurs, comment fournir encore plus d'informations pertinentes, comme l'échéance du contrat, par le biais de la facture de base. Je continuerai de veiller attentivement à l'application correcte de la législation.

11.03 Roel Deseyn (CD&V) : Il est important que les clients sachent à quel tarif ils sont soumis. De même, de multiples promotions leur sont proposées pour l'instant. On gagnerait en transparence si les clients pouvaient avoir un aperçu de ces promotions sur une page internet interactive ou par le biais du service à la clientèle. Le simulateur du site internet www.meilleurtarif.be devrait également tenir compte de toutes les options et promotions possibles, comme les minutes d'appel gratuites.

La transparence est le principal critère à l'aune duquel se juge la réussite d'une opération de libéralisation dans le domaine de la téléphonie mobile. Pour les clients, il n'est vraiment pas aisé, aujourd'hui, de déterminer le type d'abonnement qu'ils ont souscrit. C'est un point qui mérite de faire l'objet d'une plus grande attention.

11.04 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*): Certaines choses sont sans doute encore perfectibles. Il faudrait par exemple que les clients soient informés suffisamment de leur profil d'utilisateur. Nous devrions tenter d'examiner la possibilité de simplifier encore, sur le site web, la comparaison des tarifs, par exemple sur la base du numéro de la facture. Nous devrions aussi nous efforcer d'aider les consommateurs à s'informer des conditions exactes de leur contrat.

11.05 Roel Deseyn (CD&V) : Aujourd'hui, il n'est pas rare que les consommateurs reçoivent des appels téléphoniques d'opérateurs qui leur affirment être plus compétitifs que leur opérateur actuel. On peut douter de la véracité de leurs affirmations dans la mesure où il est déjà difficile pour le client d'avoir un aperçu complet de la situation. Si une offre était réellement plus avantageuse, je ne manquerais pas d'y souscrire. Une transparence accrue aurait donc un effet stimulateur sur le marché.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 16 h 06.