



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

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

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

Mardi

20-03-2012

Après-midi

Dinsdag

20-03-2012

Namiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	Parti Socialiste
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
MR	Mouvement réformateur
sp.a	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
VB	Vlaams Belang
cdH	centre démocrate Humaniste
FDF	Fédéralistes démocrates francophones
LDD	Lijst Dedecker
MLD	Mouvement pour la Liberté et la Démocratie

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 53 0000/000	Document parlementaire de la 53 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000	Parlementair stuk van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigegekleurd papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants	Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers
Commandes :	Bestellingen :
Place de la Nation 2	Natieplein 2
1008 Bruxelles	1008 Brussel
Tél. : 02/ 549 81 60	Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74	Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be	www.dekamer.be
e-mail : publications@lachambre.be	e-mail : publicaties@dekamer.be

SOMMAIRE

Question de M. Franco Seminara au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la pratique de plus en plus répandue du Call Spoofing" (n° 8442)

Orateurs: **Franco Seminara, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord

Questions jointes de 2

- M. Olivier Destrebecq au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la tarification des opérateurs GSM" (n° 8784)

- M. Bernard Clerfayt au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la concurrence en matière de téléphonie mobile" (n° 8966)

Orateurs: **Olivier Destrebecq, Bernard Clerfayt, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord

Questions jointes de 6

- Mme Katrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "les SMS Premium" (n° 10297)

- M. Peter Dedecker au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "les abus des services Premium et de SMS" (n° 10315)

Orateurs: **Katrin Jadin, Peter Dedecker, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord

INHOUD

Vraag van de heer Franco Seminara aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de toename van Call Spoofing" (nr. 8442)

Sprekers: **Franco Seminara, Johan Vande Lanotte**, vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee

Samengevoegde vragen van 2

- de heer Olivier Destrebecq aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de door de gsm-operatoren gehanteerde tarieven" (nr. 8784)

- de heer Bernard Clerfayt aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de concurrentie op het stuk van mobiele telefonie" (nr. 8966)

Sprekers: **Olivier Destrebecq, Bernard Clerfayt, Johan Vande Lanotte**, vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee

Samengevoegde vragen van 6

- mevrouw Katrin Jadin aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "premium sms" (nr. 10297)

- de heer Peter Dedecker aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "het misbruik van premium- en sms-diensten" (nr. 10315)

Sprekers: **Katrin Jadin, Peter Dedecker, Johan Vande Lanotte**, vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee

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

du

MARDI 20 MARS 2012

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 20 MAART 2012

Namiddag

La réunion publique est ouverte à 14 h 25 par Mme Sabien Lahaye-Battheu, présidente.

De openbare vergadering wordt geopend om 14.25 uur en voorgezeten door mevrouw Sabien Lahaye-Battheu.

01 Question de M. Franco Seminara au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la pratique de plus en plus répandue du Call Spoofing" (n° 8442)

01 Vraag van de heer Franco Seminara aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de toename van Call Spoofing" (nr. 8442)

01.01 **Franco Seminara (PS):** Le *call spoofing* consiste à faire afficher sur le téléphone d'un correspondant un numéro autre que celui de l'émetteur. Des clients payent pour un numéro d'identification personnel (NIP) leur permettant de passer des appels avec une autre identité. Ils enregistrent le numéro de la personne qu'ils veulent faire apparaître comme le *caller ID*. Il y a ainsi tromperie sur l'identité de la personne émettrice de l'appel. Un tel programme est aujourd'hui à disposition sur l'Apple store.

01.01 **Franco Seminara (PS):** *Caller ID spoofing* is een techniek waarbij op de telefoon van iemand die wordt opgebeld een ander nummer dan dat van de beller verschijnt. Klanten betalen voor een persoonlijk identificatienummer (pin) waarmee ze onder een andere identiteit oproepen kunnen doen. Ze registreren het telefoonnummer van de persoon waarvan ze willen dat het als *caller ID* verschijnt. De gegevens van de beller worden dus vervalst en de persoon die wordt opgebeld wordt misleid. Een dergelijk programma is momenteel verkrijgbaar via de Apple Store.

Aux États-Unis, le Congrès a adopté un projet de loi qui permet la poursuite de toute personne utilisant les services disponibles sur le net à des fins d'usurpation d'identité et portant préjudice.

Het Amerikaanse Congres heeft een wetsontwerp goedgekeurd dat de vervolging mogelijk maakt van al wie de op het internet aangeboden diensten aanwendt om identiteitsdiefstal te plegen en anderen schade te berokkenen.

Quelle est la législation applicable en Belgique? Disposez-vous de données sur le nombre de personnes victimes d'usurpation d'identité pour des appels téléphoniques? Des mesures sont-elles envisageables?

Welke wetgeving is er in dit verband van toepassing in België? Beschikt u over gegevens met betrekking tot het aantal personen dat het slachtoffer is van identiteitsdiefstal met het oog op telefoonverkeer? Kunnen er maatregelen worden genomen tegen die praktijken?

01.02 **Johan Vande Lanotte**, ministre (en

01.02 Minister **Johan Vande Lanotte (Frans):** In

français): Dans le *spoofing* par identifiant d'appel, ce n'est pas le numéro d'appel de la ligne au départ de laquelle l'appel est initié qui s'affiche, mais un autre numéro.

Une règle a été intégrée dans l'arrêté royal du 27 avril 2007, mais celle-ci ne peut être effectivement imposée qu'aux opérateurs qui attribuent à des clients des numéros appartenant aux groupes de numéros qu'ils reçoivent de l'IBPT – ce qui n'exclut pas une manipulation dans la phase ultérieure de l'appel et ne vaut qu'au niveau national. Les règles de l'arrêté royal du 27 avril 2007 sont bien suivies par les opérateurs classiques et belges.

Les fournisseurs de téléphonie via internet sont moins familiarisés avec ces règles ou ne veulent pas toujours les accepter. L'IBPT n'est pas en mesure d'effectuer un contrôle à cet égard. On n'a pas connaissance du nombre de victimes.

En ce qui concerne la pénalité, je renvoie à ma collègue de la Justice.

Il y a différentes possibilités de qualifier ces actions comme des délits correctionnels. Il y a le faux port de nom ou le faux en informatique. La tentative est aussi punissable, ainsi que la répétition.

L'article 550*bis* du Code pénal concerne le *hacking* externe et interne. L'article 504*quater* du Code pénal concerne la fraude informatique avec avantage économique.

Je pense qu'il est plus simple d'utiliser les articles 210*bis* et 550*bis*, qui peuvent entraîner les sanctions les plus importantes.

L'incident est clos.

02 Questions jointes de

- M. Olivier Destrebecq au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la tarification des opérateurs GSM" (n° 8784)
- M. Bernard Clerfayt au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la concurrence en matière de téléphonie mobile" (n° 8966)

02.01 Olivier Destrebecq (MR): Une comparaison des tarifs des opérateurs de téléphonie mobile en France et en Belgique révèle des différences stupéfiantes. Il est vrai que la comparaison porte sur les trois opérateurs principaux du marché belge, sans tenir compte des petits opérateurs,

geval van *caller ID spoofing* wordt een ander oproepnummer weergegeven dan dat van de oproeper.

In het koninklijk besluit van 27 april 2007 werd er een voorschrift ingepast, maar dat voorschrift geldt enkel voor de operatoren die klanten nummers toekennen uit de nummergroepen die ze van het BIPT ontvangen – wat een bewerking in een latere fase van de oproep niet uitsluit – en enkel op nationaal niveau. De voorschriften van het KB van 27 april 2007 worden goed nageleefd door de klassieke Belgische operatoren.

De internettelefonieproviders zijn minder goed thuis in die voorschriften of willen ze niet altijd aanvaarden. Het BIPT kan daarop geen toezicht uitoefenen. Het aantal slachtoffers is niet bekend.

Wat de strafbaarheid betreft, verwijs ik u naar mijn collega van Justitie.

Er zijn verschillende mogelijkheden om die handelingen als wanbedrijven aan te merken. Zo is er de aanmatiging van een naam of valsheid in informatica. Een poging daartoe is eveneens strafbaar, net als recidive.

Artikel 550*bis* van het Strafwetboek heeft betrekking op externe en interne hacking. Artikel 504*quater* van het Strafwetboek gaat over informaticabedrog met economisch voordeel.

Ik denk dat het eenvoudiger is om zich te beroepen op de artikelen 210*bis* en 550*bis*, omdat er dan zwaardere straffen kunnen worden opgelegd.

Het incident is gesloten.

02 Samengevoegde vragen van

- de heer Olivier Destrebecq aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de door de gsm-operatoren gehanteerde tarieven" (nr. 8784)
- de heer Bernard Clerfayt aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de concurrentie op het stuk van mobiele telefonie" (nr. 8966)

02.01 Olivier Destrebecq (MR): Uit een vergelijking van de tarieven van de Franse en Belgische gsm-operatoren blijkt dat er enorme verschillen zijn. De vergelijking sloeg weliswaar op de drie belangrijkste operatoren op de Belgische markt, en er werd geen rekening gehouden met de

généralement moins chers, et que la baisse récente des prix en France est due à l'offre proposée par l'opérateur Free. Mais la tendance est bel et bien là: la tarification belge est bien plus élevée.

Qu'est-ce qui justifie une telle différence? Quelles mesures sont-elles susceptibles d'atténuer ce coût démesuré? Comment expliquez-vous la stagnation de la multitude de petits opérateurs à 5 % du marché alors qu'ils présentent une offre tout à fait concurrentielle? Serait-il possible, en Belgique, que l'un des trois opérateurs principaux dynamite le marché comme l'a fait Free en France?

02.02 Bernard Clerfayt (FDF): En France, Free Mobile a cassé le prix des abonnements de base et, très vite, les grands opérateurs se sont alignés à la baisse, ce qui montre que les prix de la téléphonie mobile pourraient être divisés par quatre.

Si l'on compare les prix des opérateurs en Belgique avec ceux de Free Mobile en France, on constate un réel fossé.

L'utilisation d'un GSM pèse énormément sur le pouvoir d'achat de la toute grande masse des consommateurs alors que la téléphonie est devenue un objet de consommation courante. Ne pensez-vous pas qu'il serait opportun d'entamer des actions pour défendre le pouvoir d'achat des acquéreurs de service de téléphonie? Ne serait-il pas possible, pour les utilisateurs belges, de bénéficier de tarifs à la française? Qu'est-ce qui pourrait empêcher l'accès à de tels tarifs? Trouvez-vous normal que les Belges paient, aujourd'hui, quatre à cinq fois plus cher leur abonnement de base que les Français? Le gouvernement ne fait-il pas preuve d'un peu de complaisance au regard des bénéfices engrangés par Belgacom? Que comptez-vous faire? Comptez-vous vous en remettre exclusivement à la concurrence? En matière de prix de l'énergie, vous avez décidé du contraire. Mais si, malgré tout, vous choisissez de lui faire confiance, attendez-vous qu'un nouvel opérateur fasse baisser les prix? Comptez-vous prendre d'autres initiatives et lesquelles?

02.03 Johan Vande Lanotte, ministre (en français): L'attention des médias sur le problème est actuellement plus importante en Wallonie et à Bruxelles qu'en Flandre. Cependant, je suppose que la question sera également soulevée dans le Nord du pays.

Bien entendu, il est plus important pour une

kleine operatoren, die meestal goedkopere tarieven hanteren. Bovendien is de recente prijsdaling in Frankrijk het gevolg van de aanbieding van Free. Maar de trend is duidelijk: de Belgische tarieven liggen veel hoger.

Hoe verklaart u een dergelijk verschil? Welke maatregelen kan u nemen om die buitensporige tarieven aan te pakken? Hoe verklaart u dat het marktaandeel van de vele kleine operatoren rond 5 procent blijft schommelen, terwijl ze zeer concurrentiële aanbiedingen hebben? Zou in België een van de drie grootste operatoren een schokgolf door de markt kunnen jagen, zoals Free in Frankrijk?

02.02 Bernard Clerfayt (FDF): In Frankrijk heeft Free Mobile de prijs van de basisabbonement gekraakt en kort daarop hebben de grote operatoren hun prijzen ook verlaagd, waaruit blijkt dat de gsm-tarieven met 75 procent kunnen worden verlaagd.

Er gaapt een enorme kloof tussen de prijzen van de Belgische gsm-operatoren en die van het Franse Free Mobile.

Het bellen met de gsm heeft een enorme impact op de koopkracht van de doorsnee consument, terwijl telefonie net een gangbaar consumptiegoed geworden is. Moet er geen actie worden ondernomen om de koopkracht van de consument van telefoniediensten veilig te stellen? Kunnen de Belgische gebruikers geen aanspraak maken op de zogenaamde Franse tarieven? Waarom kunnen zij dergelijke tarieven niet genieten? Vindt u het normaal dat Belgen momenteel vier à vijf keer meer betalen voor een basisabbonement dan Fransen? Stelt de regering zich niet al te toegeeflijk op met betrekking tot de winsten die Belgacom maakt? Wat bent u van plan te ondernemen? Zal u zich beperken tot het laten spelen van de concurrentie? U hebt dat niet gedaan voor wat de energieprijzen betreft. Als u dan toch rekent op het effect van de concurrentie, wacht u dan tot er een nieuwe operator op de markt actief wordt die de prijzen zal doen dalen? Bent u van plan andere initiatieven te nemen en zo ja, welke?

02.03 Minister Johan Vande Lanotte (Frans): In de Waalse en Brusselse pers is er veel meer aandacht voor deze kwestie dan in de Vlaamse. Ik verwacht echter dat ook de media in het noorden van het land dit probleem zullen aankaarten.

Voor een bedrijf is het natuurlijk belangrijker dat het

entreprise de percer dans un grand pays comme la France plutôt que dans un petit pays comme la Belgique, qui a déjà trois opérateurs. La dynamique est, plus que probablement, tout autre.

Il n'en demeure pas moins que Free a choisi de casser les prix sur le marché français afin de tenter de gagner rapidement une part de marché substantielle. Cela ne signifie pas pour autant qu'il poursuivra en ce sens une fois son objectif atteint. Mais, donc, en effet, on enregistre déjà des baisses de prix auprès de la concurrence.

En ce qui concerne le marché belge, nous comptons trois grands et une trentaine de petits opérateurs. Dire qu'on peut les guider est inexact.

Hormis Base, ils n'ont pas opté pour une politique très agressive en matière de prix. En effet, les Belges affichent, par tradition, une certaine méfiance envers les prix les plus bas, quel que soit le produit, car ils doutent alors du sérieux de l'offre.

Selon l'IBPT, le coût mensuel minimum, pour un client de profil moyen, est passé de 17 à 10 euros entre 2008 et 2011. Une diminution, donc, alors que, par ailleurs, l'inflation a augmenté. Toutefois, si on peut obtenir un tarif de 10 euros, il y a des produits qui se vendent encore à 45 euros. Cela signifie que ce marché reste assez stable, pour ne pas dire immuable.

Le même phénomène prévaut en ce qui concerne les prix des services de données mobiles. Le coût moyen a diminué de moitié entre 2009 et 2011.

Sur le plan de la régulation, l'IBPT fait baisser, entre 2010 et 2013, les tarifs de la terminaison d'appel mobile, c'est-à-dire les tarifs qu'un opérateur peut faire payer à un autre opérateur pour terminer un appel sur son réseau. Nous allons lentement arriver à 1,08 eurocent par minute en 2013. Je pense qu'il vaudrait mieux directement passer à zéro, par principe.

Le Conseil de la concurrence a statué sur certains cas. Il a lourdement condamné Belgacom. Plus récemment encore, il a imposé des conditions à Belgacom lors du rachat de The Phone House, afin que le nouvel opérateur mobile puisse entrer plus facilement, une fois le spectre acheté en 2011. Par ailleurs, l'arrivée de ces nouveaux opérateurs mobiles qui ont obtenu la licence pour le spectre de la 3G ou de la 4G en 2011 devrait les stimuler.

marktaandeel verovert in een groot land als Frankrijk dan in een klein land als België, waar er drie operatoren actief zijn. Er heerst wellicht een heel andere dynamiek.

Het is evenwel zo dat Free zich profileert als prijsbreker op de Franse markt om zo zijn marktaandeel snel fors te vergroten. Dat betekent daarom nog niet dat Free die strategie ook zal blijven toepassen zodra het zijn doel bereikt heeft. Maar we zien nu al effectief dat de concurrentie haar prijzen laat zakken.

In België hebben er zich drie grote en een dertigtal kleinere operatoren in de markt gezet. En die kunnen we niet sturen.

Afgezien van Base voeren die operatoren geen bijzonder agressief prijzenbeleid. De Belg staat traditioneel wantrouwig tegenover prijsboksers, ongeacht het product dat ze verkopen, omdat hij zijn twijfels heeft over de deugdelijkheid van het aanbod.

Volgens het BIPT is de minimale maandelijkse prijs voor een klant met een gemiddeld profiel tussen 2008 en 2011 van 17 naar 10 euro gedaald, terwijl de inflatie is toegenomen. Het is dus mogelijk een tarief van 10 euro te krijgen, maar er worden ook nog producten tegen 45 euro aangeboden. Zulks betekent dat de markt vrij stabiel, om niet te zeggen onveranderlijk, blijft.

Dezelfde vaststelling geldt voor de prijzen van de mobiele datadiensten. Hier is het gemiddelde tarief tussen 2009 en 2011 met de helft gedaald.

Op het stuk van de regulering doet het BIPT de afgiftetarieven, dit zijn de tarieven die een operator een andere operator kan aanrekenen om een oproep op zijn netwerk te beëindigen, tussen 2010 en 2013 dalen. Tegen 2013 komen we langzaam uit op een tarief van 1,08 eurocent per minuut. Volgens mij zou het beter zijn dit tarief, uit principe, meteen tot nul te herleiden.

De Raad voor de Mededinging nam in dit verband een aantal beslissingen. Zo liep Belgacom een zware veroordeling op. Meer onlangs legde hij Belgacom een aantal voorwaarden op voor de overname van The Phone House, om de nieuwe operator gemakkelijker toegang tot de markt te verschaffen na de aankoop van het spectrum in 2011. Bovendien zou ook de komst van de twee nieuwe mobiele operatoren die in 2011 een licentie kregen voor het spectrum voor de 3G- en de 4G-diensten als een stimulans moeten werken.

Ceci dit, il existe un baromètre de prix sur le site de l'IBPT. Nous avons fait une étude sur les prix énergétiques.

Ensuite, nous avons décidé d'adapter certaines dispositions légales. Après une première vague, la deuxième arrive avec, entre autres, le fait de prévoir que la clause de fin de contrat ne sera plus payante.

La discussion prochaine de la nouvelle loi sur les télécommunications à la Chambre permettra au ministre responsable d'émettre des priorités.

J'ai déjà annoncé à l'IBPT ma volonté de voir initier une étude opérant une comparaison entre la Belgique, l'Allemagne et la France, accompagnée d'une explication en cas de différences. Si cette explication n'est pas recevable, il s'agira de prévoir ce qu'il convient de mettre en œuvre. Il s'agira évidemment d'une discussion sur base d'études fouillées. Nous avons tous une idée à ce sujet. Il conviendrait qu'à partir de l'étude de base et des échanges, nous puissions agir.

Toutes les comparaisons actuellement disponibles concernent les personnes privées. Les différences s'accroîtront lorsque nous disposerons d'une comparaison ciblant les entreprises.

Malheureusement, l'Europe ne se préoccupe pas de ce problème et cette situation est très difficile à faire évoluer. La Belgique est un des rares pays demandeur d'intervention. Pourtant, d'après la législation européenne, l'IBPT devrait obtenir l'accord de l'Europe pour s'occuper de ce secteur en tant que secteur préoccupant.

Nous avons libéralisé le secteur et on ne peut pas dire que les prix n'ont pas diminué. Ce n'est pas le même phénomène que pour le prix de l'énergie. Néanmoins, cela ne signifie pas que la concurrence joue complètement. Il y a peut-être des barrières à franchir. On verra ce qu'il faut faire mais je pense que cette étude est très utile.

02.04 Olivier Destrebecq (MR): Je reste sans réponse. Toutefois, si une étude est en cours, il faut patienter. Espérons qu'au terme de cette étude, le gouvernement adoptera des dispositions fortes.

Les télécommunications sont plus qu'un hobby,

Op de website van het BIPT vindt u een prijsbarometer. Voor de energieprijzen werd eerder al een studie uitgevoerd.

Vervolgens hebben we besloten bepaalde wetsbepalingen aan te passen. Na een eerste reeks aanpassingen komt de tweede golf eraan, met onder meer het beding dat men het contract kosteloos zal kunnen beëindigen.

Tijdens de komende bespreking van de nieuwe telecomwet in de Kamer zal de bevoegde minister zijn prioriteiten kunnen toelichten.

Ik heb het BIPT al mijn voornemen kenbaar gemaakt een vergelijkende studie tussen België, Duitsland en Frankrijk te laten uitvoeren, waarin de eventuele verschillen moeten worden verklaard. Als die verklaring niet aanvaardbaar is, zullen er maatregelen moeten worden getroffen. Het debat zal uiteraard met gedetailleerde studies onderbouwd moeten worden. We hebben daar allemaal een idee over. Op grond van die basisstudie en de gedachtewisselingen zullen we dan actie kunnen ondernemen.

De vergelijkingen waar we thans over beschikken, hebben betrekking op particulieren. De verschillen zullen nog duidelijker worden als we over een vergelijking van de tarieven voor bedrijven beschikken.

Jammer genoeg houdt Europa zich niet bezig met dat probleem en is het heel moeilijk om in die situatie verandering te brengen. België is een van de weinige landen die om een ingreep vragen. Nochtans zou het BIPT volgens de Europese regelgeving de toestemming van Europa moeten verkrijgen om die sector als een probleemsector te benaderen.

We hebben de sector geliberaliseerd en men kan niet zeggen dat de prijzen niet zijn gedaald. In dit geval ligt de situatie anders dan voor de energieprijzen. Toch is er ondanks de liberalisering geen volledige mededinging. Misschien moeten we een stap verder gaan. We zullen zien wat er gedaan moet worden, maar ik denk dat die studie bijzonder nuttig is.

02.04 Olivier Destrebecq (MR): Ik heb geen antwoord op mijn vraag gekregen. Maar goed, als er een studie loopt, zullen we geduld moeten oefenen. Laten we hopen dat de regering doortastend zal optreden wanneer de resultaten van die studie bekend zijn.

Telecommunicatie is meer dan een hobby, het is

c'est un outil de travail et un outil social pour beaucoup. Selon moi, il est paradoxal d'avoir laissé s'étendre cette pratique et, dans le même temps, d'avoir mis un grand nombre de familles dans une situation financière délicate. Je me demande s'il ne faudrait pas mener une campagne de sensibilisation des citoyens au choix qu'ils peuvent opérer parmi les différents plans tarifaires proposés.

02.05 Bernard Clerfayt (FDF): Vous reconnaissez implicitement qu'aujourd'hui, de nombreux Belges paient trop cher leurs services de téléphonie. Il est donc légitime que le gouvernement souhaite voir plus clair en la matière. Je vous encourage à continuer les efforts mentionnés.

Étonnamment, vous confirmez que le Belge se fait arnaquer car il accepte de payer trop cher un service qu'il pourrait payer moins cher. Les clauses de sortie empêcheraient-elles le consommateur de faire jouer la concurrence ou y a-t-il un problème de culture?

En théorie économique, pour que la concurrence puisse jouer parfaitement, il faut que l'objet de cette concurrence soit, en termes de prix, identifiable, divisible, certain, connu et identique d'un producteur à l'autre. Peut-être certaines conditions de la concurrence ne sont-elles pas réunies?

Vous avez demandé à l'IBPT de comparer les prix et les pratiques de prix en matière de télécommunications entre la Belgique, l'Allemagne et la France. Or, vous reconnaissez l'importance de la différence entre un grand et un petit pays. Peut-être serait-il utile de comparer dans cette étude un autre petit pays voisin.

Pour le reste, je demeure attentif à ce que vous entreprendrez sur les deux axes sur lesquels il importe de travailler: l'axe d'harmonisation du produit pour faire jouer la concurrence et l'axe de limitation des restrictions à la sortie, qui empêchent la concurrence et expliquent les profits excessifs des opérateurs et, subséquemment, les dépenses excessives des ménages et des entreprises.

L'incident est clos.

03 Questions jointes de

- Mme Kattrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "les SMS Premium" (n° 10297)

voor velen een werkinstrument en een middel om sociale contacten te leggen en te onderhouden. Ik vind het paradoxaal dat die praktijk zich kon uitbreiden en dat er tegelijkertijd een groot aantal gezinnen in een nijpende financiële situatie werden gedrongen. Ik vraag me af of er geen sensibiliseringscampagne voor de burgers op touw zou moeten worden gezet met betrekking tot de keuze die ze kunnen maken tussen de voorgestelde tariefplannen.

02.05 Bernard Clerfayt (FDF): U erkent impliciet dat tal van Belgen vandaag teveel betalen voor hun telefoniediensten. Het is dus legitiem dat de regering ter zake duidelijkheid wil scheppen. Ik wil u aanmoedigen om de inspanningen waarvan u gewag maakt, voort te zetten.

Vreemd genoeg bevestigt u dat de Belg zich laat afzetten, omdat hij bereid is om te veel te betalen voor een dienst waarvoor hij minder zou kunnen betalen. Zouden de opzeggingsclausules de consument ervan weerhouden om de concurrentie te laten spelen of gaat het om een cultuurverschil?

Volgens de economische theorie kan er alleen een situatie van volledige mededinging bestaan als het product waarmee geconcentreerd wordt op het stuk van de prijszetting identificeerbaar, afscheidbaar, zeker, betrouwbaar en identiek is van producent tot producent. Misschien zijn sommige mededingingsvoorwaarden niet vervuld?

U heeft het BIPT gevraagd de prijzen en de prijsvorming op het stuk van de telecommunicatie in België, Duitsland en Frankrijk te vergelijken. U erkent echter dat het belangrijk is of het om een groot of een klein land gaat. Het zou wellicht nuttig zijn om in die studie een vergelijking te maken met een ander klein buurland van België.

Ik blijf voor het overige op de voet volgen wat u zal ondernemen voor de twee krachtlijnen waarvan er werk moet worden gemaakt: de harmonisering van het product om de concurrentie te laten spelen en de beperking van de opzeggingsvoorwaarden, die de concurrentie in de weg staan en de verklaring vormen voor de buitensporige winst van de operatoren, en bijgevolg de buitensporige uitgaven van de gezinnen en de bedrijven.

Het incident is gesloten.

03 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Kattrin Jadin aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "premium sms" (nr. 10297)

- **M. Peter Dedecker au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "les abus des services Premium et de SMS" (n° 10315)**

03.01 Kattrin Jadin (MR): Les SMS Premium, facturés à un utilisateur de GSM suite à sa participation à un jeu ou suite à l'achat d'une sonnerie pour son téléphone, font rapidement grimper sa facture. L'utilisateur manque d'informations lui permettant de se désabonner ou d'introduire une réclamation.

Les utilisateurs ont alors tendance à se retourner vers les opérateurs GSM, dont certains ont pris l'initiative d'entreprendre les actions de protection eux-mêmes.

Depuis la question que j'avais posée sur le même thème en 2008, une commission d'éthique pour les télécommunications a été mise en place. Il est possible d'introduire des plaintes sur son site Internet. Mais le secteur considère que les initiatives de protection contre ce type de SMS sont encore trop timides.

Pouvez-vous m'informer sur le travail de cette commission? Avez-vous l'intention de prendre d'autres mesures? L'une des possibilités serait d'établir une liste publique des *services providers* et des numéros qui y sont associés, afin d'identifier plus facilement les sociétés qui ne respectent pas le code d'éthique.

03.02 Peter Dedecker (N-VA): Mme Jadin a bien décrit le problème. Ces irrégularités existent depuis plusieurs années déjà. Nous devons nous demander si une mise à jour du code d'éthique n'est pas nécessaire. Ce sont essentiellement les personnes financièrement et socialement faibles qui sont les dupes de ces pratiques abusives. Toutefois, il ne serait pas non plus acceptable que les opérateurs écopent pour des dommages causés par des tiers.

Le ministre dispose-t-il de chiffres relatifs au nombre de plaintes concernant les services téléphoniques Premium et les services SMS Premium, et les coûts y afférents? Quelles mesures prendra-t-il? Que pense-t-il de l'idée d'instaurer un régime de garanties?

03.03 Johan Vande Lanotte, ministre (en néerlandais): Ces services SMS ont fait l'objet de nombreuses plaintes par le passé. Depuis l'introduction d'un code éthique à l'initiative des opérateurs, le nombre de plaintes a fortement

- **de heer Peter Dedecker aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "het misbruik van premium- en sms-diensten" (nr. 10315)**

03.01 Kattrin Jadin (MR): Premium-sms'jes jagen de factuur van een gsm-gebruiker snel de hoogte in. Dit zijn sms'jes die gefactureerd worden wanneer een gsm-gebruiker aan een spelletje meedoet of een ringtone voor zijn mobieltje koopt. De gebruiker wordt onvoldoende geïnformeerd over de mogelijkheid om zijn abonnement op te zeggen of een klacht in te dienen.

De gebruikers hebben bijgevolg de neiging om zich tegen de gsm-operatoren te keren, waarvan sommige op hun beurt zelf beschermingsmaatregelen hebben genomen.

Sinds ik in 2008 een vraag stelde over dit onderwerp, werd de Ethische Commissie voor de telecommunicatie opgericht. Men kan een klacht indienen via de website van die commissie. De sector vindt evenwel dat de beschermingsmaatregelen tegen dat soort sms'jes nog niet ver genoeg gaan.

Kan u het werk van die commissie toelichten? Zal u nog andere maatregelen nemen? U zou bijvoorbeeld een openbare lijst van de premium-sms-providers en de ermee verbonden nummers kunnen opstellen om de bedrijven die zich niet aan de ethische code houden, gemakkelijker te identificeren.

03.02 Peter Dedecker (N-VA): Mevrouw Jadin heeft de problematiek voldoende geschetst. Deze wantoestanden bestaan reeds jaren. We moeten ons afvragen of de ethische code nog actueel is. Het zijn vooral de financieel en sociaal zwakkeren die systematisch de dupe zijn van deze wanpraktijken. Het kan echter ook niet de bedoeling zijn dat operatoren moeten opdraaien voor schade aangericht door anderen.

Beschikt de minister over cijfers van het aantal klachten over premium telefoondiensten en premium sms-diensten en de daaraan verbonden kosten? Welke maatregelen zal de minister nemen? Wat vindt hij van een waarborgregeling?

03.03 Minister Johan Vande Lanotte (Nederlands): Er zijn in het verleden veel klachten geweest in verband met deze sms-diensten. Sinds de operatoren een vrijwillige code invoerden is het aantal klachten sterk gedaald.

diminué.

Selon le rapport annuel du Service de médiation pour les télécommunications, les mesures prises par le secteur se sont traduites par une baisse du nombre de plaintes de 1 931 à 1 184 en 2010. L'année 2011 devrait se solder par une nouvelle baisse mais le rapport n'est pas encore finalisé.

En 2011, la direction générale du Contrôle et de la Médiation a enregistré 1 127 plaintes relatives aux services SMS, un peu moins que l'année précédente. Ces plaintes sont actuellement examinées.

Opérationnelle depuis cette année, la Commission d'éthique pour les télécommunications veille au respect du code éthique assez strict.

(En français) La Commission d'éthique pour les télécommunications peut prononcer des amendes administratives, édicter une suspension de l'activité, ordonner la radiation des services concernés et interdire d'entamer de nouveaux services.

Lorsque la Commission prononce une sanction effective, le contrevenant paie, par l'intermédiaire des opérateurs concernés le montant obtenu à la (ou les) personne(s) lésée(s) à la suite à l'infraction constatée.

(En néerlandais) De nouvelles dispositions préventives du code éthique sont en vigueur depuis le 1^{er} décembre.

Depuis sa création, la Commission d'éthique a déjà prononcé diverses sanctions. Plusieurs dossiers ont également été établis.

(En français) Le rapport d'activités que doit me remettre la Commission d'éthique pour le début 2013 devra nous permettre d'évaluer les actions réalisées ou non et de prendre des décisions en conséquence.

(En néerlandais) La Commission d'éthique et la direction générale du Contrôle et de la Médiation ont collaboré dans le dossier IKEA. L'accord de coopération entre les deux instances a été signé. Il s'agit d'une avancée. Le dossier IKEA a été examiné par le SPF Économie. La Commission d'éthique avait reçu des plaintes mais les a transmises au SPF Économie qui est alors intervenu. Il s'agit d'un bon exemple de coopération.

M. Dedecker considère que les fournisseurs d'accès ont à supporter des frais dont ils ne sont

Uit het jaarverslag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie blijkt dat er in 2010 een daling was van 1.931 klachten naar 1.184, omdat de sector enkele maatregelen nam. Ook in 2011 zou er een daling geweest zijn, maar dat rapport is nog niet af.

De algemene directie Controle en Bemiddeling kreeg in 2011 1.127 klachten over sms-diensten, een stuk minder dan vroeger. Zij worden nu onderzocht.

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie is pas dit jaar operationeel geworden. Zij houdt toezicht op de strenge ethische code.

(Frans) De Ethische Commissie voor de telecommunicatie kan administratieve boetes opleggen, een activiteit schorsen, diensten stopzetten en het verbod opleggen om nieuwe diensten aan te bieden.

Indien de commissie een effectieve straf oplegt, moet de overtreder het betwiste bedrag via de betrokken operatoren aan de gedupeerde(n) terugbetalen.

(Nederlands) Sinds 1 december is ook een aantal nieuwe preventieve bepalingen van de ethische code in werking getreden.

Sinds haar start heeft de Ethische Commissie reeds verschillende sancties uitgesproken. Men heeft ook een aantal dossiers opgesteld.

(Frans) Aan de hand van het activiteitenverslag dat de Ethische Commissie mij begin 2013 zal overleggen, zullen we hetgeen intussen al dan niet gerealiseerd werd, kunnen evalueren en de gepaste beslissingen kunnen nemen.

(Nederlands) De Ethische Commissie en de algemene directie Controle en Bemiddeling hebben samengewerkt in het IKEA-dossier. Het samenwerkingsakkoord tussen beide is ondertekend. Dat is een stap vooruit. De IKEA-zaak is door de FOD Economie behandeld. De Ethische Commissie had klachten ontvangen, maar heeft die overgeheveld naar de FOD Economie die dan tussengekomen is. Dat is een goed voorbeeld van samenwerking.

De heer Dedecker denkt dat de providers moeten opdraaien voor kosten waaraan zij geen schuld

pas responsables. Le SPF m'indique pourtant que, dans le cadre de leurs contrats de gros avec les opérateurs qui mentionnent des numéros payants sur leurs réseaux, les opérateurs d'accès perçoivent généralement une somme assez élevée pour les dédommager pour les problèmes de *billing* et *bad tip*.

Nous ne connaissons pas le nombre exact pour l'instant car les opérateurs d'accès sont nombreux. Nous examinerons ce que nous aurons reçu de la Commission d'éthique à la fin de l'année.

Je transmettrai les règles préventives suggérées par M. Dedecker aux instances concernées. Il sera procédé à une évaluation début 2013.

03.04 Katrin Jadin (MR): Je partage entièrement votre analyse. Il faut attendre que cette Commission travaille et mette en place certaines structures. Ensuite, évaluons ensemble comment nous pouvons faire face à ce "fléau" et légiférons si besoin. Il y va de la protection des consommateurs, y compris de ceux qui ne savent pas assez se protéger eux-mêmes.

03.05 Peter Dedecker (N-VA): La Commission d'éthique n'a pas raté ses débuts. Le nombre de plaintes qui sont introduites ne représente qu'une fraction du nombre de dommages. Certains opérateurs proposent ces numéros en très grand nombre alors que d'autres, qui n'accueillent pas pareils fournisseurs de services, doivent pourtant s'occuper des plaintes des clients. Il ne serait pas équitable que les opérateurs qui ne tirent pas profit de cette situation doivent pourtant réparer le préjudice.

Une réaffirmation de la reconduction de l'abonnement constituerait un seuil supplémentaire pour prévenir les fraudes.

03.06 Johan Vande Lanotte, ministre (en néerlandais): Nous ne pouvons pas tout régler en légiférant. Parfois, il faut convenir d'un code parce que la réglementation européenne ne nous laisse pas toujours le champ libre.

L'incident est clos.

La **présidente**: Nous en avons terminé avec les questions à M. Vande Lanotte. L'ordre du jour appelle à présent les questions au secrétaire d'État Wathelet qui est actuellement en réunion au Sénat dans le cadre de la réforme de l'État. Je suspends brièvement la réunion jusqu'à son arrivée.

hebben. De FOD zegt me echter dat de toegangsoperatoren, in hun groothandelscontracten met de operatoren die betaalnummers op hun netwerken zetten, doorgaans een vrij belangrijke som ontvangen om hen te vergoeden voor *billing* en *bad tip*-problemen.

Wij beschikken op dit moment niet over het exacte aantal, want er zijn nogal wat toegangsoperatoren. We zullen bekijken wat we op het eind van het jaar van de Ethische Commissie ontvangen hebben.

De preventieve regels die de heer Dedecker suggereert, zal ik meegeven aan de betrokken instanties. Tegen begin 2013 zal er een evaluatie zijn.

03.04 Katrin Jadin (MR): Wij zitten duidelijk geheel en al op één lijn. We moeten de commissie haar werk laten doen en de nodige structuren laten uitwerken. Dan moeten we samen kijken hoe we deze heuse plaag het hoofd kunnen bieden en indien nodig wetgevend werk verrichten. Consumentenbescherming moet voorop staan, en zeker de kwetsbare consument moet beschermd worden.

03.05 Peter Dedecker (N-VA): De Ethische Commissie heeft haar start niet gemist. Het aantal klachten dat wordt ingediend, is maar een fractie van het aantal schadegevallen. Een aantal operatoren biedt heel veel van die nummers aan, maar er zijn ook operatoren die aan dergelijke dienstenleveranciers geen onderdak bieden, maar wel de klachten van de klanten moeten opvangen. Het zou verkeerd zijn mocht wie daaruit geen voordeel haalt, wel de schade moet vergoeden.

Een expliciete herbevestiging om het abonnement verder te zetten zou een bijkomende drempel zijn om fraude te vermijden.

03.06 Minister Johan Vande Lanotte (Nederlands): We kunnen niet altijd iets bij wet regelen. Soms moeten we het via een afsprakencode regelen, omdat de Europese regelgeving niet altijd alles toelaat.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Tot zover de vragen aan minister Vande Lanotte. Volgen nu de vragen aan staatssecretaris Wathelet, maar die vergadert momenteel in de Senaat over de staatshervorming. Ik schors kort de vergadering tot zijn komst.

La discussion des questions est suspendue de 15 h 11 à 15 h 46.

La **présidente**: On me signale que la réunion au Sénat ne se terminera pas dans l'immédiat. En concertation avec M. Wathelet, il a été décidé de reporter l'examen des questions à la réunion de la semaine prochaine.

La réunion publique est levée à 15 h 47.

De behandeling van de vragen wordt geschorst van 15.11 uur tot 15.46 uur.

De **voorzitter**: Men meldt mij dat de vergadering in de Senaat nog niet onmiddellijk zal afgelopen zijn. In samenspraak met staatssecretaris Wathelet werd er besloten de behandeling van de vragen uit te stellen tot de vergadering van volgende week.

De openbare vergadering wordt gesloten om 15.47 uur.