

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

La séance est ouverte à 14.26 heures et présidée par M. François Bellot.

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

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 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!): Monsieur le président, j'ai rédigé cette question le 7 avril, il y a deux mois. Elle est toujours d'actualité cependant, comme j'ai pu le vérifier. La revue "Test-Achats" évoquait récemment un problème dans le contrôle et la mesure des rayonnements électromagnétiques des antennes de télécommunications. Du fait que la Cour constitutionnelle a proclamé le 15 janvier dernier que les Régions étaient compétentes, il semble que l'IBPT ne serait plus habilité à procéder à ces mesures et contrôles. Les citoyens qui trouvaient sur le site de l'IBPT des informations portant sur la localisation et les émissions des antennes ne pourraient donc plus les y trouver.

J'ai visité ce site et l'accès à ces informations est toujours possible. Cependant, depuis le 7 avril, l'arrêté royal portant sur les émissions des antennes et des appareils a été abrogé puisque la question des antennes est devenue une compétence régionale.

La question n'en est que d'autant plus d'actualité. En effet, qui communiquera les informations aux habitants, en attendant que les Régions aient mis au point leur propre système? Monsieur le ministre, pouvez-vous me rassurer sur l'accès à l'information dont, je l'espère, les citoyens bénéficieront toujours?

Le **président**: Monsieur le ministre, vous avez la parole pour votre réponse.

01.02 Vincent Van Quickenborne, ministre: Monsieur le président, il me semblait qu'il y avait une deuxième question de Mme Snoy.

Le **président**: En effet, madame Snoy, vos deux questions sont jointes. Je vous invite donc à poursuivre.

01.03 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, monsieur le ministre, ma deuxième question concerne l'impact d'une quatrième licence de téléphonie mobile sur la santé publique. De nombreuses questions vous ont déjà été posées à ce sujet par mes collègues. Le 1^{er} avril dernier, M. le président de la commission, François Bellot, et M. Georges Gilkinet vous interrogeaient sur l'octroi d'une quatrième licence de téléphonie mobile pour les 2G et 3G. L'intervention de M. Gilkinet comportait de très nombreuses questions, dont une à laquelle vous n'avez apporté aucune réponse. C'est pourquoi je

m'autorise à vous la poser à nouveau aujourd'hui.

Monsieur le ministre, 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? Cette question est légitime puisqu'en pratique, l'arrivée d'un quatrième opérateur en Belgique signifie toujours plus d'antennes relais et toujours plus d'ondes électromagnétiques émises.

Par ailleurs, ne faudrait-il pas, par souci de simplification, regrouper les opérateurs autour d'un seul réseau d'antennes, comme c'est le cas pour le transport de l'énergie électrique par exemple? Est-ce techniquement possible?

En outre, nous savons que seule une petite partie de la population utilise aujourd'hui la norme de technologie de téléphonie mobile 3G. Trouvez-vous acceptable que l'ensemble de la population, y compris les personnes fragiles comme les enfants, les femmes enceintes, les personnes cardiaques et les électrosensibles, soit exposé à des technologies comportant des risques sanitaires et qui ne concernent qu'une minorité d'utilisateurs? Je tenais à vous poser la question, même si ce réseau est déjà fort avancé.

J'en profite aussi pour vous rappeler que, le 26 mars dernier, en séance plénière de la Chambre, une résolution a été votée à l'unanimité, y compris par votre parti. Celle-ci vise à améliorer la disponibilité d'informations à l'attention des consommateurs lors de leur achat de gsm et à protéger la santé des citoyens contre les risques liés à la pollution électromagnétique. Je voulais vous rappeler cette dimension essentielle qu'est la santé et qui, selon nous, doit accompagner la mise en place de systèmes de télécommunications.

01.04 Vincent Van Quickenborne, ministre: Monsieur le président, chère collègue, pour répondre à votre première question – les tâches que l'Institut exécute encore en matière de contrôle des mesures des normes d'exposition aux champs électro-magnétiques et le site internet -, l'Institut a fait connaître son point de vue à ce sujet à l'occasion d'une communication du 20 mars 2009. Cette communication figure sur le site internet de ce dernier.

Je vous en lis en extrait: "Dans l'attente d'avoir une vision claire, l'IBPT poursuit le traitement des dossiers introduits par les nouvelles installations dont il continue à contrôler la conformité à l'ancienne norme fédérale. La seule conséquence de l'arrêt de la Cour constitutionnelle est que l'Institut ne délivre plus d'attestation officielle. Les mesures sur le terrain 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 exactement quelles suites les Régions souhaitent qu'il y soit donné."

Le site internet de l'Institut sera entretenu jusqu'à qu'à ce que la situation dans chacune des Régions soit plus claire.

L'IBPT est en contact avec les différentes administrations régionales afin de déterminer qui assumera cette tâche dans le futur. Je suis personnellement en contact avec les ministres régionaux compétents en matière d'environnement en vue de trouver une solution en la matière.

J'en arrive ainsi à votre deuxième question: l'impact d'une quatrième licence de téléphonie mobile sur la santé publique.

À la première question visant à savoir si l'octroi d'une nouvelle licence est compatible avec la réflexion des Régions visant à limiter l'impact, il peut être répondu qu'un quatrième opérateur gsm devra respecter à l'instar des trois autres opérateurs déjà existants les normes en vigueur dans les Régions respectives. Ce faisant, l'existence d'un quatrième opérateur ne sera pas plus ou moins compatible avec ces normes que l'existence des trois opérateurs actuels.

Par ailleurs, actuellement, l'exposition autorisée ne doit plus être répartie uniquement entre les trois opérateurs, mais entre toutes les parties qui exploitent des installations d'émissions électromagnétiques tant des acteurs publics que privés comme, par exemple, les radiodiffuseurs, les diffuseurs TV, les réseaux de pompiers et de police, les réseaux de la SNCB, les réseaux des Forces armées, le réseau ASTRID, les installations des radioamateurs, les réseaux privés des services communaux, les hôpitaux, les compagnies de taxis, etc. Nombreux sont donc ceux qui émettent.

Dans votre deuxième question, vous me demandez si tous les opérateurs doivent être regroupés autour d'un

seul et même réseau d'antennes. À cet égard, il y a lieu de souligner que le regroupement d'antennes va à l'encontre des tendances des normes inférieures. Si une norme inférieure est imposée, il faut, là où cela s'avère nécessaire – à moins qu'on ne veuille plus que les gens puissent téléphoner –, abaisser la puissance des installations existantes et les zones dont la couverture est réduite doivent pouvoir bénéficier d'installations locales supplémentaires de puissance réduite.

Quant à savoir si ce réseau étendu est dans les mains d'une instance unique ou séparément dans les mains de plusieurs opérateurs, cela ne change rien au taux d'exposition pour le public.

Quant à l'opportunité d'un réseau 3G et eu égard au pourcentage de la population qui utilise ce réseau pour le moment, on peut dire que ces réseaux sont également soumis aux mêmes normes imposées, comme par exemple les réseaux de radiodiffusion télévision qui, dans notre pays fortement câblé, ne sont utilisés que par un très petit pourcentage de la population.

Par ailleurs, on peut dire que l'utilisation éventuelle des services 3G est à la hausse en Belgique comme dans tous les pays d'Europe et du monde. En effet, nous allons entrer dans une "révolution mobile", c'est-à-dire que les gens utiliseront de plus en plus leur téléphone pour d'autres services et on s'attend à ce que, d'ici cinq ans, la plupart des téléphones soient des appareils 3G.

01.05 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. En ce qui concerne l'IBPT, je suis contente d'apprendre que son site fonctionne toujours et que l'on peut y glaner certaines informations. Si je comprends bien, il poursuit la diffusion de l'information, mais elle n'exerce plus de véritable contrôle sur les installations à moins qu'il continue à exercer ce contrôle de façon à ce que les installations ne dépassent pas les émissions? J'aimerais une précision à ce sujet.

Vous dites: "ne délivre pas d'attestation officielle à partir du 15 janvier". Cela suppose qu'à partir de cette date, toutes les nouvelles antennes n'ont pas été réellement contrôlées. Voudriez-vous préciser votre réponse?

L'IBPT peut-il encore relever des mesures sur le terrain à la demande des habitants, comme cela se pratiquait? Sinon, je ne peux que vous suggérer de faire accélérer la prise en charge par la Région. Une sorte d'accord de coopération ne vaudrait-il pas mieux en la matière? Il est évident que nous avons intérêt à avoir les mêmes normes dans l'ensemble du pays. Ce serait intéressant pour le citoyen.

En ce qui concerne le quatrième opérateur, ce n'est pas nécessairement un quatrième opérateur qui augmentera l'exposition en un endroit donné, car, grâce à mon parti, nous avons quand même amélioré les normes surtout à Bruxelles.

Et en Wallonie, on est en bonne voie pour améliorer la protection des citoyens.

D'après mes informations, l'électricité est abondamment gaspillée; en effet, le parti vert anglais a remarqué que la compétition entre les compagnies de mobilophonie provoquait un gaspillage de 300 GWh par an du fait de la duplication du réseau téléphonique. C'est étonnant et il conviendrait peut-être de mener une réflexion sur cette consommation électrique induite par la multiplication des réseaux.

De plus, la tendance reste à pousser à la consommation de communications sans fil, au mépris de l'aspect de la santé. Tout le monde est évidemment soumis à la norme, mais continue d'augmenter sa consommation de ces services sans précaution à l'égard de la santé: pourtant une partie d'entre eux pourrait fonctionner avec des systèmes filaires. Dans notre parlement, nos ordinateurs fonctionnent via une connexion à des prises et cette situation n'est pas exagérément gênante.

Il conviendrait vraiment d'imposer des précautions avant tout développement de systèmes sans fil généralisés, tant par internet que par téléphone, plutôt que de pousser les clients à utiliser des appareils sans fil. Nous vivons près d'autres personnes, dont certaines souffrent de cette pollution électromagnétique.

01.06 Vincent Van Quickenborne, ministre: Monsieur le président, en fait, 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, il n'est plus de la compétence de l'IBPT de réaliser des contrôles. Nous sommes bien disposés à accorder l'information et la

connaissance, indispensables pour effectuer ces contrôles en toute compétence; nous avons annoncé que nous étions prêts à le faire. De nombreux contacts sont déjà pris.

Il est vrai que cette décision a été prise au niveau bruxellois et que des résolutions ont été déposées à d'autres niveaux, au Parlement flamand et en Wallonie. Nous devons les respecter. Cependant, vous avez aussi pu constater qu'à Bruxelles, lors de la concertation avec les opérateurs, une solution pratique a été préférée à une solution dogmatique.

C'est votre ministre bruxellois qui a pris cette décision, qui me semble être la bonne. Il convient dès lors de trouver une méthode de travail avec l'IBPT qui permette de mettre ce savoir à disposition et d'effectuer le contrôle. Dans le même temps, je crois pouvoir dire que je tiens compte des besoins en matière de santé publique.

Toutefois, je pense qu'il ne faut pas que le développement de la téléphonie s'arrête en Belgique. Il faut préserver un climat favorable pour les investissements.

Le fait de combiner tout cela est un exercice difficile que nous allons mener à bien, je l'espère!

01.07 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Monsieur le ministre, il faut définir très rapidement qui va contrôler les antennes. Je sais qu'à Bruxelles, il est question que ce soit Bruxelles Environnement mais il faut trouver des partenaires en Wallonie, et surtout en Flandre, où je n'ai pas connaissance qu'un organisme soit déjà chargé de cette mission. On pourrait aussi conclure un accord interrégional sur l'IBPT afin de disposer de son expertise.

Par ailleurs, il faut des investissements, bien sûr, mais pas n'importe lesquels! 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 publique. Si des problèmes de santé publique devaient être constatés dans cinq ou dix ans, il pourrait nous être reproché d'avoir autorisé ce type d'investissements.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

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 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): Mijnheer de minister, concurrentie is zowat het credo van uw beleid. Alleen door concurrentie, door meer spelers op de markt, zullen wij erin slagen om de tarieven van de communicatienetten te laten zakken, zo luidt uw stelling.. Onze tarieven op het vlak van communicatie zijn te duur, in vergelijking met de ons omringende landen, idem dito voor het internetgebruik, mijnheer de minister. De concurrentie op de breedband moet toenemen. Ook voor het gsm-gebruik pleitte u onlangs in dezelfde zin. In uw regering zijn er echter collega's die het een klein beetje anders zien, zo heb ik de indruk. Zij zijn voorstander van een zogenaamd digitaal sociaal tarief, wat erop neerkomt dat men sociaal zwakkeren een lager tarief zou willen aanbieden.

Mijnheer de minister, ik heb de volgende vragen. Ten eerste, wat is nu eigenlijk het beleid van deze regering op het vlak van internet en breedband? Wil men een lager tarief aanbieden aan sociaal zwakkeren – voor mij niet gelaten, maar zeg dat dan ook – of wil men, zoals u voorstelt, door meer concurrentie de prijs algemeen, voor iedereen, laten zakken?

Ten tweede, is de invoering van een digitaal sociaal tarief juist geen hindernis op de weg naar algemene lagere tarieven? Zou de maatregel van uw collega op dat vlak niet concurrentievervalsend kunnen werken?

02.02 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de minister, ook mijn vraag gaat over de telecomtarieven, maar wel over een ander aspect ervan, met name de verhoging van de tarieven. De wet van 2005 bepaalt dat een consument in geval van tariefverhoging het recht heeft om zijn abonnement zonder schadevergoeding op te zeggen. Er is echter een uitzondering: "tenzij de algemene voorwaarden van de operator voorzien in een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging". Zo staat er.

Dat kan natuurlijk aanleiding geven tot interpretatie of discussie. Proximus deelde onlangs mee dat het noodzaak was om de prijzen van bepaalde tariefplannen te verhogen met 3,95%. Gaat het hier om een prijsverhoging of een reguliere indexatie? Welke rechten heeft de klant in dit geval?

Ik heb de volgende vragen. Hoe wordt bepaald of het gaat om een indexatie of een prijsstijging of een prijsstijging die verkocht wordt als een indexatie? Dat is natuurlijk moeilijk. Er zouden dus criteria voor de toezichthoudende instantie moeten zijn.

Is er, in het geval van een eenvoudige indexatie, een schadevergoeding verschuldigd wanneer het abonnement wordt opgezegd? Welke instantie ziet toe op de tariefverhogingen? Wie controleert dat? Is dat ook een taak van het BIPT? Wordt gecontroleerd of de verhogingen conform de algemene voorwaarden worden ingevoerd?

Hoeveel operatoren werden respectievelijk in 2006, 2007 en 2008 geverifieerd? Wellicht waren er een aantal inbreuken. Ik zie namelijk dat deze zaken ook aanleiding geven tot discussies bij de ombudsdienst voor Telecommunicatie.

02.03 Minister Vincent Van Quickenborne: Mijnheer Logghe, ik zal beginnen met uw vragen. Het beleid bestaat uit een mix van concurrentiemededinging, informatie en regulering. Uiteraard moet de algemene lijn zijn zoals in heel Europa, namelijk het spel van de concurrentie moet het algemene prijspeil laten zakken. Wij hebben recent een studie laten uitvoeren. De studie is trouwens te consulteren op de website van het BIPT, prijsbarometer.be. Uit de studie blijkt dat in de voorbije kwartalen de breedbandprijzen voor nieuwe klanten, afhankelijk van de snelheid, tot 35% zijn gedaald. De prijzen zijn dus wel degelijk aan het dalen.

Vandaag zijn er trouwens op de markt aanbiedingen voorhanden voor breedband voor 15 euro per maand. Er is zelfs een aanbieding van 13 euro per maand voor mensen met een OMNIO-statuu. Het gaat daarbij over vele honderdduizenden mensen. De sociaal zwakkeren kunnen een aanbod aan 13 euro per maand genieten. Die aanbiedingen zijn terug te vinden op bestetarief.be.

Ik denk dat de grootste hinderpaal vandaag voor mensen om te kunnen genieten van het internet vooral bestaat in de financiële drempel met betrekking tot de aankoop van een computer, die nog altijd 400 tot 600 euro bedraagt. Daarom heb ik met de pc-plannen, die wij hier in het Parlement hebben goedgekeurd, beslist om bepaalde groepen, die het moeilijker hebben om geconnecteerd te worden, pakketten aan te bieden die hun een fiscaal voordelige pc en internet aanbieden. Dat gaat dan over de pakketten van werkgevers aan werknemers met een bescheiden inkomen, de consumentenpakketten, die in het midden van de zomer klaar zullen zijn, en over de pakketten met recuperatie via het OCMW voor leefloners.

Naast het prijsargument blijkt uit een studie van de Universiteit van Gent dat er nog andere redenen zijn waarom mensen zich niet aansluiten op het internet: vaardigheden of het gebrek eraan, wat behoort tot de bevoegdheden van de Gemeenschappen, en attitude – willen de mensen wel omgaan met de pc. Het gaat hierbij ook over het algemeen klimaat. Is een land bereid om te investeren in informatica of niet? Een derde reden is de toegang, zeg maar de financiële mogelijkheden waarover ik het net had.

De attitude wijzigen, is natuurlijk een proces van lange adem en het probleem ter zake kan niet altijd worden verholpen met lagere prijzen, maar wel met relevante diensten. In die zin moeten wij trachten het een en het ander te combineren. Ik denk daarbij aan concurrentie, overheidsoptreden en mededinging. U weet dat een belangrijke operator onlangs is veroordeeld tot een zeer zware boete. Dat zal u niet ontgaan zijn.

Wat de vragen van de heer Deseyn betreft, er is inderdaad sprake van indexering wanneer de wijziging van de tarieven die door een operator worden toegepast, niet hoger is dan de ontwikkeling van de consumptieprijsindex over een bepaalde periode. In het andere geval gaat het over een zuivere tariefverhoging, die onder toepassing valt van artikel 108 van de wet van 2005.

Om te bepalen of het inderdaad gaat om een tariefverhoging of een indexering, heb ik het BIPT gevraagd na

te gaan wat zijn interpretatie is. De conclusies van de analyse zullen binnenkort beschikbaar zijn. Eenmaal beschikbaar zal een antwoord kunnen worden verstrekt op de vraag of men een contract kan opzeggen zonder betaling of niet. Ik kan nu al zeggen dat, op basis van de eerste elementen waarover men nu beschikt, het hier gaat over een echte verhoging en dus niet een indexering. Dat moet de komende dag worden bevestigd.

Het is de wettelijke opdracht van het BIPT de naleving van de bepalingen van de wet van 2005, en dus ook van artikel 108, na te gaan. Een eerste reeks controles werd door het BIPT gestart in 2007-2008. Uit die controles blijkt dat de overgrote meerderheid van de operators in hun algemene voorwaarden een bepaling opnamen die op gepaste wijze de inhoud van artikel 108 overnam.

De enkele alleenstaande gevallen van operators die een dergelijke bepaling nog niet in hun algemene voorwaarden hadden opgenomen, hebben zich sedertdien naar de wet geschikt. Ik zal het BIPT vragen de komende maanden een actualisering te verrichten van de controles die in 2007 en 2008 werden doorgevoerd.

02.04 Peter Logghe (Vlaams Belang): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw volledig antwoord. Ik neem er nota van dat de beide principes, concurrentie en regulering van het digitaal sociaal tarief, worden gecombineerd. Wat u betreft, is het vergroten van de mededinging toch het belangrijkste principe. Wij merken immers dat de breedbandtarieven tot 35% dalen. Dat geeft aan in welke richting het gaat.

Voor de rest heb ik ook nota genomen van uw bezorgdheid over de aankoop van hardware. Daarvoor kan nog een en ander gebeuren. Wij zullen de problematiek samen met u volgen. Op het vlak van de communicatie moet nog een en ander gebeuren.

02.05 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de minister, ik vond het vreemd dat u in uw antwoord op de vorige vraag niet hebt gezegd dat België er ook werk van zou maken om een Europees engagement op te nemen. Het nakende Europese voorzitterschap van België is daarvoor een mooie aanleiding, met name zoals vroeger voor het lanceren van het sociale breedbandinternettarief. Ik meen dat er morgen ook een raad Telecom is. Ik weet niet of u daarbij aanwezig zult zijn, maar wellicht zal dat een van de kwesties zijn. Het zou goed zijn indien dit voort werd verdedigd en dat er een Europees wettelijk kader komt, zodat wij de sector kunnen vragen nog meer te participeren in de richting van een veralgemening. Dat zou ook het beleid ondersteunen bij het uitwerken van bepaalde toepassingen.

Ik wil even repliceren op de opmerkingen inzake de indexatie en de prijsverhogingen. Ik heb de indruk dat ik een gevoelige snaar heb geraakt, gezien de reacties van het BIPT. Ik vind het vreemd dat het mijn vraag, die al van een maand geleden dateert, niet kan beantwoorden. Dat toont aan hoe de consument in het ongewisse blijft.

Dat toont ook aan dat het BIPT in de toekomst meer werk zal moeten maken van het scannen van de algemene voorwaarden van de verschillende operators op twee criteria, met name de wettelijke conformiteit en de naleving van de algemene voorwaarden.

Ik ben tevreden dat het BIPT dat zal opvolgen en dat de analyse zal worden gemaakt. Ik concludeer echter ook dat er nog werk is voor de wetgever. Via een regeringsinitiatief of een parlementair initiatief moeten bepaalde punten van de telecomwet van 2005 niet alleen worden geüpdatet, maar ook explicieter verwoord, zodat dergelijke interpretaties geen aanleiding meer geven tot verdere discussie.

In die zin overweeg ik nog enkele initiatieven.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

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 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): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik heb een vraag over de

omzetting van de postrichtlijn. Wij hebben daar strikt gezien nog tijd voor tot 31 december 2010, maar er is al een politiek akkoord, en dat was zeer belangrijk voor de sector. Het gaat om het akkoord van december 2008.

In april 2009 is er de publieke raadpleging geweest door het BIPT, op vraag van uw kabinet, inzake de voorontwerpen van wet en inzake de omzetting van de Europese richtlijn.

Postbedrijven moeten beschikken over een vergunning. Zij moeten de arbeidsvoorwaarden respecteren. Zij moeten ook progressief een geografische dekking van 80% bereiken. Op dat laatste element wil ik even ingaan.

Ten eerste, wat in de bevraging bij de voorontwerpen stond, lijkt mij een beetje tricky. In de voorgestelde wettekst wordt gesproken over een verplichting voor zendingen van minder dan 50 gram. Dat zou kunnen geïnterpreteerd worden als een uitholling van onze initiële bedoeling die wij in deze commissie hebben verdedigd. Beeld u het volgende in. Een bedrijf wordt actief op de Belgische postmarkt. U wenst een mailing te versturen, maar u trekt zich niets aan van het marktsegment van zendingen onder de 50 gram, en u verzwaart uw zendingen voor grote mailings. Dat gebeurt nu bijvoorbeeld voor kredietkaartafrekeningen en dergelijke. Zo kan men in andere categorieën van de markt intreden. Op die manier zou er eigenlijk geen verplichting meer bestaan voor zendingen van minder dan 50 gram. De facto zou dit neerkomen op cherry picking, een fenomeen dat wij te allen prijze wilden vermijden met de Belgische omzetting van de Europese richtlijn.

Als het zo in het voorontwerp van wet staat, of in de bevraging, vraag ik mij af hoe u die toegangsvoorwaarde ziet om 80% van het geografisch grondgebied te bestrijken? Het bestaan van de categorieën tot en boven 50 gram is een zeer significant gegeven. Het is dan niet het totale postvolume dat in rekening genomen wordt. Er zou minstens een equivalent moeten zijn voor zendingen van minder dan 50 gram; niet alleen een engagement, maar ook een reële businessactiviteit.

Ten tweede, werd de tekst van deze publieke raadpleging vooraf besproken door de regering? Wij hebben hier nog commissievergaderingen gekend met uw voormalige collega, mevrouw Vervotte, die het, net als haar opvolger, de heer Vanackere, waarschijnlijk niet eens zou zijn met deze tekst.

Vertolkt deze tekst het standpunt van de voltallige regering? Als het niet zo is, kan de tekst dan al worden bevestigd door de sector?

03.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mijnheer de voorzitter, de teksten die te raadplegen zijn op de website van het BIPT geven uitvoering aan het akkoord van de Ministerraad van 19 december 2008. Er werd beslist nieuwkomers voorwaarden op te leggen. Zij moeten activiteiten kunnen ontplooiën, maar de concurrentie moet duurzaam zijn. Voorwaarden zullen rusten op de nieuwkomers actief in het geliberaliseerde marktsegment. Het is niet de bedoeling de voorwaarden te wijzigen van de marktsegmenten die reeds eerder zijn geliberaliseerd.

De teksten werden op de website van het BIPT geplaatst ter consultatie van de sector. Er werden reeds heel wat reacties verzameld. Tegelijkertijd is de discussie in de regering reeds gestart en werden er reeds IKW's gehouden.

03.03 **Roel Deseyn** (CD&V): Mijnheer de minister, ik vind het een beetje vreemd want bepaalde bedrijven doen nu reeds voor een stuk aan pre-handling in een niet-geliberaliseerde markt, maar de uitgifte laten zij door het postbedrijf De Post verzorgen. Stel dat zij in de toekomst de uitreiking zelf op zich nemen, buiten het klassieke postbedrijf. Op die manier kunnen zij eigenlijk actief zijn op de markt en dit enkel in het business-segment plus 50 gram. Zij kunnen daar de heel interessante marktdelen uitpikken voor grote klantenverzendingen die gemakkelijk kunnen worden verzwaard.

Ik vraag mij af of wij ons doel niet voorbijschieten door geen enkel engagement af te dwingen voor de zendingen van minder dan 50 gram. Ik heb toch de grootste vragen bij de laatste versie van deze tekst. Eigenlijk heeft men weinig garantie dat een alternatieve operator ook een alternatief zal zijn voor een kleine klant, een particulier met een eenvoudige brief die geen 50 gram weegt. Immers, deze operator zal zich wellicht zo organiseren dat hij weinig met zendingen van minder dan 50 gram te maken krijgt. Dat is mijn punt.

De liberalisering zal er op dat moment enkel zijn voor de grote klanten. De cherry picking zal daarmee gerealiseerd worden. Wij hebben hier altijd voor gevreesd. Ik weet dat het gaat om een kleinere portefeuille qua omzet, maar in aantallen gaat het over heel veel mensen. Voor hen zal de liberalisering niet echt een meerwaarde bieden inzake prijzenevolutie. Wat nu uitgeschreven is, gaat niet bepaald in de goede richting als men uitgaat van de bezorgheden die het Parlement heeft goedgekeurd in een resolutie ter zake.

03.04 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mijnheer de voorzitter, voor alle duidelijkheid: het segment boven 50 gram is al lang geliberaliseerd. Nu plots de zaak gaan verstrengen kan totaal niet: Dat zou in tegenspraak zijn met alle Europese richtlijnen op dat vlak. Er is daar een hele ontwikkeling en investering gebeurd en niemand is daar vragende partij voor. Ook De Post vraagt niet dat we nu plotseling de voorwaarden boven 50 gram zouden verstrengen. Dat kunnen we Europees absoluut niet maken.

Voor de kleine klanten waarnaar u verwijst, zorgen we ervoor dat er strikte voorwaarden worden opgelegd die in het ontwerp vervat zijn. Die voorwaarden gaan over dekkingsgraad, over investeringen, over arbeidsvoorwaarden. Dat hebben we uitvoerig beschreven en daar zullen we ons aan houden. De liberalisering van de post onder 50 gram nu gebruiken om de voorwaarden boven 50 gram te verstrengen, kan gewoon niet, ook Europees. Bovendien zou dat een zeer onverstandige beslissing zijn, willen we het investeringsklimaat van ons land, waar we toch allemaal om bezorgd zijn, positief houden.

03.05 **Roel Deseyn** (CD&V): Ik zeg niet dat men die voorwaarden voor meer dan 50 moet verstrengen. Het lijkt mij zeer vreemd dat er alternatieve operatoren zouden komen en in de eerste jaren actief zouden zijn op de markt onder 50 gram. Dan moet men zich op termijn op 80% van het grondgebied bewijzen, terwijl als men uit die zone blijft en met de grotere klanten en bedrijven gaat werken, er geen alternatief is voor de kleine klant. Het klassieke postbedrijf moet dan wel vanuit de verplichting tot universele dienstverlening die zaak blijven waarnemen. Het valt te bezien of dat met de financiering nog een aantrekkelijke zaak blijft, ook voor de consument.

Als er niet ook een engagement is voor minder dan 50 gram, kan dat een probleem zijn. Het zal voor alternatieve operatoren weinig aantrekkelijk zijn om te investeren in onze postmarkt voor het grote publiek. Ik spreek dan over het aantal klanten, niet over de omzet. Ik weet ook dat 20% van de klanten 80% van de omzet genereert. Daar ligt het probleem een beetje.

03.06 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Die grote klanten waarnaar u verwijst zijn inderdaad de meest lucratieve. Als een alternatieve operator die wil overtuigen in de markt van min 50 gram, zal die even strenge voorwaarden moeten respecteren als het klassieke postbedrijf. Vandaar dat we dat ontwerp gemaakt hebben. Hier gaat het, 20/80 en 80/20, over het marktsegment van min 50 gram. Daar komen die regels voor, die vervat zijn in het ontwerp. De regels voor plus 50 gram zijn al zeer lang geliberaliseerd en daar zijn weinig klachten over: we gaan die niet aanpassen.

U zegt dat men nu de enveloppen van min 50 zal aanvullen tot ze 50 bedragen. In theorie kan dat. Het gevolg is wel dat uw post veel zwaarder wordt en de kostprijs hoger. Er is een automatisme in het geheel ingebouwd, om te vermijden dat mensen plotseling de enveloppen aanvullen tot 50 gram: dat is precies de kostprijs.

Ik denk dat er echt geen behoefte is om nu de voorwaarden voor de reeds geliberaliseerde segmenten opnieuw te verstrengen. Ik zie dat absoluut niet zitten.

03.07 **Roel Deseyn** (CD&V): Men vult dat aan met reclame. Mijn punt is dat de historische monopolist daardoor een minder faire kans krijgt want hij zit met andere prijsberekeningformules. Ik vind het interessant om deze discussie te voeren, maar wij zullen wel zien wat dit in de toekomst in de praktijk zal geven.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

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 **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): Monsieur le président, monsieur le ministre, depuis quelques mois, au sein de nombreux pays européens et particulièrement en France, le débat sur l'adoption des lois réglementant l'accès à internet et les téléchargements illégaux est vif.

En réponse au projet français de loi Hadopi, qui a fait des vagues en France, 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.

Ce vote est un signal que tous les pays européens ne pourront ignorer lorsqu'ils seront amenés à légiférer en la matière. La riposte graduée menée par une autorité administrative, telle qu'elle était envisagée par la France par exemple, avant l'adoption de l'amendement européen doit donc être bannie au profit du procès équitable. Ceci dit, si sauvegarder les droits fondamentaux des internautes est une bonne chose, il persiste la question de la réglementation pour assurer des droits d'auteur sur internet, droits mis à mal par la pratique du téléchargement illégal. Chaque État s'engageant dans cette voie doit donc trouver une solution pour changer le système actuel et trouver un équilibre entre les droits légitimes des auteurs et ceux des internautes.

Informé que vous préparez un texte de loi belge pour la fin de l'année, monsieur le ministre, je souhaiterais connaître votre position à ce stade. Vu l'adoption du texte européen visant à protéger les droits fondamentaux des internautes, quelles sont les pistes étudiées par vos services pour mettre sur pied une loi équilibrée protégeant l'accès à internet tout en ménageant les droits des auteurs? Pourriez-vous me faire part de vos réflexions sur le sujet et sur l'état des positions de vos interlocuteurs, représentants de l'industrie culturelle et ceux défendant les libertés sur internet en la matière? Enfin, dans la perspective du Conseil européen de ce mois de juin qui devra se prononcer sur le texte adopté par le parlement européen, j'aimerais connaître la position que le gouvernement belge défendra sur le sujet.

04.02 Vincent Van Quickenborne, ministre: Monsieur le président, monsieur Thiébaud, le projet de texte européen auquel vous vous référez dans votre question (et, plus particulièrement, l'amendement n° 138) a été 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 dite "telecoms package".

Cet amendement envisage que les autorités réglementaires 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. Cette directive fait partie d'une série de propositions législatives européennes dans le domaine du paquet télécoms. Ces propositions de modification doivent être approuvées par le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne sur la base de la procédure de codécision.

Selon cette procédure de décision, les deux pouvoirs européens doivent s'accorder sur le texte avant que celui-ci soit adopté. L'amendement dont question n'est, par conséquent, pas encore adopté par la Communauté européenne, étant donné que le Conseil, c'est-à-dire les ministres de l'Économie, doit encore se prononcer.

Une initiative visant à modifier la directive-cadre relative à la régulation des réseaux a été proposée par la Commission en novembre 2007. Le Parlement européen a adopté cette proposition le 24 septembre 2008 en première lecture. Cependant, le Conseil de l'Union européenne n'a pas encore approuvé en tant que tel cet amendement.

Le projet de modification de la directive-cadre précitée sera examiné le 12 juin prochain par le Conseil des ministres de l'Union européenne. Mais selon la dernière information en ma possession, aucun accord définitif n'interviendra.

En ce qui concerne la position de la Belgique, de nombreux États membres, dont la Belgique, considèrent que cet amendement dépasse le champ d'application des télécoms et relève de la souveraineté des États membres. Selon ces États, et donc la Belgique aussi, il appartient aux États membres de choisir la procédure selon laquelle le respect des droits des internautes doit être assuré soit via une autorité judiciaire,

soit via une autorité administrative. Dans ce dernier cas, un recours contre la décision de l'autorité administrative devait être possible auprès d'une autorité judiciaire.

Vous semblez dire que je prépare un texte de loi; cette affirmation est basée sur un malentendu. La proposition française visant à faire face aux téléchargements illégaux via une riposte graduée a été élaborée avant l'introduction de cet amendement dans le paquet télécoms. L'amendement européen est essentiellement une réaction par rapport au projet français. La France n'est cependant pas le seul État membre qui propose des mesures visant à lutter contre des téléchargements illicites. Des travaux semblables ont eu lieu ou sont en cours au Royaume-Uni, au Danemark, en Finlande et en Suède.

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.

Par ailleurs, 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. Entre l'association belge de fournisseurs d'accès à internet (ISPA) et l'industrie musicale, un protocole d'accord a été conclu en vue de lutter contre la distribution illicite de musique sur internet. En vertu de ce protocole, l'IFPI peut demander à un fournisseur d'accès de bloquer l'accès à un groupe de discussion contenant une quantité substantielle de contenus musicaux illicites ou de liens vers de tels contenus.

Actuellement, une procédure d'appel est en cours dans l'affaire SABAM contre la SA Scarlet, anciennement dénommée Tiscali, dont l'arrêt aura une importante influence sur la situation belge des échanges non autorisés des fichiers musicaux au moyen de logiciels peer to peer.

Dans cette affaire, un arrêt est attendu encore cette année; après cet arrêt, la Belgique prendra position. Comme vous le constatez, il nous faut trouver un équilibre entre les libertés et l'industrie culturelle. Actuellement, la Belgique ne défend pas de position extrémiste, ni en faveur des internautes ni en faveur de l'industrie culturelle. D'ailleurs, c'est la position soutenue par la plupart des États membres de l'Europe.

04.03 Eric Thiébaud (PS): Monsieur le ministre, contrairement à ce que je pensais, aucun texte de loi n'est en préparation chez vous, il s'agit simplement de la commande d'une étude. A-t-elle été commandée dans les milieux universitaires?

04.04 Vincent Van Quickenborne, ministre: Cette étude a été demandée à l'IBPT (Institut belge des postes et télécommunications) qui établira la comparaison. Dès que je serai en possession d'informations, je les transmettrai à votre commission.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

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 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): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, het succes van de geliberaliseerde telecommarkt hangt ook af van de informatie die geleverd wordt aan de eindgebruikers, zeg maar de consumenten.

In de telecomwet is ook gestipuleerd dat die operatoren één keer per jaar het meest gunstige tariefplan moeten voorstellen aan hun klanten.

In de praktijk blijkt dit niet steeds het geval, of het zou moeten zijn dat er daaraan een brede en vreemde interpretatie wordt gegeven.

Daarom heb ik volgende vragen.

Wanneer men via een telefonische dienst, eventueel een callcenter of een geoutsourcete commerciële dienst, een aantrekkelijk aanbod doet, een ander tariefplan geeft, kan dat dan gelden als het meest gunstige

plan dat wordt meegedeeld aan de klanten?

Dat is helemaal niet duidelijk, want die tariefplannen veranderen snel en plots belt er een dame of heer en die stelt een ander plan voor. Is dat in het kader van de uitvoering van de telecomwet? Men weet dat eigenlijk niet. Hoe weet men dat het dan gaat om het meest gunstige tariefplan, dat het niet gaat om zomaar een commercieel aanbod? Daar is de transparantie zeker niet gegarandeerd.

Welke operatoren doen dat, in plaats van zeggen wat het meest gunstige tarief is zomaar komen met een telefonische aanbieding zonder dat er een schriftelijk spoor is? Is dat dan eigenlijk valabel volgens uitvoering van artikel 110?

Wat gebeurt er met die carrier preselects? Wie moet er dan uitvoering geven, de historische operator of de alternatieve carrier? Dat is ook niet helemaal duidelijk in de praktijk. Hoe doen zij dat dan? Hoe worden operatoren aangezet om die wetgeving na te leven? Wat doet het BIPT in casu? Wordt er daarvoor samengewerkt met de ombudsdienst telecom?

Graag kreeg ik uw visie ter zake over de informatie aan de eindgebruiker over die sancties. Als niet aan de voorwaarden is voldaan, kan men dan, indien de abonnee dit wenst natuurlijk, overgaan tot een onvoorwaardelijke annulatie van de overeenkomst?

Ik denk trouwens dat het een heel goede zaak zou zijn dat op iedere factuur wordt vermeld wat het tariefplan is of wat het vroegere tariefplan was of wanneer de volgende communicatie rond het meest gunstige plan zal geschieden. Op die manier zou men dan een beetje inzage kunnen hebben in hetgeen waaraan men gebonden is.

05.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Deseyn, §4 van artikel 110 van de wet voorziet niet in een afwijking van de voor de operatoren geldende verplichting om ten minste een keer per jaar op de factuur van elke abonnee het meest voordelige tarief te vermelden. Een verwijzing naar een call center kan enkel een aanvulling op voornoemde verplichting zijn. Ze kan ze echter niet vervangen.

Ten tweede, overeenkomstig artikel 111 van de wet stelt het BIPT op een website geactualiseerde informatie beschikbaar die de consument in staat stelt een oordeel te vormen over het voor hem meest voordelige aanbod in het licht van zijn gebruikerspatroon. Op voornoemde site kunnen de abonnees niet alleen nagaan of zij bij hun eigen operator op basis van hun gebruikerspatroon het meest voordelige tarief genieten. Zij kunnen ook een vergelijking met de tariefaanbiedingen van andere operatoren maken. Dat weet u echter. De naam van de site is www.bestetarief.be.

In antwoord op uw derde vraag merk ik op dat er sedert 2006 ter zake geregeld contact tussen het BIPT en de operatoren is, teneinde de praktische moeilijkheden in verband met de uitvoering van de wet, in het bijzonder voor sommige categorieën van alternatieve operatoren, op te lossen.

Op dit ogenblik houden de meeste, grote operatoren zich strikt aan de wetgeving, door op hun factuur het tariefplan te vermelden dat voor de abonnee in het licht van zijn gebruikerspatroon het voordeligst is.

Het feit dat de historische operator in geval van carrier voorkeuze de oproepen doorstuurt, vormt geenszins een beperking op de verplichting voor de alternatieve operator om op zijn factuur het voordeligste tarief te vermelden op basis van het verkeer dat de consument via zijn diensten laat verlopen.

De factureringsdienst van de historische operator beschikt over geen enkel element dat de historische operator in staat stelt over het gebruikspatroon van de gebruiker een oordeel te vellen. Belgacom beperkt zich dus tot het verstrekken van informatie op de factuur van de gebruiker over de tariefplannen, zonder verbintenis qua volume en abonnementsgeld die in zijn aanbod voorkomen.

Aan de hand van de verrichte enquêtes alsook de brieven die met operatoren zijn uitgewisseld om de operatoren te bevragen over de manier waarop zij de bepalingen van artikel 110 van de wet toepassen, heeft het BIPT kunnen vaststellen dat talrijke operatoren op de factuur geen melding maken van het meest voordelige tarief op grond van het gebruikerspatroon. Zij verwijzen de klant enkel door naar een telefoonnummer waarop voornoemde informatie kan worden verkregen.

Het BIPT heeft van de betrokken operatoren geëist dat zij zich strikt zouden houden aan wat de wet

voorschrijft. Momenteel voldoen daarom de meeste, grote operatoren aan de wetgeving. Slechts één geval wordt nog onderzocht.

De operator in kwestie verklaart geen gediversifieerd tariefaanbod te doen. Het merendeel van zijn abonnees heeft hetzelfde tarief, dat automatisch het interessantste is. Enkel de uitzonderlijke gevallen van klanten die vooral internationaal bellen, zouden van een variant kunnen genieten.

De controle van de kleine operatoren, waarvan velen slechts één tariefplan aanbieden, is nog aan de gang.

Ten slotte, inzake uw suggestie in uw zesde vraag moet worden opgemerkt dat de bevoegdheid van het BIPT op het vlak van sancties zopas naar aanleiding van de in het Parlement goedgekeurde wet van 18 mei 2009 gevoelig is vergroot. Ik stel dus voor de gevolgen van voornoemde wet te beoordelen, vooraleer aanvullende maatregelen te nemen.

05.03 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik wou enkel meegeven dat ik blij ben dat het probleem wordt erkend en een simpele doorverwijzing niet kan gelden.

Ik daag u uit. Ik heb enkele collega's ondervraagd. Niemand herinnert zich de voorbije maanden of het voorbije jaar het voordeligste tariefplan op zijn of haar factuur te hebben gezien.

Het zou dus goed zijn, mochten het BIPT en de operatoren op uw aangeven enkele minimale formele voorschriften, zoals een kadertje, een duidelijke vermelding of een duidelijk lettertype in acht nemen. Immers, een terugblik op de historiek van de facturen leert ons dat de verwijzing naar een nummer ergens op de factuur vermeld staat, wat eigenlijk al niet zou mogen. Het vermelde nummer zou bovendien heel weinig geëxploiteerd zijn, wat de relatie met de klant en de heldere communicatie niet ten goede komt.

Dat is dus zeker een op te volgen punt.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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): Mijnheer de voorzitter, de ethische code voor telecommunicatie wordt zo'n beetje een evergreen in deze commissie, omdat wij natuurlijk uitkijken naar de publicatie van het KB ethische code. Het vindt ook zijn oorsprong in de wet van 2005 en naar verluidt zou nu de laatste hand worden gelegd aan de ethische code. Die code moet effectief zijn en er moeten natuurlijk ook ontradende sancties zijn.

Mijnheer minister, vandaar heb ik de volgende vragen.

Ten eerste, in welke sancties zal voorzien worden in de huidige versie van de code voor respectievelijk de dienstverleners en operatoren die de code niet zouden naleven?

Wat zal de hoogte zijn van de boetes? Zullen die boetes naar uw mening voldoende ontradend zijn?

Zal een dienstverlener die herhaaldelijk de code overtreedt, kunnen worden gesanctioneerd met de blokkering van het betalende nummer en de blokkering van al zijn betalende diensten? De problematiek blijft immers zeer acuut. Er gaat geen week voorbij, of we krijgen daar vragen over via mail of brief.

Ten vierde, binnen welke termijn dient een consument klacht in te dienen? Binnen welke termijn dient de ethische commissie een beslissing te nemen? Het lijkt me ook belangrijk om daarover nu al te spreken, vooraleer de publicatie er is, zodat we kunnen bijsturen, mocht dat nodig blijken te zijn.

Het volgende zou interessant zijn om weten. Wat is de jaarlijkse sectoromzet voor het werkingsgebied van de ethische code, dus die betaalnummers? Dat is goed om de hoogte van de sancties te bepalen in

verhouding tot de omzet. Als het inkomen ons onbekend is, kunnen wij ook niet weten of het een lichte dan wel zware straf is, en of men geneigd zal zijn zich volledig te conformeren. Men zegt wel zich vrijwillig aan de code te zullen onderwerpen, maar wij zien nog te veel misbruiken om daarin naïef te blijven.

06.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Deseyn, de sancties wegens niet-naleving van de code zijn vastgelegd in de wet, in artikel 134, §3, en staan dus niet in de code zelf.

Artikel 134 voorziet in boetes tot 12.500 euro. De ervaring zal moeten uitwijzen of de boetes voldoende ontradend zijn. Ten opzichte van een zelfregeling is de mogelijkheid om boetes op te leggen wel een stap vooruit. Bij zelfregulering is de enige sanctie immers de beëindiging van het contract.

Op uw derde vraag, artikel 134, §3, 2de lid, voorziet in sanctie van schrapping van de dienst alsmede een verbod om nieuwe diensten te beginnen bij herhaalde, maar ook bij zware inbreuk.

Ten vierde, is in een termijn voorzien? Neen, er is niet in een termijn voorzien binnen dewelke een consument klacht kan of moet indienen. Het koninklijk besluit van 1 april 2007 voorziet niet in een termijn binnen dewelke de ethische commissie een uitspraak moet doen, behalve in het geval van de spoedprocedure van een klacht. In dat geval moet de ethische commissie een uitspraak doen binnen vijftien werkdagen volgend op de oproeping van de betrokken partijen.

De jaarlijkse omzet is niet bekend bij het BIPT.

Wat de stand van zaken aangaat, ik heb – zoals u weet, ook naar aanleiding van uw vragen en de vragen van collega's – nog in april opnieuw gevraagd aan de ethische commissie om eindelijk te landen. Men heeft mij beloofd dat in de loop van de komende weken het ontwerp-KB zal worden toegestuurd. Dan zullen wij het ook notificeren aan de Europese Commissie op grond van de zogenaamde transparantiewet.

06.03 **Roel Deseyn** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik kijk er echt naar uit. Het is goed om daaraan af en toe eens te herinneren.

U sprak van een reguliere en een spoedprocedure. Er zijn geen termijnen voor de indiening van een klacht, maar de reactietijd bij spoedprocedures bedraagt vijftien dagen. Men zou toch minstens een indicatie moeten geven van de termijn waarbinnen de ethische commissie reageert na indiening van een klacht. Als er niets is gedefinieerd, zullen we worden geconfronteerd met lange onderzoekstermijnen of met vertragingen omdat er veel klachten zijn.

Men zou bijvoorbeeld kunnen zeggen dat wanneer de ethische commissie zich niet kan uitspreken binnen vier weken, verondersteld wordt dat de klager gelijk heeft. Het is natuurlijk niet gemakkelijk om de dienstverleners mee te krijgen in dat verhaal. Dat er geen termijn is voor het indienen van een klacht is een heel positieve zaak. Waarom is er niet in een termijn voorzien voor de respons en het antwoord op een klacht?

Er wordt een onderscheid gemaakt met een spoedprocedure. Dan is mijn evidente vraag wie een beroep kan doen op een spoedprocedure. Is dat vanaf bepaalde verliezen? Wie kan daarvoor opteren?

06.04 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Dat is een interessante suggestie. Ik heb op het terrein echter niet de indruk dat er problemen zijn in verband met de termijnen, tenzij mij u een voorbeeld kunt geven. We stellen vast dat, als er een probleem is, er snel wordt opgetreden, ook door de operatoren. In geval van een spoedprocedure is die termijn bepaald, in andere gevallen niet.

Ik heb echter geen weet van concrete problemen op het vlak van de termijnen in de procedure. U kunt mij echter altijd van het tegenovergestelde overtuigen.

06.05 **Roel Deseyn** (CD&V): De ethische commissie is nog niet aan het werk. U hebt het waarschijnlijk over de diensten van de Economische Inspectie die worden ingeschakeld. Dan komen er wel antwoorden en worden bepaalde diensten geblokkeerd. Wat verlies of compensatie betreft, ligt het echter nog heel moeilijk en verloopt alles niet zo vlot. Mensen zeggen mij dat zij er niet van af geraken, ondanks protest bij operatoren of het zenden van Stop.

Wie kan kiezen voor een spoedprocedure? Het verwondert mij dat u zegt dat de gewone en de spoedprocedure allebei bij de ethische commissie komen. Wanneer kan ik kiezen voor de spoedprocedure? Het is altijd een kwestie van interpretatie, net zoals bij de medische verzorging.

06.06 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Ik veronderstel dat op het ogenblik dat men een klacht indient en wijst op de noodzaak, het een spoedprocedure is en er uitspraak moet volgen binnen de vijftien werkdagen.

06.07 **Roel Deseyn** (CD&V): Misschien kunt u dat later bevestigen. Voor mensen met een bescheiden inkomen zal die noodzaak er snel zijn. Wanneer mensen worden geconfronteerd met een verlies van 400 euro, zullen zij dat misschien vermijden in de toekomst, maar het zou jammer zijn dat er een sociale problematiek ontstaat omwille van de interpretatie van noodzaak.

U hoeft mij nog niet meteen een antwoord te geven. De code is immers nog niet gepubliceerd. Ik vraag u om ook voor dat aspect waakzaam te zijn.

06.08 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Er wordt mij gezegd dat de ombudsdienst op dat vlak goed functioneert. Als er een klacht is, regelt de ombudsdienst de terugbetaling.

Dat functioneert. Ik ben zeker bereid uw bezorgdheid te delen, maar ik heb de indruk dat op het terrein, ondanks de vele misbruiken die er bestaan, de slachtoffers van zulke praktijken wel degelijk worden vergoed en terugbetaald.

06.09 **Roel Deseyn** (CD&V): Ik hoop dat u honderd procent gelijk hebt, maar in het recent gepubliceerde verslag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie lees ik over de moeilijke samenwerking inzake die problematiek met de operatoren. Ik lees ook over vertragingen. Het heeft te maken met de personeelsbezetting en het aantal Nederlandstalige dossiers. Het zou ons te ver leiden om daarop verder in te gaan, maar het zou goed zijn dat men nog eens checkt dat er een optimale klantvriendelijkheid is en een maximale garantie.

06.10 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Het probleem is niet dat slachtoffers niet worden vergoed. Het probleem is inderdaad dat de mensen er eerst mee moeten worden geconfronteerd. Het zou veel beter zijn, mochten we preventief, met de operatoren, dat soort van praktijken kunnen tegenhouden. In antwoord op een andere vraag van u, zal ik daarvoor een aantal pistes schetsen.

06.11 **Roel Deseyn** (CD&V): Wie niet reageert op de stilaan bekende code "STOP", moet echt wel worden bestraft. Dat lijkt me een zeer goede maatregel.

06.12 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Daarover bestaan ook heel duidelijke regels. Ik heb enkele weken geleden, naar aanleiding van het zeer verhelderend verslag van de ombudsdienst, nog eens aan het BIPT en de Economische Inspectie gevraagd om systematisch pv's op te stellen. Natuurlijk moeten we zien dat we op dat vlak ook de medewerking krijgen van Justitie en dat desgevallend ook wordt vervolgd. Ik denk dat de bestaande regels strikt moeten worden gerespecteerd. Ik heb ook een afspraak gemaakt met de grote operatoren, die de bulk uitmaken van de klachten die men terugvindt in het verslag van de ombudsdienst, om ervoor te zorgen dat er een significante daling komt van dat soort praktijken. Ik deel die bezorgdheid.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

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 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!): Monsieur le président, monsieur le ministre, ma question date du mois de mars, mais les réponses ne sont pas encore intervenues dans l'intervalle.

En réponse à une question parlementaire, le 19 février, vous avez répondu que selon l'étude réalisée par KPMG, le coût du service postal universel oscillerait entre 0 et 29 millions d'euros. Dans la foulée, vous avez promis de transmettre aux membres de la commission un résumé de l'étude KPMG validé par l'IBPT. On peut s'étonner d'une telle différence de coût estimé et s'interroger sur le mode de calcul de KPMG. De même, il serait utile de disposer dudit résumé.

Monsieur le ministre, pouvez-vous me dire ce qui explique la différence de coût estimée par KPMG?

Sur quelles données se basent les calculs de KPMG?

Quelles sont les variables principales qui ont une influence sur le prix estimé du service postal universel?

Pouvons-nous disposer du résumé de l'étude de KPMG? Si vous pouviez me la remettre en séance, ce serait formidable.

Quel prix a-t-il été payé à KPMG pour réaliser cette étude?

Le **président**: Je voudrais signaler que l'étude a été transmise à tous les membres effectifs de la commission le 10 avril.

07.02 Vincent Van Quickenborne, ministre: Cher collègue, cette étude était disponible dès le 6 avril mais je peux vous la transmettre par e-mail, si vous le souhaitez.

La différence de coût estimée par KPMG s'explique par le fait qu'il s'agit de projections pour les années postérieures à 2011. Les estimations sont basées sur des éléments comptables et des projections économiques. En fonction des hypothèses appliquées, les coûts et les revenus estimés peuvent fortement varier.

Par exemple pour la TVA, la décision qui sera prise par la Commission européenne pour les produits postaux peut avoir un impact plus ou moins lourd sur la demande et, par conséquent, sur les revenus de La Poste.

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 pour le coût du service universel constitue un maximum car, je cite un extrait du rapport: "La spécification concrète de certains paramètres nous semble parfois assez élevée de sorte que l'analyse présentée doit être considérée comme une limite absolue."

Je tiens à préciser que dans ma réponse du 18 février 2009, j'ai exposé les différentes catégories de variables qui interviennent dans le modèle prospectif qui a fait l'objet de l'analyse par KPMG. Le coût du service universel peut être influencé par une série de variables: la rapidité d'installation et la taille des entreprises qui vont offrir les produits de service universel, l'accès aux réseaux des différentes postes, le niveau de rémunération appliqué par les concurrents, les obligations de service universel telles qu'elles sont imposées à l'opérateur de service universel désigné et aux autres entreprises (délai de livraison, obligations de fréquence, péréquation géographique) et les objectifs de qualité et de distribution imposés à La Poste (par exemple Prior J+1) et, enfin, le régime de TVA et de fiscalité.

La version de l'étude a été transmise à la commission le 6 avril. Cette étude de KPMG a coûté 64.500 euros hors TVA.

07.03 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Monsieur le ministre, vous avez peut-être oublié une variable, celle de l'ouverture effective ou non du marché et de l'arrivée ou non de concurrents pour La Poste. On peut également imaginer que, malgré l'ouverture, personne ne se présente. C'est dans ce cas que le coût du service universel s'approchera le plus de zéro, ce qui peut être une solution intéressante en termes de finances publiques.

Pour le reste, je prends acte du prix payé à KPMG pour cette étude qui, me semble-t-il, est surtout la compilation de données qui lui ont été transmises par La Poste. Tant mieux pour KPMG d'avoir trouvé un bon marché public rémunérateur.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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): Mijnheer de minister, deze vraag over digitale televisie sluit ook aan bij uw discours en uw bezorgdheden inzake liberalisering. Er moet voldoende ruimte komen voor alternatieve operatoren. De alternatieven – andere operatoren dan Telenet en Belgacom – kunnen de eindgebruikers niet plezieren met multiple play voor internet en tv, omdat er geen wholesaleaanbiedingen zijn die zij kunnen doorverkopen. In die zin wordt het duopolie, dat u wenst te bestrijden, in elk kabelgebied, volgens de zone van ieder net, versterkt.

Digitale televisie – ik kom hiermee meer op het vlak van e-government – biedt mogelijkheden voor mensen die niet over internet beschikken. Ik geloof ook in een steeds groter wordende convergentie. Het zal de ideale opstap zijn om uw initiatieven inzake het dichten van de digitale kloof te versterken. De mutualiteiten en de VDAB, bijvoorbeeld, zijn nu aanwezig in de huiskamer, via het televisietoestel. De zenders zijn ook zaken aan het integreren via digitexplatformen en het gebruik van de soft- en middleware van digitale televisie. Ik vind dat mooie initiatieven. Vroeger was de presentatie nogal primitief, maar nu begint die echt vorm te krijgen. De overheid mag hierin niet achterblijven.

Ik heb de volgende vragen.

Wat zijn de mogelijkheden voor concurrentie op multiple play? Ik zie niet direct een exit, maar er moet toch een strategie voor zijn, anders kan er geen concurrentie zijn. Hoe evalueert u de aanwezigheid van de overheid op het digitale televisieplatform? Zult u die versterken? Speelt uw departement daarin een stimulerende rol? Welke diensten wilt u in de toekomst op dit platform krijgen? Wat zijn uw ambities voor 2009-2010? Ik meen dat de federale overheid op dat vlak met haar meest gesolliciteerde diensten prominenter aanwezig kan zijn, zoals de spoorwegen en andere diensten daarop nu al aanwezig zijn.

08.02 Minister Vincent Van Quickenborne: (...) behoort tot de bevoegdheid van de Gemeenschappen. Ook de omroepnetten vallen daaronder. Om de concurrentie op het gebied van multiple play te vergroten, moeten de gemeenschapsregulatoren, in samenwerking met het federale BIPT, de nodige maatregelen nemen. De concurrentie op het gebied van televisie moet daardoor toenemen.

Een dergelijke samenwerking is aan de gang in het kader van de analyse van de markten voor ontbundeling en bitstream. Afhankelijk van de uitkomst van de analyse zullen bijvoorbeeld televisiesignalen ter beschikking gesteld kunnen worden van alternatieve aanbieders. Ik ben er voorstander van om zoveel mogelijk concurrentie mogelijk te maken op het vlak van televisiediensten, en dus ook multipleplay-aanbiedingen, zoals u in uw vraag suggereerde.

Bundels worden steeds meer de standaard op de markt. Daarom is het cruciaal dat alle alternatieve operatoren die kunnen aanbieden. De vaste kosten van de content in de televisiesector en het relatief kleine gebied waarin dit kan worden terugverdiend maken een businesscase niet evident. Wij moeten ons daarvan bewust zijn.

Interactieve televisie kan worden gezien als een toegangsportaal dat met internet concurreert. De troef bestaat erin dat het bezit van een pc niet nodig is. Het is ook gebruiksvriendelijk voor mensen zonder pc-kennis en er moet geen internetabonnement worden betaald.

De nadelen zijn een beperkt debiet binnen de televisiesignalen en het feit dat de televisie dient voor familiaal gebruik, waardoor een gezinslid de diensten niet kan raadplegen terwijl een ander televisie kijkt. Denk ook aan het gebrek aan confidentialiteit, wat de e-mails minder evident maakt.

Men kan twijfelen of de operatoren deze diensten op een niveau willen brengen dat hun eigen aanbod voor internettoegang beconcurrereert. Bijgevolg is het heel waarschijnlijk dat de beschikbare informatie tot een nogal elementair, maar belangrijk, niveau wordt beperkt. In elk geval, net als bij alle nieuwe commerciële diensten, zal de markt beslissen of de dienst tegemoetkomt aan een belangrijke behoefte, dan wel of het slechts een hulpdienst zal worden.

Momenteel zitten er geen federale diensten op dit medium. Het medium is pril, hoewel ik ervan overtuigd ben dat het een deel van de oplossing is om de digitale kloof voor een bepaalde groep in onze maatschappij weg te werken. Er moeten dan vooral veel relevante gegevens consulteerbaar zijn via iDTV, bijvoorbeeld niet alleen de federale overheidsdiensten. Ik denk ook aan gemeentelijke initiatieven, info over gezondheidszorg en OCMW.

Idealiter is dit een volwaardig alternatief voor het internet, dus ook voor alle federale, regionale en zelfs gemeentelijke administraties. Ter informatie, de socialistische mutualiteiten zouden vandaag wel aanwezig zijn op het Telenet iDTV-platform. Wij zouden de federale diensten ter beschikking kunnen brengen op iDTV, maar dat heeft een kostprijs, en daarvoor hebben wij op dit ogenblik nog geen budgetten uitgetrokken. Ik sluit het echter zeker niet uit.

08.03 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de minister, ik begrijp dat de ambities nog moeten worden geformuleerd. Wanneer zou die studie in overleg met de Gewesten rond de wholesale-aanbiedingen klaar zijn? Het zou goed zijn daarvoor een timing te krijgen.

Het medium van de digitale televisie, met de setup-boxen, een variant van digiboxen of een andere variant, laat het werken in een browseromgeving met plug-ins moeilijk toe. De mogelijkheden zijn dus inderdaad beperkt. Zij bieden echter zeer interessante zaken, zoals voorlichtingsfilmpjes, bijvoorbeeld over de volksgezondheid, de Mexicaanse griep of de promotie van "Internet voor iedereen II". Dat zijn zeker zaken die men zou oppikken wanneer men door de menu's van het digitaal toestel scrollt.

Het zou dus niet slecht zijn indien enkele zaken prominent vanuit de federale overheid in de kijker worden geplaatst en dat men die ambities formuleert. Voorts kijk ik ook uit naar de studie over de wholesale-aanbieding.

08.04 Minister Vincent Van Quickenborne: Die studie is voor begin juli. Uw suggestie in verband met de publiciteit rond "Internet voor iedereen II" wordt zeker meegenomen. Het is een interessante suggestie.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

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

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): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, deze vraag gaat over het digitaal dividend. Men zou kunnen zeggen dat het stil is in de Vlaamse ether, maar men mag dat niet al te letterlijk interpreteren. Er is in elk geval wat spectrum vrijgekomen door het stopzetten van analoge televisie. Dat zal trouwens ook gebeuren in Wallonië, maar iets later, in 2011.

De vraag is dus hoe men de spectrumruimte het meest nuttig kan invullen, althans als men dat wenst te doen want niet alle collega's zijn daartoe bereid. In dat verband denk ik aan het discours van mevrouw Snoy. Ik ben alleszins, samen met mijn fractie, van oordeel dat wij dat zo nuttig mogelijk moeten invullen en dat kan gebeuren door breedband, door internetdiensten, door digitale televisie, enzovoort.

Spreken over diensten is al gevaarlijk want in de visie van de Europese Commissie zegt men dat dit eigenlijk technologie- en dienstenneutraal moet zijn of toch zoveel mogelijk. Bijvoorbeeld in Nederland zouden er twee veilingen in parallel komen waarbij de markt kiest welk type diensten in het vrijgekomen spectrum zouden kunnen ontplooid worden. Ik weet ook niet of dat ideaal is, maar het toont aan dat er verschillende opties zijn.

Mijnheer de minister, wij zitten hier natuurlijk weer op het kruispunt van de bevoegdheden van de Gewesten en de federale overheid. Ook daar zal zeker afstemming moeten gebeuren. Dat toont trouwens ook aan dat niet elke staatshervorming moet gaan in de richting van de Gewesten. Er valt hier wel iets te zeggen voor infrastructuur op een Belgische markt. Dat is echter een andere discussie.

Mijnheer de minister, ik had graag geweten wat uw visie is met betrekking tot de criteria voor allocatie?

Hoe ziet u het marktmodel waar de hoogste bidder het type dienst bepaalt?

Hoe ziet u het vrijkomen van spectrumruimte als hefboom voor innovatie?

Quid met de visie van de Europese Commissie? Is dat advies bindend of zal het Belgisch standpunt zoveel mogelijk in het verlengde daarvan zijn of zijn de opties die nu besproken worden niet meer verzoenbaar? Dat is een open vraag. Ik zou graag weten wat de stand van zaken is in dat dossier.

Het lijkt mij evident dat daarover ook gesproken wordt met onze buurlanden, omdat het inzake gebruiksgemak en interferentie uiteraard aangewezen is om technische afspraken te maken met Duitsland, Nederland, Frankrijk en Groot-Brittannië.

Het zou ook goed zijn dat u nog eens meegeeft welk niveau bevoegd is voor welk aspect van het spectrumbeheer. Hoe wordt er samengewerkt met de regio's? Zijn er tegenstrijdige standpunten? Zal iedereen een stukje van de verantwoordelijkheid krijgen? Wat is de timing?

Dat waren mijn pertinente vragen over het digitaal dividend.

09.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mijnheer de voorzitter, collega, in 2004-2006 werd door de ITU de frequentieplanning vastgelegd. Wat de Vlaamse en Franse Gemeenschap betreft, werden in UHF 470 tot 862 Megahertz zeven volledige bedekkingen gerealiseerd op basis van het DVB-T masker, terwijl in VHF 174 tot 230 Megahertz een volledige bedekking voor DVB-T en 3 bedekkingen voor digitale audio werden gepland. Een bedekking met 1 enkele DVB-T multiplex kan ingevuld worden met ongeveer 6 traditionele DVB-programma's.

Bij het uitschakelen van de analogie televisie en het in dienst nemen van de digitale multiplexen beschikken de omroepinstellingen over een sterk toegenomen capaciteit, zelfs indien een deel van de band toegekend wordt aan mobiele diensten. De negatieve economische gevolgen en de concurrentiële achterstand die de Belgische telecombedrijven zouden kunnen ervaren bij het niet toewijzen van de band 790 tot 862 Megahertz aan nieuwe innovatieve mobiele datadiensten, moeten afgewogen worden ten opzichte van 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 beleidsniveaus in België moet er dan toe leiden dat we actief kunnen meewerken op internationaal vlak om op een Europees niveau gecoördineerd en geharmoniseerd gebruik van de band 790-862 aan te duiden. Mogelijkerwijze houdt dit, indien hiertoe een consensus bestaat en rekening gehouden wordt met een eerlijke verdeling van de frequenties in de grenszones, een beperkte herplanning of rearrangement activity in. In grenszones kan anders immers interferentie ontstaan.

Dergelijk principe, in verband met A2 dus, het zuivere marktmodel en de hoogste bidder, draagt mijn voorkeur niet weg. Indien men een veiling gaat organiseren voor de band 790-862 waarbij zowel aanbieders van omroepdiensten als aanbieders van telecom in concurrentie treden, dan trekken de aanbieders van omroepdiensten bijna zeker aan het kortste eind en riskeren ze geen frequenties te kunnen bekomen. De financiële armslag van de telecomoperatoren is veel groter. Andere alternatieven zullen worden onderzocht: duty contest, veiling onder voorwaarden, veiling in pakket met andere frequenties.

Wat uw vraag A3 betreft, vind ik inderdaad dat het toekennen van het spectrum 790-862 een zeer belangrijke hefboom is voor de ontwikkeling van nieuwe markten. Het BIPT voert op mijn vraag hiertoe een consultatie uit die plaats vond begin dit jaar. Er blijkt 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. De volledige band van 2 x 30 Megahertz zou volgens deze industrie toegankelijk gemaakt moeten worden voor de mobiele operatoren. Hierbij is een harmonisatie op nationaal vlak noodzakelijk. De band zou moeten beschikbaar zijn tegen 2012-2014. Deze band is uitermate geschikt voor bestrijding van de digitale kloof, doordat op een kostenefficiënte manier een goede bedekking van de landelijke gebieden kan worden gerealiseerd.

Hier is gewoon geen beginnen aan: dit is Chinees.

Anderzijds is er nog een vraag van de hulpveiligheidsdiensten voor toegang tot die band, tot 2 x 16

megahertz. Momenteel wordt dan ook in de CEPT... Wat is CEPT?

09.03 Medewerker van de minister: ...

09.04 Minister Vincent Van Quickenborne: U moet wel volgen. CEPT, wat is dat?

09.05 Medewerker van de minister: ...

09.06 Minister Vincent Van Quickenborne: We zullen dat straks beantwoorden.

Momenteel wordt dan ook in de CEPT een kanaalindelingsplan ontwikkeld. Dat plan voorziet in een band gap van 11 megahertz, van 821 tot 832 megahertz, tussen de up- en downing van de mobiele netten. Het is de bedoeling dat die band ter beschikking gesteld wordt voor draadloze microfoons en verwante toepassingen.

Het is dus duidelijk dat er veel vraag is naar frequenties in die specifieke band en dat niet alle vragen zullen kunnen worden ingewilligd.

Anderzijds gaf het BIPT ook de opdracht aan een internationaal consultant Analysis & Mason om deze problematiek te bestuderen teneinde een inzicht te krijgen in de economische waarde en bruikbaarheid van dat spectrum. De consultant dient te bepalen welke economische waarde het spectrum 789 tot 862 heeft in het geval het spectrum voor omroep wordt gebruikt en in het geval het spectrum voor andere diensten wordt gebruikt. De resultaten van die studie zijn begin juli beschikbaar.

Het BIPT neemt deel aan de RSPG, Radio Spectrum Policy Group. In dat verband loopt er momenteel een consultatie aangaande het digitaal dividend. Wij nemen voorlopig een neutrale houding aan in het raam van de Europese Commissie aangaande de vraag welke diensten op die band kunnen worden aangeboden, in afwachting van een consensus op Belgisch vlak.

Frankrijk, Duitsland en de UK hebben beslist om die band toe te kennen aan de mobiele diensten en deze zou beschikbaar zijn in 2012.

De federale overheid, in casu het BIPT, is bevoegd voor het beheer en de toekenning van het niet-omroepgerelateerd spectrum in België alsmede voor de toekenningen van het spectrum aan de bicommunautaire omroep toepassingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De Gemeenschappen beheren en kennen het omroepspectrum toe. Er is momenteel onduidelijkheid over het feit of de band tussen 789 tot 862, voor omroep of voor mobiele diensten kan worden gebruikt. Er is een hangende rechtszaak bij de Raad van State tussen het BIPT en de Vlaamse Gemeenschap ten gevolge van het feit dat de Vlaamse Gemeenschap een frequentieplan gepubliceerd heeft, inclusief militaire frequentiebanden.

Momenteel wordt door de CRC – dat is de samenstelling van het BIPT, de Vlaamse regulator voor media, de mededingingenraad en de CSA, de Franstalige tegenhanger – een werkgroep gecreëerd om die problematiek vanuit het standpunt van de regulatoren te bekijken. Het BIPT werkt ook samen met de bevoegde ministeries van de Gemeenschappen aangaande de frequentiecoördinatieproblematiek met de buurlanden en de ontwikkeling van de technische criteria in de CEPT.

De CEPT is de Europese Conferentie van Post- en Telecomadministraties.

Wat de Gemeenschappen betreft, lijkt de voorkeur uit te gaan naar oplossingen die het vrijgekomen spectrum gebruiken voor zuivere omroep toepassingen. Ik veronderstel dat het om de verschillende televisietoepassingen gaat, zoals T-DAB.

09.07 Medewerker van de minister: Terrestrial Digital Audio Broadcast, Digital Video Broadcast-Terrestrial en Digital Video Broadcast-Handheld.

09.08 Minister Vincent Van Quickenborne: Het gaat om de ganse band 470-862 MHz. Op deze wijze blijven de Gemeenschappen bevoegd voor deze banden.

De federale overheid verkiest de introductie van mobiele datadiensten op de band, omdat er noodzaak is

aan meer concurrentie.

Ik ben van oordeel dat er zo snel mogelijk een akkoord moet komen met de bevoegde Gemeenschapsministeries aangaande de toewijzing. Wij hebben dan ook reeds informeel afgesproken dat zodra de nieuwe regeringen zijn gevormd, de discussies hierover worden opgestart.

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

Tot daar mijn uitvoerig antwoord.

09.09 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw uitvoerig antwoord. Ik zal het eens nalezen, met de verschillende cijfers die u heel snel hebt afgelezen. Als ik het goed begrijp, zijn er vier frequentiebanden, waaronder voor Digital Video Broadcast-Terrestrial of DVB-T, die in zes kanalen kunnen worden onderverdeeld en waarbij de content voor een stuk wordt bepaald door de Gemeenschappen, op basis van hun culturele autonomie.

Die vier banden hoeven niet alle vier voor DVB te worden gereserveerd. Een ervan kan worden gealloceerd voor mobiele communicatie of mobiele breedband, als ik het goed begrijp. Gaan we dan in concurrentie treden? Zal één band volstaan? Veel van die content kan natuurlijk ook via IP-protocollen, via mobiele breedband, worden meegegeven. Zal de keuze van de toekomst dan niet zijn om verder te gaan dan het DVB-verhaal en maximaal in te zetten op mobiele breedband? Wij hebben nu veel technische aspecten besproken, maar dat zal de beleidskeuze zijn. Op het eerste gezicht voel ik daar wel wat voor. Zal de federale regering, al dan niet in tegenspraak met andere wensen of verzuchtingen, daarnaar maximaal streven, precies om het verhaal van WiMax en andere spelers in de UMTS-sfeer maximaal te ondersteunen?

Dat is eigenlijk de bedoeling van de vraag. Welke beleidskeuze zal men maken?

09.10 Minister Vincent Van Quickenborne: Wij zijn er natuurlijk voorstander van om zoveel mogelijk te werken in de richting van mobiele diensten, omdat dat de convergentieoplossing is. Datadiensten zijn de toekomst. Gelet op hun bevoegdheid, komen de Gemeenschappen veeleer op voor het klassieke televisieaanbod, als ik het zo mag noemen. De kunst zal erin bestaan om een oplossing te vinden waarmee we zoveel mogelijk mensen kunnen bereiken. Er zal veel veranderen op dat vlak. Televisie via gsm zal in een paar jaar mogelijk zijn. De timing is sowieso 2012, omdat de switch-off in Wallonië wat later zal gebeuren dan in Vlaanderen.

De beleidskeuze voor het federaal niveau is in de richting van data en mobiele diensten. Aangezien in België de bevoegdheid bij de twee niveaus is gesitueerd, moeten wij rekening houden met de verzuchtingen van de Gemeenschappen. Ik heb er eerlijk gezegd vertrouwen in. De evoluties op dat vlak gaan dermate snel dat de oplossing volgens mij vrij evident is.

09.11 Roel Deseyn (CD&V): Men moet natuurlijk opletten als men te veel spreekt over mobiele diensten. Men kan die DVB-H ook verkopen als een mobiele dienst, als u het hebt over de data, de mobiele applicaties en het breedbandverhaal.

Wij kunnen mekaar wel vinden als het gaat in de richting van verdere protocollen en alle toeters en bellen die daarmee gepaard gaan. Als men het zo kan ontwikkelen, zal het een goede zaak zijn.

Ik wil nog het volgende zeggen. Laat u niet doen. Ik begrijp immers de lobby's van deze en gene zijde.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

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 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): Mijnheer de voorzitter, ik kom nog even terug op de werking van de

Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Zij spreekt over ongeoorloofde praktijken inzake klantenwerving, waar het gaat over het aanraden van het beste tarief. Ongewild krijgt men een nieuw contract van 1 jaar wanneer op zo'n tariefformule wordt ingegaan. Dit sluit een beetje aan bij het commentaar van daarnet.

De Ombudsdienst meent dat deze handelwijze niet wettelijk is. Dat is niet onbelangrijk, daar dit zich in de praktijk veelvuldig zou hebben voorgedaan.

Belangrijk volgens de Telecomwet is dat het contract materieel ter beschikking moet worden gesteld. Het moet ook een einddatum bevatten. Ik meen echter dat niet iedereen zijn contract zomaar kan opdiepen. Vaak is dat materieel onmogelijk. Men zou zich dus kunnen afvragen of dit geen misbruik van vertrouwen is.

In de facturen worden wijzigingen soms onopvallend aangebracht, terwijl cruciale informatie slechts in een voetnoot wordt meegegeven, of verscholen staat tussen een flinke hoeveelheid andere informatie.

Een ander soort klachten gaat over de dubieuze activering van CPS. Dit is een al iets oudere klacht. Er wordt dan een voorstel gedaan door een alternatieve carrier. De mensen stemmen er soms in toe dat informatie wordt opgestuurd, maar zonder dat zij het weten zijn zij al klant en worden er rekeningen gestuurd. Het is dan een heel gedoe om dit te betwisten en er weer vanaf te geraken als men het niet wenst.

In deze commissie is inderdaad al verschillende keren gezegd dat er een schriftelijk spoor moet zijn van die mondelinge overeenkomst. Toch rijzen ter zake nog problemen.

Vandaar mijn vragen. Wat is uw visie op die twee problemen? Wanneer een andere, betere, tariefformule wordt voorgesteld, ter opvolging van de Telecomwet die stelt dat de beste tariefformule wordt aangeboden, kan het zijn dat daaruit eigenlijk een langere opzegtermijn voortvloeit. Kan dat zo maar?

Kan het dat een vriendelijke dame of heer belt en zegt: dit is zeer interessant voor u, dit is de beste formule voor u op een termijn van 5 jaar, en dat die 5 jaar dan impliciet of expliciet in de afspraak worden bedongen? Welke sancties volgen er als dit niet conform de wet is? Welk gevolg wordt gegeven aan de stelling van de Ombudsdienst dat deze handelwijze niet wettelijk is? Wie nam het concrete initiatief, en wat was de impact ervan, opdat de wettelijke bepalingen zouden worden nageleefd door de verschillende operatoren. Ik meen dat dit niet onbelangrijk is.

10.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mijnheer de voorzitter, collega's, zowel de praktijken van contractverlenging via de telefoon als van slamming zijn mij gekend. Ik stel het principe van het sluiten van contracten op afstand, wat in ons land al meer dan 30 jaar bestaat en wat een eenvoudige manier van contracteren is, niet in twijfel. De begeleidingsmaatregelen, die de consumenten moeten beschermen, dienen evenwel strikt te worden nageleefd.

Ik som ze nog even op. Ten eerste, de operator moet de consument volledig inlichten over de essentiële elementen van het contract dat hij zal afsluiten.

Ten tweede, de operator moet kunnen bewijzen dat hij de consument volledig heeft geïnformeerd en dat de consument zich akkoord heeft verklaard. De bewijslast ligt bij de operator.

Ten derde, er moet een volledig contract worden opgestuurd naar de klant. Een vage vermelding op een factuur beantwoordt niet aan het wettelijke voorschrift.

Ten vierde, het verzakingsrecht van de klant moet in het vet worden aangeduid in een kader op de eerste pagina van het contract. Het verzakingsrecht moet uiteraard worden nageleefd.

De Economische Inspectie kan een proces-verbaal opstellen en moet dit ook systematisch doen wanneer een van de hierboven vermelde aspecten of elke andere bepaling van de wet op de handelspraktijken niet strikt wordt nageleefd. Daarenboven kan het BIPT in geval van niet-naleving van de bepalingen van de wet van 2005 administratieve boetes opleggen. Ik herinner u eraan dat het Parlement onlangs de bevoegdheden van het BIPT heeft versterkt zodat het BIPT vlugger kan tussenbeide kan komen en zwaardere boetes kan opleggen dan in het verleden.

Ik kom tot uw tweede vraag. In de wet van 2005 is er geen beperking van de periode waarop een contract van bepaalde duur betrekking heeft. Commercieel gezien, passen de operatoren echter termijnen toe die

niet afwijken van de gebruikelijke praktijken in de sector. Zoals vermeld in het antwoord op de eerste vraag is het de taak van de operator om het bewijs te leveren dat zijn klant zijn instemming heeft gegeven met alle elementen die samen het contract vormen, met inbegrip van de duur ervan. De bewijslast ligt opnieuw bij de operator.

Uw derde vraag betreft de sancties van toepassing op een operator. De Economische Inspectie kan een proces-verbaal opstellen en dit voor vervolging aan het parket bezorgen. Verschillende pv's werden de laatste jaren door de Economische Inspectie opgesteld. Daarenboven, in verband met de contracten die via telefoon worden afgesloten, zou het BIPT ertoe kunnen worden gebracht om een administratieve boete op te leggen wegens overtreding van artikel 108 §1, of elke andere bepaling van de wet van 2005, indien geen enkel exemplaar van het contract materieel aan de abonnees wordt overhandigd. Er dient echter te worden onderstreept dat de materiële overhandiging van het contract, zoals voorgeschreven in deze bepaling, mag geschieden na het afsluiten van het contract na afloop van een telefoongesprek. Tot op vandaag heeft het BIPT geen dergelijke klacht ontvangen. Ik zal het BIPT en de Ombudsdienst evenwel vragen om nauwer te gaan samenwerken zodat het BIPT op de hoogte kan worden gebracht van de klachten die betrekking hebben op de niet-naleving van de wet betreffende de elektronische communicatie.

Wat betreft de onterechte activering van CPS of de ongevraagde overname van een internettoegang is de in de fout zijnde operator, zoals gekend, gehouden om per individueel geval een forfaitaire tegemoetkoming van 750 euro te betalen aan de onderneming die de eindgebruiker, op grond van de feiten, tijdelijk als klant verliest. Het BIPT gaat op regelmatige tijdstippen na of deze 750 euro wel degelijk wordt betaald.

Wat het afsluiten van contracten via de telefoon betreft herinner ik eraan dat de praktijk op zich wettelijk is. Van geval tot geval moet worden nagegaan of de instemming van de abonnee behoorlijk is verkregen. Zoals gezegd, gelden ter zake vier voorwaarden. Ik heb de Economische Inspectie en het BIPT nogmaals gevraagd elke schending, waarvan zij weet hebben, te vervolgen.

De ombudsdienst kan hen ook op de hoogte brengen van de te vervolgen dossiers.

10.03 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord. Wanneer men mondeling het akkoord afsluit, dan kan de overeenkomst starten wanneer de mondelinge overeenkomst is beëindigd, de informatie is uitgewisseld en iedereen akkoord gaat. Er moet echter een materieel contract komen waarin duidelijk wordt aangegeven dat men kan verzaken.

Soms wacht men even met het opsturen van het contract en verstrijkt de deadline voor het verzaken aan het contract. Ik heb voorbeelden van mensen die niet meer konden protesteren of nog een dag hadden om dat te doen, terwijl men wettelijk zeven dagen heeft. Het blijft soms enkele dagen liggen in het bedrijf. De deadline is soms bijna overschreden wanneer het contract bij de nieuwe klant aankomt. Het contract kan ook al gestart zijn, terwijl een van de voorwaarden kan zijn dat men kan protesteren tot zeven dagen na het afsluiten van het contract.

Dit is een probleem. Men moet dit bij de ombudsdienst, de operatoren en het BIPT bijzonder goed in de gaten houden. De regel dat men kan protesteren tot zeven dagen na het ontvangen van het materieel bewijs, op papier, zou men steeds moeten respecteren. Ik meen dat dit ook de wet is.

10.04 Minister Vincent Van Quickenborne: Veel operatoren maken een auditieve opname bij het telefonisch afsluiten of verlengen van een contract, zodat er een bewijsstuk is. De bewijslast ligt bij de operator. Het verzakingsrecht van zeven dagen loopt vanaf het ontvangen van het contract. Ook al is het reeds ingetreden, men heeft altijd zeven dagen om daaraan te verzaken. In die zin wordt de consument voldoende beschermd.

Ik meen dat men niet zozeer die verplichtingen moet aanpassen. Men zou bijvoorbeeld kunnen zeggen dat men maar een contract kan afsluiten als dat schriftelijk wordt gedaan. Ik denk niet dat dit ten nadele zou zijn van de consument, maar veel mensen willen veranderen en het moet snel gaan. Dat is evident. Het komt erop neer om de verplichtingen goed te controleren.

In het verslag van de ombudsdienst is mij het volgende opgevallen. Als er klachten zijn, dan moeten die veel sneller naar het BIPT worden gestuurd en er moet sneller worden opgetreden. Onze economische inspectie maakt pv's. Misschien is het goed om die eens te bundelen en een zaak tot voorbeeld te laten strekken via

Justitie. Administratieve boetes zijn een zaak, het vervolgen is natuurlijk een andere zaak.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik stel voor dat u mij het antwoord op mijn laatste vraag nr. 13562 schriftelijk bezorgt, omdat het een lang antwoord zal zijn dat ook iets meer generiek is dat de punctuele zaken die in mijn andere vragen aan bod komen. Dan kunnen wij nu discussiëren over de onduidelijk wordende consumenteninformatie in deze vraag.

In de praktijk blijkt dat promotieacties en algemene voorwaarden steeds vaker verwijzen naar tarieven die alleen online worden gepubliceerd en regelmatig wijzigen. Dit maakt het voor de consument niet makkelijker om te achterhalen welke prijzen op zijn contract van toepassing zijn. Als er een dispuut is of als men wil weten hoeveel men betaalt per minuut of seconde, moet men weten waar men die tarieven kan vinden.

Vroeger stond dit perfect op een bepaald tariefplan, maar dat tariefplan wordt heden niet meer aan nieuwe klanten aangeboden. Het abonnement loopt verder en men schakelt dan zomaar over naar een nieuwe tariefformule of men hanteert nog de oude voorwaarden van de formule, maar men weet niet meer aan welke tarieven men eigenlijk is onderworpen. Er schort iets aan de informatie over de contracten, de producten en diensten. Dat haal ik uit het verslag van de ombudsman. Door de promoties en tarieven die alleen op de website vermeld staan regelmatig te veranderen, is het niet mogelijk voor klanten om die informatie te bekomen.

Mijnheer de minister, is een operator gehouden een historiek van de opeenvolgende versies van de algemene voorwaarden en tarieven bij te houden en te publiceren? Als een klant zijn klanthnummer geeft, moet de operator dan verplicht een overzicht kunnen geven van het vroegere en huidige tariefplan? Welke wetgeving is van toepassing met betrekking tot het publiceren van de huidige en vorige versies van de algemene voorwaarden, tarieven en productinformatie? Het is heel belangrijk te weten welk tariefplan van toepassing is.

Wie ziet toe op de toepassing van deze wetgeving? Is de wetgeving voldoende uitgebouwd om te kunnen verifiëren hoe de oude contracten momenteel worden vertaald. Het evolueert dermate snel dat bepaalde contractformules immers zijn voorbijgestreefd. Wat is de visie van de minister over de vaststelling dat de consumenten jaar na jaar onduidelijkere informatie krijgen? Welke maatregelen kunt en zult u ter zake nemen?

Het gaat dus heel concreet over de problematiek van mensen die voor een bepaald tarief kunnen intekenen maar na enkele jaren niet meer weten aan welke tarieven zij onderworpen zijn.

11.02 **Minister Vincent Van Quickenborne**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Deseyn, er bestaat geen enkele specifieke wettelijke verplichting voor de operatoren om een historisch overzicht van de algemene voorwaarden te bewaren en te publiceren. Zodra een clause in de algemene voorwaarden van een operator niet meer van toepassing is en niet meer onder het contractueel gebied valt dat betrekking heeft tussen de operator en zijn klant, valt die evenmin nog onder de verplichting tot mededeling en publicatie waarvan sprake in artikel 108.

De wetgeving die van toepassing is inzake de mededeling en de publicatie van de inlichtingen is in essentie vastgelegd in de artikelen 108, 109, 111 en 113 van de wet van 2005. Zoals vermeld in het antwoord op uw eerste vraag, slaan die verplichtingen niet de clauses op voorwaarde dat die niet langer van kracht zijn.

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 inzake het statuut van het BIPT, is het de taak van het BIPT om de naleving van de vermelde plannen te controleren. In geval van overtreding van een van de vermelde bepalingen van de wet van 2005 kunnen aan de overtreder administratieve boetes worden opgelegd,

overeenkomstig artikel 21. Tot nu toe hebben alle operatoren die een aanmaning hebben ontvangen om zich naar de wet te schikken, positief gereageerd op die aanmaning, zodat het tot nu toe niet nodig is geweest om een administratieve boete op te leggen.

Buiten de vermelde bepalingen van de wet van 2005, die een belangrijk niveau van informatieverstrekking aan de gebruikers garandeert, zijn sedert de inwerkingtreding van die wet nog andere mechanismes ingesteld die erop gericht zijn de informatieverstrekking te versterken. Ik denk aan de lancering van de website bestetarief.be, waarmee elke gebruiker, rekening houdend met zijn gebruikerspatroon, het tariefplan kan bepalen dat voor hem of voor haar het meest voordelig is.

Voorts kijken wij in samenwerking met de sector, de ombudsdienst en de gebruikersorganisaties in welke mate wij via de basisfactuur nog relevante informatie kunnen meegeven aan de consument, zoals bijvoorbeeld de einddatum van het contract, wat u terecht hebt gesuggereerd.

Ik zal verder nauwlettend blijven toezien op de juiste toepassing van de bestaande beschikkingen.

11.03 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de minister, dank voor de reeds uitgesproken engagementen. Belangrijk is dat de mensen – daarvoor moet misschien niet de hele historie meegedeeld worden – kunnen weten, als zij vandaag inloggen bij een operator of bellen naar een klantendienst en het abonneenummer of klantnummer vermelden, aan welk tarief zij op dat moment contractueel onderworpen zijn, zoals het werd afgesproken. Ook moeten zij weten welke bonussen reeds werden toegezegd. Er zijn veel opties en subopties, bijvoorbeeld van belminuten, inruilwaarde, of voor 5 euro per maand kan men naar bepaalde nummers korting krijgen. Dat zou men allemaal moeten kunnen zien op een interactieve webpagina of bij de klantendienst. Dat zal zeker leiden tot meer vertrouwen, tot meer transparantie.

Ook het volgende is belangrijk. U zegt dat men kan nagaan of men voordelig uitkomt via bestetarief. Men zal dan ook veel meer vertrouwen stellen in de tool van de simulator van bestetarief, want dan kan worden vastgesteld dat die simulator inderdaad rekening houdt met bijvoorbeeld de tariefmeting, of andere geactiveerde opties moeten ook in de simulator verdisconteerd worden. Dan krijg je een goede wisselwerking met wat men heeft. Vaak weet men absoluut niet meer wat men heeft. Bij bepaalde operatoren, die ik niet zal vernoemen, is dat vrij goed uitgewerkt en zie je wat je allemaal hebt geactiveerd en kan je dat ook afvinken. Je kan er ook een pakket bij kopen, en zo voort. Dat kan online geschieden.

Dat is vaak nog in de vaste telefonie of voor het internetabonnement, waar men parameters, ruimte kan bijkopen, mailboxen kan gaan inrichten enzovoort.

Voor mobiele telefonie, bij een geslaagde liberalisering, is een eerste criterium transparantie. Als klant is het een echte uitdaging. Men moet maar eens proberen uit te vissen wat voor type abonnement men heeft. Dat is niet evident. Dat is ook een belangrijk aandachtspunt in de uitwerking van de telecommarkt.

11.04 Minister Vincent Van Quickenborne: Misschien kunnen wij hier en daar additioneel nog een aantal dingen toevoegen, zoals gezegd. Dat is belangrijk, omdat als men inderdaad zijn gebruikersprofiel wil gebruiken om eventueel te veranderen, moet het gebruikersprofiel ook juist zijn. Men moet ook voldoende geïnformeerd zijn daarover.

Het zou misschien niet slecht zijn, maar dat moet technisch worden onderzocht, mocht men aan de hand van een bepaald nummer of factuurnummer de vergelijking nog kunnen vereenvoudigen. In plaats dat mensen nu handmatig in www.bestetarief.be allerlei informatie moeten toevoegen, zou men dan op basis van de bestaande factuur die informatie automatisch kunnen opladen in het gebruikersprofiel en dan een vergelijking kunnen doorvoeren. Dat zou het nog gemakkelijker en eenvoudiger maken voor de mensen.

Uw suggestie is dus zeker terecht. Het begint allemaal bij het juist kennen van de voorwaarden en condities onder dewelke men een contract heeft afgesloten. Daarin kunnen wij de mensen zeker verder helpen.

11.05 Roel Deseyn (CD&V): Als men dan zelf kijkt naar zijn eigen gebruik en om de zoveel tijd wordt opgebeld door iemand die zegt dat iets zeker voordeliger is, heb ik de neiging om te reageren en te zeggen dat als men mij 100% kan garanderen dat het voordeliger is voor mijn profiel en zijn hand daarvoor in het vuur steekt, men dat mag activeren. Ik heb zes of zeven zulke activiteiten.

Ik wil wel eens kunnen traceren op een bepaald moment, ik moet niet eens de datum weten, en weten wat ik

heb en wat niet. Misschien verander ik dan wel mijn profiel als ik zie dat iets voordeliger is. Ik zou zeker veel meer mobiele data-applicatie gebruiken als ik een optie zie die ik nog niet heb en die mij comfort kan geven of die ik wel heb en waardoor ik goedkoper zaken ga kunnen gebruiken die ik niet gebruikte omdat ze te duur zijn.

Het stimuleert de markt. Dat is het punt.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.06 uur.

La réunion publique de commission est levée à 16.06 heures.