

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

du

MARDI 14 JUIN 2011

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 14 JUNI 2011

Namiddag

De behandeling van de vragen en interpellaties vangt aan om 14.34 uur. De vergadering wordt voorgezeten door mevrouw Maggie De Block.

Le développement des questions et interpellations commence à 14.34 heures. La réunion est présidée par Mme Maggie De Block.

De **voorzitter**: Collega's, vermits wij niet in aantal zijn voor de regeling van de werkzaamheden, stel ik voor dat wij, om geen tijd te verliezen, met de vragen beginnen. Vermits de heer minister aanwezig is, zullen wij onze tijd niet zomaar laten voorbijgaan.

De heer Brotcorne is niet aanwezig om zijn vraag nr. 4366 te stellen.

01 Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de 'Great European Firewall'" (nr. 4627)

01 Question de M. Peter Dedecker au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "un grand pare-feu européen" (n° 4627)

01.01 **Peter Dedecker** (N-VA): Mijnheer de minister, de media heeft bericht over een voorstel van Hongarije als Europes voorzitter, tijdens de zitting achter gesloten deuren in februari 2011. Het betreft een voorstel over de creatie van een dergelijke Europese Firewall, naar analogie van de Great Chinese Firewall. Bedoelde firewall zou – ik citeer nu letterlijk – “a single European cyberspace” creëren, zijnde een soort virtuele Schengenzone, waarbij alle inkomende en uitgaande verkeer tussen de EU-landen en externe landen wordt gecontroleerd.

Graag had ik van u gehoord in hoeverre voormelde zaken kloppen.

Wat is het Belgische standpunt ter zake?

Indien de plannen voor een dergelijke firewall al bestaan, had ik graag geweten op welke manier Europa denkt ze te realiseren. Wij hebben immers al ervaringen met onze Belgische firewall, die oorspronkelijk werd opgericht met het doel kinderporno tegen te houden. Ironisch genoeg werd de firewall de eerste keer gebruikt om de website kinderporno.be tegen te houden. Het doel was ook de privacy van de veroordeelden te beschermen. De DNS-blokkering bleek ter zake niet bijster efficiënt. Zoals u weet, valt de blokkering binnen een paar seconden op te heffen, door de Google-DNS-servers te gebruiken.

Ik had graag van u het standpunt van de regering geweten over wat wij met de European Firewall zullen doen.

Ik dank u alvast voor uw antwoord.

01.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mevrouw de voorzitter, mijnheer Dedecker, voor zover wij bij zowel Fedict als bij de Federal Computer Crime Unit hebben kunnen nagaan, hebben zij geen weet van de creatie van een dergelijke firewall.

Ik vermoed dat u het hebt over een voorstel dat in de media heeft gecirculeerd. Het betreft een unilateraal idee van één Hongaarse expert tijdens een EU-vergadering op werkgroepniveau. Het idee heeft echter geen enkele bijval van de Europese Commissie noch van de lidstaten gekregen. Het werd ook nooit tot een concreet voorstel uitgewerkt, laat staan dat het op ministerieel niveau werd besproken.

Aangezien er dus geen documenten of standpunten over het punt in kwestie zijn uitgewerkt, is het onmogelijk enig standpunt ter zake in te nemen.

01.03 Peter Dedecker (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, ik dank u voor uw vrij beknopte antwoord.

Blijkbaar is de media ter zake enigszins te voorbarig of te sensationeel geweest.

Wij moeten er sowieso mee opletten. Wij moeten er zeker voor zorgen dat het Europese continent, nog altijd de historische bakermat van de democratie, zich niet met dergelijke, Chinese praktijken inlaat, waarbij bepaalde censuurmaatregelen worden getroffen en de overheid bepaalt wat burgers al dan niet mogen zien.

Daarop moeten we permanent letten.

Ik hoop dat u dat ook op die manier meeneemt, mocht dat alsnog ter sprake komen op een of andere Europese top.

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

02 Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de Europese Digitale Agenda" (nr. 4650)

02 Question de M. Peter Dedecker au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "l'Agenda digital européen" (n° 4650)

02.01 Peter Dedecker (N-VA): Mijnheer de minister, Europees Commissaris Neelie Kroes bereidt in het kader van haar bevoegdheid Digitale Agenda heel wat zaken voor die de Europese Unie een aantal stappen voorwaarts moeten doen zetten op telecom- en ICT-vlak. De Telecom Package was al een eerste stap. Wij wachten nog op de omzetting, die naar verluidt pas na het reces naar het Parlement gebracht zal worden. Er komen wellicht nog meer maatregelen.

Als pro-Europese partij zijn wij natuurlijk voorstanders van verdere Europese integratie, maar dan wel vanuit een bottom-upbeweging. Het is dan ook belangrijk dat initiatieven van de Europese telecomagenda ook hier besproken worden.

Vandaar vraag ik u graag naar de onderwerpen inzake telecom en digitale agenda die aan bod kwamen tijdens het Belgische voorzitterschap en welke stappen hierin gezet zijn, onder meer in uw hoedanigheid van voorzittend minister.

Welke zaken zitten er momenteel in de pipeline, zowel in het huidige Hongaarse voorzitterschap, als in de plannen van het Poolse voorzitterschap over een tweetal weken?

02.02 Minister Vincent Van Quickenborne: Mevrouw de voorzitter, dit zijn twee belangrijke vragen, met twee belangrijke antwoorden. Neemt u het mij niet kwalijk dat ik de antwoorden zal voorlezen, maar dat is mijn opdracht.

Mijnheer Dedecker, wat het Belgische voorzitterschap betreft, u weet dat het een succesvol voorzitterschap was, ook op het vlak van telecom. Ik zal de belangrijkste realisaties niet allemaal opsommen, maar toch vier ervan.

Ten eerste, de mededeling van de Commissie "Breedband in Europa: investeren in Digitale groei". Het betreft een mededeling van 21 september 2010. In navolging daarvan heeft de EU-Raad Telecom van 3 december 2010 de conclusies aangenomen voor het tot stand brengen van een concurrerende markt voor breedband. Daarbij stond de samenwerking tussen alle belanghebbenden partijen centraal: overheden,

investeerders, diensten en leveranciers. In de conclusies worden de lidstaten aangespoord om nationale breedbanddoelstellingen en concrete operationele plannen te ontwikkelen. Er wordt aan de overheid gesuggereerd om te investeren in breedband om optimaal gebruik te kunnen maken van de EU-middelen.

Ten tweede, het vooruitgangsverslag over het radiospectrumbeleid. De Commissie heeft op 20 september een voorstel van besluit van het Europees Parlement en de Raad aangenomen betreffende een vijfjarenprogramma voor het radiospectrumbeleid. Het doel van dit programma bestaat erin een efficiënt spectrumbeheer vast te stellen en in het bijzonder ervoor te zorgen dat er tegen 2013 voldoende spectrum beschikbaar is voor draadloos mobiel breedbandinternet. Het programma heeft betrekking op zowel elektronische communicatiediensten als op andere beleidsdomeinen. Onder het Belgische voorzitterschap werd een voortgangsverslag opgemaakt, waarin de stand van zaken van de onderhandelingen werd weergegeven. De besprekingen worden voortgezet onder het Hongaarse voorzitterschap. Ik kom daarop straks terug.

Het derde punt was ENISA, het agentschap voor netwerk- en informatieveiligheid. De Commissie heeft op 30 september 2010 een voorstel van verordening gepubliceerd over een verlenging van het huidige mandaat van ENISA voor achttien maanden. Tegelijk wordt voorgesteld om een nieuw mandaat van vijf jaar toe te kennen voor de modernisering en versterking van het agentschap. Er werd een voortgangsrapport opgesteld onder Belgisch voorzitterschap en de lidstaten zijn toen principiële akkoord gegaan met een verlenging van het bestaande mandaat. Over de rol van ENISA in de bescherming van de cybercriminaliteit en de rol van uitvoerend directeur van de raad van bestuur, bleek verder beraad nodig onder Hongaars voorzitterschap.

Ten slotte hebben wij ons ook gebogen over e-gov en de informatiemaatschappij. Wij hebben een e-gov-top georganiseerd, samen met Fedict, op 15 december 2010.

Ik kom nu tot het voorzitterschap van Hongarije en Polen.

Eerst en vooral heb ik het over het spectrumbeleid. Het Hongaars voorzitterschap heeft op de raad Telecom van 27 mei de leden geïnformeerd over de vooruitgang van de te bespreken punten van akkoord en van onenigheid. De lidstaten zijn het erover eens dat de 800 megahertzband vrijgemaakt moet worden voor elektronische communicatiediensten. De datum van 1 januari 2013 blijft gehandhaafd. De commissie kan de toestemming verlenen om de vrijmaking met maximum twee jaar uit te stellen wanneer een lidstaat grensoverschrijdende moeilijkheden ondervindt met derde landen of wegens redenen van nationale veiligheid of defensie. De commissie zal de lidstaten meer duidelijkheid geven over de inventaris van het huidige spectrumgebruik en de lidstaten gaan akkoord dat die inventaris moet dienen voor onderzoek.

Aansluitend op het verslag van het Europees Parlement van de rapporteur Gunnar Hökmark, die wij trouwens ontmoet hebben, aangenomen door het Europees Parlement op 11 mei 2011, zal de commissie haar positie definiëren op de verschillende amendementsvoorstellen. Het Europees Parlement heeft zijn definitieve positie na eerste lezing nog niet vastgelegd. Dat wordt verwacht voor september 2011, dus onder Pools voorzitterschap.

Een tweede punt is ENISA. Het voortgangsverslag van het Hongaars voorzitterschap gaat verder in op de taken van ENISA op het vlak van preventie, detectie en *response capability*. Advies wordt gegeven aan de Europese instellingen en aan de lidstaten wanneer zij daarom verzoeken. Er is bijstand en onderzoek op het vlak van de veiligheid en uitwisseling van de *best practices*.

Het grootste punt van onenigheid is de termijn van het nieuw mandaat en de efficiëntie van het agentschap, dat nu gelegen is in Heraklion, in Griekenland. De Commissie en een aantal lidstaten pleiten voor een termijn van vijf jaar. De meeste lidstaten pleiten voor een langere duurtijd of een mandaat van onbepaalde duur. De EU-Raad Telecom van 27 mei, waar België aanwezig was, heeft een tussentijdse oplossing genomen, namelijk een verlenging van het huidige mandaat met achttien maanden, wat noodzakelijk was om de continuïteit van de werkzaamheden niet in gevaar te brengen.

Een derde punt onder het Hongaars voorzitterschap is de bescherming van informatie over de kritische infrastructuur. De commissie heeft op 1 april van dit jaar haar mededeling daaromtrent uitgebracht. Die mededeling focust op een globale aanpak via een versterking van de samenwerking tussen de lidstaten en een versterking van de samenwerking met de private sector op de diverse niveaus.

De raadsconclusies werden goedgekeurd op 27 mei 2011.

Ten vierde, het e-gov Action Plan van de Europese Commissie. Op 20 december 2010 heeft de Commissie ter zake een mededeling gedaan. Het is de doelstelling om de e-gov-diensten te stimuleren als onderdeel van de kennisgebaseerde, duurzame en inclusieve Europese economie. De Raadsconclusies werden goedgekeurd door onze Raad op 27 mei. Zij engageren de lidstaten om het gebruik van e-gov-diensten te verhogen tot 50 % voor de EU-burgers en 80 % voor de EU-ondernemingen tegen 2015, en de toegang te verbeteren.

Centraal staat het verminderen van de administratieve lasten. Op dat vlak heeft België veel inspiratie geleverd door procedures te vereenvoudigen. Het beginsel van de *once only registration* en de ontwikkeling van grensoverschrijdende e-gov-diensten, wederzijds erkende oplossingen van elektronische identificatie met onder meer het STORK-programma inzake de elektronische identiteitskaarten en het delen van open source software.

Het Pools EU-voorzitterschap zal in november 2011 een ministeriële top organiseren waar ook interoperabiliteit op de agenda zal staan.

Tot zover, mevrouw de voorzitter, in alle duidelijkheid een overzicht van onze werkzaamheden.

02.03 Peter Dedecker (N-VA): Mijnheer de minister, uw vrij lange, voorgelezen antwoord toont aan dat er heel veel gebeurd is, dat er veel initiatieven en belangrijke maatregelen zijn genomen. Het is wel jammer dat men in dit Parlement hierover niet zo veel weet. Ik zou dan ook graag eens verwijzen naar artikel 36 van het Kamerreglement dat handelt over een maandelijkse gedachtewisseling over Europese aangelegenheden. Het gaat dan over de agenda van de EU-Ministerraad, de beslissingen van de Raad of over resoluties in het Europees Parlement.

Ik zou graag aan u en de voorzitter willen vragen om op een meer structurele basis deze zaken te komen toelichten. Minister Reynders doet dit voor de Ecofinraad. Ik zou dit ook graag van u zien. Ik denk dat daar heel wat interessante zaken te bespreken zijn, alvast bedankt hiervoor.

02.04 Minister Vincent Van Quickenborne: Ik sta ter beschikking.

De **voorzitter:** Ik denk dat wij dit kunnen opnemen, maar daarom nog niet op maandelijkse basis.

02.05 Peter Dedecker (N-VA): Uiteraard naarmate het past.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 Questions jointes de

- **Mme Katrin Jadin au ministre du Climat et de l'Énergie sur "le nombre record de plaintes pour le Service de médiation pour les télécommunications" (n° 4762)**

- **M. David Geerts au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "la hausse du nombre de plaintes adressées au Service fédéral de médiation pour les télécommunications" (n° 4820)**

03 Samengevoegde vragen van

- **mevrouw Katrin Jadin aan de minister van Klimaat en Energie over "het recordaantal klachten voor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie" (nr. 4762)**

- **de heer David Geerts aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de toename van het aantal klachten die bij de federale Ombudsdienst voor Telecommunicatie werden ingediend" (nr. 4820)**

03.01 Katrin Jadin (MR): Monsieur le ministre, le service de médiation pour les télécommunications a reçu en 2010 25 836 plaintes écrites, ce qui constitue un record et une hausse de 7,8 %. Plus de 90 % des dossiers se seraient conclus par une solution à l'amiable mais cela démontre néanmoins la nécessité du service de médiation pour les télécommunications. Cependant, cette augmentation, si elle se poursuit, pourrait devenir problématique et nous nous devons de pouvoir traiter les plaintes dans un délai raisonnable, sans quoi le service de médiation pour les télécommunications n'aurait plus de raison d'exister.

Monsieur le ministre, comment expliquez-vous cette hausse de plaintes écrites? Cette augmentation ne

pose-t-elle pas un problème au service? Combien de temps en moyenne faut-il aujourd'hui au service de médiation pour répondre à une plainte en comparaison des données dont nous disposons pour 2009?

03.02 David Geerts (sp.a): Mijnheer de minister, collega Jadin heeft al gezegd dat er 25 836 schriftelijke klachten waren, wat een verdubbeling op zes jaar tijd is.

In het rapport lezen we dat de klachten kunnen worden gegroepeerd: gebrek aan transparantie in de aanbiedingen en de tarieven – men is wettelijk verplicht om een of twee keer per jaar het beste tarief op de factuur te publiceren, maar ik heb daarvan nog niet veel gezien –, de onregelmatige verlenging van contracten en de opzeggingsvergoedingen, het eenzijdig wijzigen van tarieven en gebrekkige klachtenbehandeling en klantenonthaal door de operatoren.

Mijnheer de minister, wat zijn de voornaamste conclusies die u trekt uit het jaarverslag en de stijging van het aantal klachten?

Wat is de gemiddelde behandelingstermijn van een klacht bij de ombudsdienst? In hoeveel gevallen bedraagt de behandelingstermijn meer dan vier maanden? Erkent u een aantal structurele problemen in de telecomsector? Bent u het ermee eens dat er bijkomende maatregelen moeten worden genomen om de gebruikers te beschermen?

Een aantal problemen, zoals de hoge schadevergoeding bij de opzegging van een overeenkomst, zou een oplossing vinden in het kader van de omzetting van de richtlijnen 2009/136/EG en 2009/140/EG, die in Belgisch recht moesten omgezet zijn vóór 25 mei 2011. Die datum is intussen reeds gepasseerd. Hoever staat het met de omzetting van de richtlijnen?

03.03 Vincent Van Quickenborne, ministre: Chers collègues, l'augmentation du nombre de plaintes reçues par le service de médiation s'explique, d'une part, par la persistance de problèmes structurels auxquels sont confrontés les utilisateurs et, d'autre part, par le fait que les consommateurs connaissent de mieux en mieux l'existence du service de médiation.

Dans son rapport annuel, le service de médiation analyse les problèmes les plus fréquents: contestation de factures; frais de résiliation; problématique des services sms payants (mais nombre de plaintes en diminution); pratiques de vente douteuses; plaintes relatives aux services de télévision et à l'internet mobile.

Par ailleurs, si le service de médiation a effectivement enregistré une augmentation moyenne de 7,8 % du nombre de plaintes écrites, il n'en reste pas moins que cette hausse est beaucoup plus marquée chez certains opérateurs.

Le service de médiation a également souligné que les opérateurs orientaient régulièrement des clients vers lui, alors que la plainte pouvait être résolue en première ligne.

Comme le souligne le service, le nombre de plaintes a doublé en six ans. Cette évolution a, bien entendu, imposé des efforts importants à son personnel afin de répondre, avec les moyens disponibles, à la charge de travail toujours croissante. Ainsi, en 2010, ce service a analysé, traité et clôturé 25 017 dossiers.

Nous ne disposons pas de statistiques sur la durée de traitement de plaintes. Il importe, néanmoins, de souligner que la durée du traitement d'une plainte est variable et dépend de plusieurs éléments: complexité du contenu, difficultés éventuelles d'obtenir des informations des opérateurs, caractère urgent de la demande.

Cela dit, le service de médiation s'efforce constamment de concilier la nécessité de traiter rapidement certaines nouvelles plaintes avec la volonté de réduire au maximum le délai d'examen de toutes les plaintes.

Je constate sur le terrain que les consommateurs sont plutôt satisfaits du service délivré par le médiateur et toute l'équipe du service de médiation pour les télécommunications.

Wat de vierde vraag betreft in verband met de nieuwe regels en een aantal problemen, gelet op de klachten kunnen we stellen dat een aantal problemen stilaan onder controle lijkt te raken. Ik denk dan vooral aan het probleem van de betaal-sms'en. Het aantal klachten daarover vertoont een significant dalende lijn. De aanpak van de economische inspectie en de sluitende regeling die op komst is, zal daar zeker voor iets

tussen zitten.

Er zijn echter ook problemen die een stijgende lijn vertonen. Een oplossing voor die problemen zullen we vinden in het voorontwerp van wet tot omzetting van het Europese telecompakket. Eerst is de definitieve goedkeuring van de regering nodig. Dan moet de tekst naar de interministeriële conferentie en vervolgens naar het overlegcomité. Daarna gaat die naar de Raad van State en vervolgens zullen we de tekst bij het Parlement indienen. Dat is democratie en u weet dat democratie veel tijd kost. We komen echter met de tekst naar het Parlement.

Naast de omzetting van het pakket, waarin heel wat problemen worden opgelost – ik denk onder meer aan de schadevergoeding waarnaar de heer Geerts hier verwijst en waarvoor een aantal amendementen en wetsvoorstellen circuleren in het Parlement – moedigen we sectorspelers bovendien aan om gedragscodes op eigen initiatief aan te nemen. Een van de interessantere is die van ISPA, de Internet Service Providers Association. ISPA heeft recent een code aangenomen die het voor personen die van internetprovider veranderen, mogelijk maakt hun vroegere e-mailadres en hun webruimte zes maanden lang te behouden. Dat gebeurde trouwens ook op vraag van een van onze collega's in het Parlement. Helaas is die inmiddels niet meer bij ons in het Parlement maar gelukkig wel nog in ons land, in mijn stad zelfs. Ook het BIPT en de algemene directie Controle en Bemiddeling hebben als taak de praktijken die strijdig zijn met de wet, te vervolgen.

03.04 Kattrin Jadin (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse et de m'en donner copie.

03.05 David Geerts (sp.a): Ik stel vast dat er wordt overzomerd met de indiening bij het Parlement van de omzetting van de richtlijn.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 4886 van de heer Peter Dedecker is ingetrokken.

04 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de onderzoeksresultaten en voorstellen van Test-Aankoop inzake het veranderen van telecomoperator" (nr. 4978)

04 Question de M. Tanguy Veys au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "les résultats d'enquête et les propositions de Test-Achats concernant le changement d'opérateur de télécommunications" (n° 4978)

04.01 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, de consumentenvereniging Test-Aankoop heeft op 27 mei 2011 bij de Federale Overheidsdienst Economie een klacht ingediend, om de operatoren te dwingen hun verplichtingen na te leven. Ook de Belgische regulator voor de postdiensten en telecommunicatie wordt van voormelde klacht op de hoogte gebracht.

Veranderen van telecomoperator blijkt volgens Test-Aankoop immers nog vaak een hele klus. De consument krijgt namelijk nog steeds onvolledige informatie van de nieuwe operator. Hij wordt bij problemen meestal aan zijn lot overgelaten. De procedure neemt soms ook te veel tijd in beslag.

Test-Aankoop nam voor zijn onderzoek de proef op de som met zeven testpersonen, die via een telefonische inschrijving van een of meerdere diensten bij een bepaalde operator naar *triple play*, zijnde het pakket tv, vaste lijn en internet, bij een andere operator overstapten.

De testpersonen kregen volgens Test-Aankoop vage en onvolledige informatie van de nieuwe operator. Heel wat operatoren laten volgens de consumentenvereniging ook vaak na hun klanten een schriftelijke bevestiging van de overeenkomst te sturen, hoewel zij daartoe bij een verkoop op afstand wettelijk verplicht zijn. Tijdens de switch is de dienstverlening bovendien in sommige gevallen te lang onderbroken.

Test-Aankoop wil daarom dat de telecomoperator een strikt kader voor operatoren schetst, wanneer de klanten van dienstverlening willen veranderen. De consumentenvereniging vraagt voorts dat de klant duidelijke en volledige informatie krijgt en dat de nieuwe operator voor de nieuwe klant de opzegging van het

lopende contract bij de oude operator regelt.

Ook moet een speciale commissie worden opgericht die problematische verhandelingen meteen moet behandelen, om aldus te vermijden dat de betrokken operatoren de schuld naar elkaar doorschuiven.

Mijnheer de minister, deelt u de analyse en de resultaten van de consumentenvereniging Test-Aankoop? Zo ja, welke maatregelen werden getroffen? Zo neen, waarom deelt u ze niet?

Deelt u de voorstellen van de consumentenvereniging Test-Aankoop op het vlak van een strikter kader voor telecomoperatoren evenals van duidelijke en volledige informatie voor de klant? Deelt u het voorstel dat de nieuwe operator de opzegging van het lopende contract bij de oude operator regelt evenals het voorstel voor de oprichting van een speciale commissie die de problematische verhandelingen meteen regelt?

Ik verwijs onder meer naar de recente wet diverse bepalingen inzake telecommunicatie, waarin al een eerste aanzet wordt gegeven. Toetsing van voornoemde wet leert mij niettemin dat hij onvoldoende aan de voormelde problemen tegemoetkomt.

Daarom had ik graag vernomen of u bijkomende nieuwe maatregelen hebt getroffen. Zo ja, welke? Zo neen, waarom niet?

04.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mevrouw de voorzitter, mijnheer Veys, de overstap naar een andere operator is inderdaad soms moeilijk, vooral wanneer het gaat om verschillende afzonderlijke diensten, zoals blijkt uit de zeven gevallen uit het onderzoek van Test-Aankoop. Het klopt ook dat de informatie die de gebruiker krijgt, soms onvolledig is.

Het onderzoek en de suggesties van Test-Aankoop zijn zeer interessant. Dat is ook de reden waarom wij Test-Aankoop heel sterk geconsulteerd hebben bij het vastleggen van de bijkomende maatregelen om de klantenmobiliteit te bevorderen. Wij hebben namelijk tijdens de voorbereiding van de omzetting van de telecomrichtlijnen, waar ik daarnet naar verwezen heb, regelmatig contact gehad met Test-Aankoop. Zij zijn bondgenoten.

De nieuwe dienst gebruikers binnen het BIPT zal dit jaar nog een controlecampagne starten om na te gaan of de operatoren hun wettelijke informatieverplichtingen nakomen. Die informatie behelst onder meer het gebruikerspatroon, opzegvoorwaarden, vervaldatum van het contract en andere.

Het BIPT bereidt bovendien veelgestelde vragen voor om de consument beter te informeren. Informatie zal op de webstek van het BIPT staan.

Daarnaast zullen wij ook via de nieuwe telecomwet maatregelen nemen om de situatie te verbeteren. Zo zal er een standaard informatiefiche komen die alle belangrijke informatie over een dienst weergeeft. Zo zal de consument gemakkelijk fiches kunnen vergelijken met elkaar. Bovendien zal de overstap van de ene operator naar een andere ook voor interne diensten beter gecoördineerd worden. Vandaag bestaat er voor de overdracht van een mobiel abonnement al een regeling over het behoud van nummers. Zowel voor nummer als voor internetmigraties zal de nieuwe wet ook in vergoedingsmogelijkheden voorzien in geval van vertraging.

04.03 **Tanguy Veys** (VB): Mijnheer de minister, ik ben blij dat er toch enkele initiatieven in het vooruitzicht worden gesteld. In hoeverre zullen die ook vruchten afwerpen? Zullen de problemen, zoals geschetst door Test-Aankoop, zich in de toekomst niet meer voordoen?

Ik betreur toch wel dat men een beetje achter de feiten aanloopt. De problemen zijn niet nieuw, ze worden al een tijdje opgemerkt. Ik hoop dat u uw beleid niet voert op basis van de onderzoeken van Test-Aankoop.

De **voorzitter**: Bedankt, mijnheer Veys. Dat zijn aanmoedigende woorden.

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

05 **Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de antennesites in België" (nr. 5023)**

05 Question de M. Peter Dedecker au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "les sites d'antennes d'émission en Belgique" (n° 5023)

05.01 Peter Dedecker (N-VA): Mijnheer de minister, het aantal antennesites – dat zijn masten met antennes van verschillende leveranciers van mobiele diensten – in ons land is in het afgelopen decennium spectaculair gegroeid. Dat is logisch, als de operatoren hun dekking verbeteren en nieuwe diensten, zoals 3G, uitrollen en optimaliseren.

Iedereen kan via de website van het BIPT de cartografie inkijken en daarbij nagaan hoeveel zendmasten er in een gemeente staan, waar die opgesteld staan enzovoort. Daarbij hoort ook een aantal technische fiches van de antennesites. Ook die zijn publiek toegankelijk en bevatten zaken zoals de *gain* van de antenne, het aantal antennes, de stralingshoek enzovoort. Een opvallende vaststelling daarbij is evenwel dat die technische fiches slechts tot en met het jaar 2009 publiek beschikbaar zijn via de website van het BIPT.

Ik kan mij niet indenken dat er, zeker nu bijvoorbeeld Base volop bezig is met een inhaalbeweging inzake de uitrol van het 3G-netwerk, sinds 2009 geen enkele mast of antenne meer werd bijgeplaatst.

Ten eerste, waar zijn de technische fiches van de antennesites die pas na 2009 geplaatst werden of waarvoor alvast een bouwaanvraag werd ingediend? Waarom is een update uitgebleven?

Ten tweede, zijn alle gegevens van de technische fiches beschikbaar in een databank? Zo ja, waarom wordt die niet publiek gemaakt? Het kan interessant zijn voor de omwonenden.

05.02 Minister Vincent Van Quickenborne: Collega, wat u technische fiches noemt, zijn in feite attesten die door het BIPT worden afgegeven in het kader van de evaluatie van de blootstelling van het publiek aan elektromagnetische velden. Sinds een uitspraak van het Grondwettelijk Hof is het BIPT niet meer bevoegd in de materie. Daarom dienen de operatoren ook geen dossiers meer in bij het BIPT. De dossiers worden nu bij de Gewesten ingediend.

Voor het Vlaams Gewest is er een samenwerkingsprotocol gesloten tussen de Vlaamse overheid en het BIPT. Het BIPT ontvangt dus opnieuw dossiers in dat kader. Die worden sinds maart 2011 opnieuw op de website van het BIPT gepubliceerd. Voor Wallonië wordt voor elke nieuwe antenne sinds maart 2011 doorverwezen naar het dossier dat is afgegeven door het Institut Scientifique de Service Publique. Voor de installaties waarvoor de Waalse overheid nog geen nieuw attest uitreikte, blijft het BIPT de informatie bewaren.

De Brusselse overheid heeft gevraagd in een link naar de webstek van het BIM te voorzien, zonder specifiek naar het dossier van de Brusselse overheid te verwijzen. De dossiers staan trouwens los van de aanvragen voor een stedenbouwkundige vergunning. Dat is een regionale bevoegdheid en het BIPT beschikt niet over die dossiers.

Technische gegevens zoals *gain tilt* worden dossier per dossier gebruikt om de blootstelling te berekenen. Ze worden niet opgenomen in een algemene databank, omdat zo een databank geen toegevoegde waarde heeft om te bepalen of de stralingsnormen al dan niet worden gerespecteerd.

05.03 Peter Dedecker (N-VA): Het verwondert mij dat er sinds maart 2011 opnieuw dossiers bij het BIPT worden ingediend, maar blijkbaar toch niet verschijnen. De vorige keer, op 30 mei 2011, zaten die dossiers er nog niet bij. Dat verwondert mij. Die gegevens zijn sowieso interessant, opdat men een indicatie krijgt van de kwaliteit van de dekking van de verschillende operatoren in de locaties waar men zich het meest bevindt. Dat is zeker interessante en relevante informatie om ter beschikking te stellen.

05.04 Minister Vincent Van Quickenborne: Volgens mijn technici niet.

De **voorzitter:** Dan zult u ergens anders te rade moeten gaan.

05.05 Minister Vincent Van Quickenborne: Ik ben geen ingenieur. Wij doen wat de wet ons vraagt om te doen.

05.06 **Peter Dedecker** (N-VA): U hebt ooit gezegd dat uw broer in zulke zaken de slimmere van de twee was.

05.07 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Ik heb twee broers. Ik zal het niet te persoonlijk maken.

De **voorzitter**: Wat een geluk.

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

06 **Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "peering" (nr. 5024)**

06 **Question de M. Peter Dedecker au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le peering" (n° 5024)**

06.01 **Peter Dedecker** (N-VA): Mijnheer de minister, u kent ongetwijfeld het concept van peering, waarbij het netwerk van een internetprovider wordt verbonden met het netwerk van andere internetproviders of hostingproviders. Dat kan rechtstreeks door beide netwerken op elkaar aan te sluiten, of via een andere tussenliggende provider die ook in de verbinding naar het wereldwijde internet voorziet.

Voor onze Belgische hostingbedrijven en klanten geldt natuurlijk dat het meeste verkeer vanuit de datacentra voor Belgische surfers is bestemd. Zij richten zich immers voor een groot deel op de Belgische markt. Een goede verbinding tussen onze Belgische hostingbedrijven of datacentra en de grote Belgische telecomoperatoren is dan ook een sterk bepalende factor voor de quality of experience die de Belgische surfer geboden wordt en is een extra troef voor onze Belgische hosters. De federale overheid stelt platformen als BNIX beschikbaar, die toelaten het verkeer efficiënter af te handelen. De meeste operatoren zijn hierop aangesloten.

Echter, grote operatoren als Telenet en Belgacom die samen een meerderheid van de Belgische gezinnen en bedrijven van internettoegang voorzien, peeren nog veel te weinig met de netwerken van onze Belgische hostingproviders en datacentra. Zij moeten dan noodgedwongen beroep doen op een grote internationale carrier die de verbinding verzorgt tussen het hostingbedrijf en de Belgische telecomoperatoren. Dat heeft als gevolg dat het verkeer van onze Belgische datacentra eerst naar Amsterdam of Parijs gestuurd wordt – Amsterdam heeft het tweede grootste knooppunt ter wereld – en vandaar terug naar België, naar netwerken van onder meer Telenet en Belgacom. Deze omweg werkt vertragend en bezorgt onze Belgische surfers een mindere *quality of experience*.

Het is toch maar erg dat Belgische bedrijven op die manier worden aangemoedigd om inzake de kwaliteit van de interconnectie hun diensten te hosten in buitenlandse datacentra in plaats van in Belgische, waar ze dichter bij die verbindingen zitten. Bovendien wordt door die beperkte peerings het Belgische internet afhankelijk van een beperkt aantal buitenlandse leveranciers. Stel dat die leveranciers technische problemen ondervinden, dan kan het Belgische internetverkeer ernstig verstoord worden, zeker omdat de verbindingen vaak over dezelfde kabels lopen.

Mijnheer de minister, ten eerste, hebt u weet van dit probleem? Dat is altijd interessant om weten.

Ten tweede, over welke middelen beschikken uw diensten en regulator BIPT om dergelijk probleem aan te pakken?

Ten derde, naast die middelen is er natuurlijk nog altijd de formele of informele bemiddeling. Welke initiatieven hebt u, hebben uw diensten of het BIPT hier reeds in genomen? Alvast bedankt voor uw antwoord.

06.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mevrouw de voorzitter, collega, ik ben op de hoogte van de situatie. Er is geen wettelijke basis om in te grijpen in de kwaliteit van de peering of de afstand die bij de peering door het internetverkeer wordt afgelegd. Het gaat om bilaterale overeenkomsten tussen privé-maatschappijen.

Sinds kort bestaat er wel een wettelijke basis om crisissituaties te voorkomen via de zogenaamde EPCIP-

richtlijn. Deze richtlijn bepaalt dat de lidstaten een inventaris moeten opstellen van de kritieke infrastructuur en ervoor moeten zorgen dat de operatoren over een crisisplan beschikken ingeval van een ernstig voorval.

De wet ter omzetting van deze richtlijn is intussen hier in de Kamer goedgekeurd en is nu overgemaakt aan de Senaat. Eens deze wet van kracht is, kan een inventaris opgemaakt worden van de infrastructuur en kunnen wij een noodplan opstellen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de dataverbindingskabels met het buitenland maar ook over andere telecomkabels en de toegang tot de nooddiensten of politiediensten.

Naast de wet waarnaar ik net verwezen heb, heeft ook BelNIS, een dialoogplatform van de Belgische stakeholders die betrokken zijn bij netwerkbeveiliging, een werkgroep opgericht die zich buigt over de kritische infrastructuur. Die werkgroep wordt geleid door het BIPT.

06.03 **Peter Dedecker** (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, ik kijk dan ook uit naar de evaluatie van die omgezette wet, welke kritieke infrastructuren daar zullen aangeduid worden, welke maatregelen daar zullen moeten worden genomen.

Anderzijds had ik een iets actievere rol verwacht op het vlak van informeel overleg.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De behandeling van de vragen en interpellaties eindigt om 15.09 uur.

Le développement des questions et interpellations se termine à 15.09 heures.