



BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRESENTANTS
DE BELGIQUE

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMPTE RENDU INTEGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

Dinsdag

19-04-2016

Namiddag

Mardi

19-04-2016

Après-midi

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	Parti Socialiste
MR	Mouvement réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
sp.a	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	centre démocrate Humaniste
VB	Vlaams Belang
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PTB-GO!	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture!
PP	Parti Populaire

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :		Abréviations dans la numérotation des publications :	
DOC 54 0000/000	Parlementair stuk van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000	Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)
CRABV	Beknopt Verslag (witte kaft)	CRABV	Compte Rendu Analytique (couverture blanche)
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
	(witte kaft)		(couverture blanche)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beige kleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

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

INHOUD

Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de HSBC-studie over de evolutie van de telecommarkt" (nr. 9629)

Sprekers: **Karine Lalieux, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de privatisering van Proximus en bpost" (nr. 10300)

Sprekers: **Karine Lalieux, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

Vraag van de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het mobiele bereik in gebouwen" (nr. 10604)

Sprekers: **Gautier Calomne, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "gsm-nummers op de website van de inlichtingendienst 1207" (nr. 10048)

Sprekers: **Caroline Cassart-Mailleux, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de tevredenheidsenquête van de klantendienst van bpost" (nr. 10692)

Sprekers: **Caroline Cassart-Mailleux, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

SOMMAIRE

Question de Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'étude de HSBC sur l'évolution du marché télécommunications" (n° 9629)

Orateurs: **Karine Lalieux, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

Question de Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la privatisation de Proximus et bpost" (n° 10300)

Orateurs: **Karine Lalieux, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

Question de M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la couverture mobile dans les bâtiments" (n° 10604)

Orateurs: **Gautier Calomne, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les numéros de GSM sur le site de renseignements 1307" (n° 10048)

Orateurs: **Caroline Cassart-Mailleux, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'enquête de satisfaction du service clients de bpost" (n° 10692)

Orateurs: **Caroline Cassart-Mailleux, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

van

du

DINSDAG 19 APRIL 2016

MARDI 19 AVRIL 2016

Namiddag

Après-midi

Le développement des questions et interpellations commence à 14.45 heures. La réunion est présidée par Mme Karine Lalieux.

De behandeling van de vragen en interpellaties vangt aan om 14.45 uur. De vergadering wordt voorgezeten door mevrouw Karine Lalieux.

01 Question de Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'étude de HSBC sur l'évolution du marché télécommunications" (n° 9629)

01 Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de HSBC-studie over de evolutie van de telecommarkt" (nr. 9629)

01.01 Karine Lalieux (PS): Monsieur le ministre, une récente étude sur l'évolution du marché des télécoms publiée par HSBC dépeint un marché où aucun opérateur n'a un réel intérêt à faire jouer la concurrence des prix. Il semble que trop d'espoirs étaient placés dans la nouvelle offre fixe de Mobistar qui profite enfin de l'ouverture des réseaux. Mais cet opérateur n'a pas "cassé" les prix et a restreint son offre à ses seuls abonnés mobiles.

Les analystes estiment que les plus gros opérateurs préféreront, tant sur le fixe que sur le mobile, perdre quelques parts de marché plutôt qu'abaisser leurs prix. La preuve en est que Proximus et Telenet n'hésitent pas chaque année à augmenter les prix des abonnements fixes. Selon cette analyse, Medialaan qui a hérité des 500 000 clients VMO de Base ne devrait pas non plus baisser ses prix. Nous sommes donc dans un marché qui profite à tous sauf aux consommateurs. Certains parlent de manque de concurrence mais force est de constater que nous n'avons pas encore vu beaucoup d'initiatives gouvernementales pour faire baisser les prix.

Monsieur le ministre, partagez-vous les conclusions de cette étude? Comptez-vous prendre des initiatives pour inciter, voire forcer les opérateurs à baisser leurs prix en tout cas sur le fixe? Maintenant que les réseaux sont ouverts, estimez-vous encore que la seule concurrence pourra effectivement jouer en faveur des consommateurs?

01.02 Alexander De Croo, ministre: Chère collègue, le rôle des pouvoirs publics est de mettre en place un environnement favorable à la concurrence et aux investissements.

01.01 Karine Lalieux (PS): Een recente studie van HSBC over de ontwikkelingen op de telecommunicatiemarkt schetst een beeld van een markt waar geen enkele operator er belang bij heeft dat de prijsconcurrentie speelt. Mobistar beperkt zijn aanbod tot de mobiele abonnees. De grote operatoren verliezen nog liever marktaandeel dan dat ze hun prijzen verlagen. Iedereen vaart wel bij de markt, behalve de consument.

Onderschrijft u de conclusies van dit onderzoek? Zult u initiatieven nemen om de operatoren ertoe aan te zetten hun prijzen, toch tenminste die van de vaste telefonie, te verlagen? Denkt u nog altijd, nu de netwerken zijn opengesteld, dat pure concurrentie een voordeel voor de consument kan opleveren?

01.02 Minister Alexander De Croo: De rol van de overheid bestaat erin een context te

Il est, selon moi, trop tôt pour évaluer l'impact de l'entrée de Mobistar sur le marché. En effet, cette entrée n'a eu lieu que le 1^{er} mars dernier, autrement dit, il y a six semaines, ce sur une échelle limitée. Mobistar prévoit son extension à tout le pays et aussi à tous les clients sans abonnement mobile d'ici la fin 2016.

Plusieurs initiatives ont été prises pour favoriser l'entrée d'opérateurs sur le marché et pour inciter à plus de concurrence. On peut citer l'ouverture du câble et du réseau de Proximus, la modification de la loi pour permettre aux utilisateurs de changer de fournisseur sans subir de pénalité, l'enrichissement du site-mère tarif.be pour ce qui concerne la comparaison nationale des tarifs. De plus, nous allons renforcer la position du consommateur par des initiatives comme EasySwitch qui permettra d'abaisser les barrières au changement d'opérateur. Enfin, il y a aussi des initiatives pour comparer la qualité des services rendus.

Un réexamen du marché haut débit et de la télévision figure dans le plan opérationnel 2016 de l'IBPT. C'est sur la base du résultat de ce nouvel examen qu'il conviendra de définir si des mesures supplémentaires doivent ou non être prises.

scheppen die gunstig is voor mededinging en investeringen. Het is nog te vroeg om de impact van de marktintrede van Mobistar, nu zes weken geleden, te evalueren. Mobistar wil zijn aanbod tegen eind 2016 uitbreiden tot het hele land en tot alle klanten zonder mobiel abonnement.

Er werden meerdere initiatieven genomen om de marktintrede van operatoren te bevorderen en hen tot meer mededinging aan te zetten. Zo werd het kabelnetwerk van Proximus opengesteld, werd de wet aangepast opdat de gebruiker kosteloos van leverancier zou kunnen veranderen en werd de prijsvergelijkingswebsite www.bestetarief.be uitgebreid. Dankzij het initiatief Easy Switch worden de hinderpalen voor een verandering van operator uit de weg geruimd.

Het operationele plan 2016 van het BIPT voorziet in een nieuwe evaluatie van de breedband- en televisiemarkt. Op basis daarvan moeten we nagaan of er extra maatregelen nodig zijn.

01.03 Karine Lalieux (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Cela dit, le précédent gouvernement auquel vous participiez d'ailleurs a pris beaucoup de mesures pour améliorer la protection des consommateurs et surtout afin que le consommateur soit de moins en moins pris en otage pour faire diminuer les prix. Ces mesures ont porté leurs fruits.

Pour ce qui concerne le fixe, il faut bien constater un manque de concurrence. Je comprends qu'il soit difficile, à ce stade, d'avoir une évaluation. Pour ce qui me concerne, je vous ai fait part des conclusions d'une étude, partant du principe que l'IBPT devra également travailler sur la question..

Je reviendrai donc vers vous pour voir si, à un moment donné, la dynamique de marché permettra une nouvelle diminution des prix en Belgique.

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

01.03 Karine Lalieux (PS): De vorige regering heeft veel initiatieven genomen om de onafhankelijkheid van de consument te vergroten. Er is onvoldoende mededinging op het stuk van de vaste telefonie. Het BIPT zal zijn werk moeten doen en men zal moeten nagaan of de marktdynamiek of een hergroepering van de operatoren tot een prijsdaling kunnen leiden.

02 Question de Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la privatisation

de Proximus et bpost" (n° 10300)

02 Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de privatisering van Proximus en bpost" (nr. 10300)

02.01 Karine Lalieux (PS): Monsieur le ministre, voici quelques mois, la Chambre votait un projet autorisant le gouvernement à vendre tout ou partie des parts détenues par l'État dans Proximus et bpost. Plus précisément, le gouvernement n'est plus tenu de maintenir un actionnariat majoritaire dans ces deux entreprises. Il ne faudra plus passer par le Parlement, puisqu'un simple arrêté royal permettra à l'État de diminuer son actionnariat.

Sur la base de cette disposition, vous avez annoncé que la décision de privatiser ces entreprises ferait l'objet d'une évaluation. Entre-temps, les travailleurs de ces entreprises sont placés dans une injuste situation de totale incertitude quant à leur avenir. L'incertitude tient autant au manque total d'objectivation des critères énoncés qu'à leur caractère obligatoire.

Injuste parce que nombre d'entre eux ont largement permis et accompagné la modernisation de ces entreprises aujourd'hui performantes sur leurs marchés respectifs. Elles font du bénéfice. La perspective d'une privatisation est donc vécue comme une trahison car elle ouvre la voie à une gestion centrée sur la distribution des dividendes à court terme au détriment des travailleurs. Or je rappelle que, si bpost va bien, c'est grâce à ses travailleurs qui ont fait preuve de beaucoup de flexibilité et de souplesse dans leur travail depuis quelques années.

Autre conséquence, cette incertitude affecte la qualité du dialogue social au sein des entreprises. En effet, comment les organisations des travailleurs peuvent-elles sereinement discuter avec une direction dont l'actionnariat pourrait, sans aucune prévisibilité, changer et faire basculer l'entreprise dans un cadre social complètement différent?

Monsieur le ministre, où en est l'évaluation annoncée sur l'opportunité de procéder à une privatisation? Quand les travailleurs seront-ils fixés sur le sort de leur entreprise? N'estimez-vous pas qu'une plus grande prévisibilité serait bénéfique tant pour les travailleurs que pour l'entreprise? Comment éviter l'affaiblissement du dialogue social? En commission, vous aviez envisagé d'augmenter la participation de l'État dans bpost. Qu'en est-il de votre évaluation à ce sujet?

02.02 Alexander De Croo, ministre: Madame Lalieux, l'évaluation prévue par le nouvel article 54/7 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques a pour but une éventuelle transaction concrète qui aurait pour conséquence que la participation des autorités publiques dans le capital descendrait en dessous de 50 % plus une action. Une évaluation sera donc uniquement faite si une telle transaction devait se présenter. Je parle au conditionnel.

Madame Lalieux, vous sous-estimez les travailleurs et le management de bpost et de Proximus, qui sont amenés, depuis

02.01 Karine Lalieux (PS): Enkele maanden geleden nam de Kamer een wetsontwerp aan dat de regering ertoe machtigt alle of een deel van de aandelen van de Staat in Proximus en bpost te verkopen. U kondigde aan dat de beslissing om die bedrijven te privatiseren zou worden geëvalueerd.

Vele werknemers hebben hun schouders gezet onder de modernisering van die bedrijven, die vandaag performant zijn op hun respectieve markten en die winst maken. Een mogelijke privatisering wordt gezien als een vorm van verraad, omdat ze het pad effent voor een beheer waarbij de uitkering van dividenden centraal staat, ten koste van de werknemers.

Hoe kunnen de werknemersorganisaties in alle sereniteit onderhandelen met de directie als de aandeelhouders zonder voorafgaande waarschuwing het sociale kader van de onderneming volledig kunnen veranderen? Wat is de stand van zaken met betrekking tot de aangekondigde evaluatie? Wanneer zullen de werknemers meer duidelijkheid krijgen over de toekomst van hun bedrijf? Hoe kan men voorkomen dat de sociale dialoog wordt ondermijnd? Zult u de overheidsparticipatie in bpost optrekken?

02.02 Minister Alexander De Croo: Een evaluatie is enkel mogelijk indien de deelneming van de overheid door een verrichting beneden vijftig percent plus één aandeel daalt.

U onderschat de werknemers en het management van bpost en Proximus, die reeds geruime tijd in moeilijke sectoren moeten werken.

longtemps, à travailler dans des secteurs et dans des circonstances économiques, politiques, financières souvent difficiles et en constante évolution.

Force est de constater que les partenaires sociaux, aussi bien chez Proximus que chez bpost, continuent à dialoguer et à collaborer pour assurer la pérennité de ces sociétés. On peut affirmer, aujourd'hui, que si ces deux sociétés sont fortes dans leur secteur, c'est grâce à l'ensemble des membres qui oeuvrent au sein de ces entreprises.

J'aurais dit qu'il fallait augmenter notre part dans le capital. Replaçons mes propos dans le contexte! Il convient de préciser mes propos. J'ai dit que, par exemple, en cas d'augmentation du capital de l'entreprise, nous attirerions probablement du capital extérieur. Il en résulterait une participation inférieure à 50 %. Cela ne signifie pas que la démarche est de diminuer activement notre participation dans le capital.

Il y a une différence et je ne pense pas avoir dit que nous aurions l'intention d'augmenter notre participation dans le capital. Ce n'est pas impossible, mais ce n'est pas ce que j'ai dit. J'ai dit qu'augmenter le volume du capital total pourrait avoir comme conséquence que le total passerait en dessous de 50 %. Je serai très clair: il s'agit d'une éventualité. Je l'ai présentée car, lors de la plupart des débats, il était dit que vendre x % de notre participation était une possibilité mais qu'il y en avait une autre: passer en dessous du seuil de 50 %. Il y a deux exemples, uniquement dans cette éventualité.

02.03 Karine Lalieux (PS): Monsieur le vice-premier ministre, merci pour votre réponse. Si je comprends bien, aucune évaluation n'est faite pour le moment puisque le gouvernement n'envisage ni une augmentation de capital, ni une vente de ses propres actions. Une évaluation doit être faite avant.

Je ne sous-estime pas du tout ces deux entreprises, bpost et Proximus, qui ont réalisé un travail remarquable ces dernières années. Cependant, on sait combien les travailleurs ont payé cette modernité pour que leur entreprise résiste sur un marché libéralisé. Le nombre de pertes d'emplois est énorme. Le travail supplémentaire pour les postiers est gigantesque et tout le monde le sait. Aujourd'hui, ils ont besoin de stabilité. Ces entreprises vont bien alors qu'elles sont encore des entreprises à majorité publique.

Je demande depuis le début des débats sur la loi votée que ces entreprises conservent une majorité publique, que l'État continue à prendre ses responsabilités et garantisse cette stabilité dans ces deux entreprises qui en ont besoin aujourd'hui.

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

03 Question de M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la couverture mobile dans les bâtiments" (n° 10604)

03 Vraag van de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het mobiele bereik in

De sociale partners bij bpost en Proximus kiezen voluit voor dialoog en samenwerking om het voortbestaan van hun onderneming te verzekeren.

Ik geloof niet dat ik gezegd heb dat we van plan zijn onze participatie in het kapitaal op te trekken. Wat ik wel heb gezegd, is dat een verhoging van het totale kapitaalvolume ertoe zou kunnen leiden dat onze participatie naar minder dan 50 procent terugvalt. Het gaat om een mogelijkheid.

02.03 Karine Lalieux (PS): Er wordt dus vooralsnog geen evaluatie gemaakt, aangezien de regering geen kapitaalsverhoging overweegt en evenmin van plan is haar aandelen te verkopen.

Ik onderschat bpost en Proximus zeker niet. Het personeel heeft echter het gelag betaald om ervoor te zorgen dat hun bedrijf in een geliberaliseerde markt overeind blijft. Er gingen veel banen verloren en de werklust voor het postpersoneel is sterk toegenomen.

Ik vraag dat de overheid meerderheidsaandeelhouder zou blijven in die bedrijven en dat de Staat garant zou staan voor hun stabiliteit.

gebouwen" (nr. 10604)

03.01 **Gautier Calomne** (MR): Monsieur le ministre, à l'heure actuelle, la couverture mobile par les opérateurs télécoms à l'extérieur des bâtiments est de très bonne qualité en Belgique. En revanche, la couverture mobile à l'intérieur peut se révéler problématique.

Selon l'Association belge des utilisateurs professionnels des télécoms, BELTUG, plus de la moitié de nos entreprises connaissent des problèmes de communication à l'intérieur de leurs locaux. La mise en place par les opérateurs de petites infrastructures destinées à assurer la connectivité est alors rendue nécessaire. Toutefois, le marché de la couverture mobile dans les bâtiments n'est presque pas régulé aujourd'hui - ce qui cause nombre d'inconvénients. En l'absence de cadre légal clairement établi, il semble ainsi que certains opérateurs imposeraient des conditions abusives à leurs clients, par exemple en termes de rupture de contrat. Il est en effet difficile de changer de fournisseur après qu'un opérateur ait installé des antennes dont il reste propriétaire.

En outre, en vertu de la législation actuelle, il est impossible d'installer des répéteurs gsm sans l'autorisation de l'opérateur concerné, avec comme résultat des offres commerciales qui restent chères, un *locking* des clients à leur opérateur ou encore la prolifération de répéteurs illégaux.

Un autre aspect problématique est souvent évoqué: lorsque le locataire d'un immeuble de bureaux le quitte, il est dans l'obligation de remettre les locaux dans leur état d'origine. Toutefois, s'il souhaite transférer son dispositif d'antenne au locataire suivant, les obligations des parties ne sont pas définies.

Conscient de ces problèmes, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) a entrepris une consultation du secteur. Il étudie également la mise en place de mesures pour structurer le marché. Parmi ces actions en matière de transfert d'antenne entre locataires, l'IBPT souhaiterait que les opérateurs définissent à l'avance un cadre et des contrats pouvant s'appliquer à plusieurs entreprises. Il semble également que le secteur souhaite que les maîtres d'ouvrage des bâtiments tiennent systématiquement compte de cet enjeu et investissent eux-mêmes dans des dispositifs visant à améliorer la couverture intérieure. Le but recherché est que chaque nouvelle construction soit équipée d'un système neutre et ne dépendant pas d'un opérateur en particulier.

À ce titre, l'IBPT souhaiterait d'ailleurs créer un label spécifique pour les bâtiments qui s'équiperait de ce type de dispositif de couverture.

Enfin, le secteur semble également demandeur de la mise en place d'un registre central des antennes intérieures, ainsi que d'un mécanisme d'échange d'informations à leur sujet, afin de garantir la transparence sur le marché.

Monsieur le ministre, pouvez-vous confirmer les informations qui viennent de vous être exposées en ce qui concerne les options retenues par l'IBPT? Des mesures spécifiques sont-elles déjà entérinées par vos services? Les cas échéant, un agenda de travail est-il prévu?

03.01 **Gautier Calomne** (MR): Het mobiele bereik in gebouwen laat soms te wensen over.

Volgens BELTUG, de Belgische vereniging van zakelijke telecomgebruikers, ondervindt meer dan de helft van de bedrijven verbingsproblemen in hun kantoren en in dat geval moeten er kleine voorzieningen worden aangebracht om de connectiviteit te verzekeren. Naar verluidt zouden sommige operatoren bij gebrek aan een wettelijk kader onrechtmatige voorwaarden stellen voor de verbreking van het contract, omdat zij eigenaar blijven van de antennes.

Het is bovendien onmogelijk om gsm-signaalversterkers te installeren zonder toestemming van de operator, met dure offertes tot gevolg. En wanneer een huurder van een kantoorgebouw beslist om te vertrekken, moet hij het gebouw in de oorspronkelijke staat herstellen. Er bestaan geen duidelijke regels met betrekking tot de verplichtingen van de partijen in het kader van een overdracht van de antenne-installatie aan de volgende huurder.

Het BIPT heeft zijn oor te luisteren gelegd bij de sector en zou willen dat de operatoren vooraf een raamwerk vastleggen voor de antenneoverdracht tussen huurders en contracten opstellen die op verscheidene bedrijven kunnen worden toegepast. De sector wil dat de bouwheren van gebouwen zelf investeren in middelen om het interne mobiele bereik te verbeteren.

Bedoeling is dat elk nieuw gebouw zou worden uitgerust met een neutraal, niet aan een bepaalde operator gebonden systeem en over een nog te ontwerpen BIPT-label zou beschikken.

De sector zou vragende partij zijn

Quel est l'état de la concertation sectorielle sur cette problématique? Êtes-vous satisfait du dialogue entamé avec les opérateurs télécoms? Quelles sont les difficultés éventuellement soulevées par les acteurs économiques auprès de vos services?

Disposez-vous d'informations sur la position de notre pays à l'échelon européen en termes de couverture mobile des bâtiments?

voor een centraal register van binnenantennes en voor informatie-uitwisseling in dat verband, om de transparantie te garanderen.

Kunt u bevestigen dat dat de denksporen zijn waarvoor het BIPT heeft geopteerd? Hebben uw diensten hun fiat al gegeven aan bepaalde maatregelen? Is er al een tijdpad? Hoe staat het met het sectoraal overleg daarover? Bent u tevreden over de dialoog die met de telecomoperatoren op gang werd gebracht? Welke eventuele problemen hebben de economische actoren opgeworpen? Hoe doet ons land het Europees wat het mobiele bereik in de gebouwen betreft?

03.02 Alexander De Croo, ministre: Monsieur Calomne, l'IBPT a publié le 17 mars 2016 les résultats de la consultation. L'IBPT est partie des constats de BELTUG pour lancer sa consultation et s'est concerté avec cette association afin de lui poser les questions pertinentes et d'élaborer des options pour résoudre ce problème dont vous avez fait mention.

Une table ronde entre BELTUG, l'IBPT et le secteur aura lieu le 28 avril prochain afin de dresser l'inventaire des solutions et des pistes mises en évidence pour que les résultats de la consultation puissent être utilisés.

Enfin, nous ne disposons pas d'une étude comparative au niveau européen.

03.02 Minister Alexander De Croo: Het BIPT heeft de resultaten van de raadpleging op 17 maart gepubliceerd. Voor de raadpleging en het uitwerken van de denksporen om het probleem op te lossen pleegde het BIPT overleg met BELTUG.

Op 28 april eerstkomend wordt een rondetafel georganiseerd met BELTUG, het BIPT en de sector, waarop een inventaris zal worden gemaakt van de aangereikte oplossingen en de pistes om met de resultaten van de raadpleging aan de slag te gaan.

Tot slot beschikken we niet over een comparatieve Europese studie.

03.03 Gautier Calomne (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses précises et courtes. Je prends bonne note du fait qu'une table ronde sera organisée le 28 avril. Je reviendrai vers vous par la suite pour avoir davantage d'informations à ce sujet.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

04 Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les numéros de GSM sur le site de renseignements 1307" (n° 10048)

04 Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "gsm-nummers op de

website van de inlichtingendienst 1207" (nr. 10048)

04.01 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Monsieur le ministre, il y a quelques mois, je vous ai interrogé concernant l'avenir de l'annuaire téléphonique, version papier. Lors de la rédaction de ma question, j'avais constaté qu'il y avait peu de numéros de gsm dans l'annuaire, à savoir un peu plus de 300 000 sur 11 millions, soit 3 %. Ce faible taux peut s'expliquer par l'utilisation de moins en moins fréquente du bottin téléphonique.

Mais quid du site internet 1307.be? Actuellement, de plus en plus de Belges utilisent internet et ce, pour diverses raisons. Il serait donc judicieux de promouvoir ce site et d'inciter les utilisateurs à y autoriser l'insertion de leur numéro de gsm.

Monsieur le ministre, les numéros de gsm sont-ils bien représentés sur le site internet 1307.be? Quelles sont les pistes pour faire évoluer positivement la part des numéros de gsm? Quelles sont les démarches à effectuer pour que son numéro de gsm se retrouve sur le site?

Je pense qu'il est intéressant de revenir sur ce dossier. J'habite une toute petite commune, très rurale, où en prenant le 1307 ou le bottin, il est encore possible de joindre les gens. Ce n'est pas un souci car les gens ont encore une ligne fixe. Si vous transposez cela sur une ville comme Bruxelles, cela devient beaucoup plus compliqué de pouvoir joindre quelqu'un.

Je pense qu'il faut au moins actualiser ce phénomène, trouver des solutions. Certaines personnes, volontairement, rendent leur numéro privé ou ne donnent pas leur numéro gsm. Cela reste un choix. Mais à partir du moment où il est public, y aurait-il une possibilité de contacter les personnes?

04.02 **Alexander De Croo**, ministre: Madame, les numéros mobiles représentent 9 % des 3,5 millions de numéros dans l'annuaire. Le 1307 est aussi un annuaire, sous forme électronique. Par conséquent, les mêmes constatations peuvent être faites avec plus ou moins 323 000 numéros de téléphones mobiles mentionnés. Ce pourcentage est assez faible parce que les utilisateurs mobiles préfèrent ne pas publier leur numéro à cause des préoccupations liées à la vie privée. Clairement, avec les numéros fixes, c'était différent, c'était le numéro de votre maison. Le numéro mobile est tout le temps avec vous. Clairement, la préférence des utilisateurs est différente.

Toute personne souhaitant que son numéro mobile soit repris sur le site 1307 peut remplir le formulaire disponible sur le site. Mais nous constatons que peu de gens le font.

04.03 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie. On ne peut pas décider à la place des gens, soyons clairs. Je pense que les mentalités dans les grandes villes et dans les communes rurales sont encore un peu différentes.

Mais même pour une commune, pouvoir joindre un citoyen reste

04.01 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Drie procent van alle gsm-nummers staat in de papieren versie van de telefoongids. Moet de 1207/1307-website niet gepromoot worden nu een groeiend aantal Belgen over geen vast toestel meer beschikt?

Welke denksporen kunnen er worden overwogen om het percentage in de telefoongids opgenomen gsm-nummers te vergroten?

Welke stappen moeten er worden ondernomen om op die site te staan?

04.02 **Minister Alexander De Croo**: Negen procent van de nummers in de papieren telefoongids of op de 1207/1307-website zijn mobiele nummers.

Omwille van de privacy willen de gebruikers van mobiele telefoons hun nummer liever niet publiceren. Mobiele nummers zijn per definitie gelinkt aan de persoon zelf. De voorkeuren inzake publicatie zijn bijgevolg anders.

Wie in de 1207/1307 wil worden opgenomen, hoeft enkel een onlineformulier in te vullen.

04.03 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): De mentaliteiten zijn verschillend in landelijke en stedelijke gebieden.

De elektronische telefoongids blijft

parfois le parcours du combattant lorsque nous n'avons pas de référence. Il y a la possibilité de faire remplir un document lors de l'inscription, mais il y a toujours la loi de protection de la vie privée. Je crois qu'il serait peut-être intéressant, monsieur le ministre, de faire une petite campagne à ce sujet.

Je pense que l'annuaire électronique reste, malgré tout, une référence. Il serait peut-être intéressant d'attirer l'attention sur le fait qu'il reste un moyen incontournable pour contacter les personnes.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'enquête de satisfaction du service clients de bpost" (n° 10692)

05 Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de tevredenheidsenquête van de klantendienst van bpost" (nr. 10692)

05.01 Caroline Cassart-Mailleux (MR): Monsieur le ministre, à plusieurs reprises, j'ai dû contacter le service clients de bpost au 022/01.23.45 afin d'obtenir diverses informations. Malheureusement, ce n'est pas toujours simple, ni rapide d'avoir le bon renseignement. Je peux vous dire que j'ai dû prendre mon mal en patience. Après notre démarche auprès du service Clients, il est possible de répondre à une enquête de satisfaction afin de savoir si l'appel a répondu aux attentes du consommateur. Il y a plusieurs questions auxquelles il faut répondre par un chiffre: 1 étant une mauvaise note, 10 étant la meilleure. Je voudrais savoir ce qu'il advient des résultats et si ceux-ci servent réellement à améliorer le service Clients ou pas.

Monsieur le ministre, de manière générale, pouvez-vous me dire si les résultats des enquêtes sont positifs ou pas? Sur le fond, je vous avoue que je doute un petit peu car ce n'est pas simple. Qu'advient-il des résultats de l'enquête de satisfaction? Ont-ils débouché sur un ou plusieurs changements majeurs? Si oui, lesquels? Ce numéro existe-t-il depuis longtemps? A-t-il déjà connu des plaintes?

Je pense que la personne au téléphone a parfois besoin d'une réponse un peu plus rapide. Ici, c'est le parcours du combattant lorsque vous souhaitez faire un toutes-boîtes ou avoir une information correcte.

05.02 Alexander De Croo, ministre: Ce numéro existe depuis presque onze ans. Le client peut choisir, avant d'être connecté avec un collaborateur du *service center*, s'il veut participer à l'enquête ou pas. Il peut alors attribuer un score allant de 1 à 7, à quatre questions différentes. Aucune plainte spécifique n'a été formulée par rapport à cette enquête, qui est d'ailleurs une pratique courante. Les résultats des enquêtes sont utilisés par bpost pour former les collaborateurs du *call center* via des sessions de rappel sur les différents produits. Ils sont aussi utilisés afin d'adapter les informations internes de produits. Au besoin, un *input* est donné au manager de produit et de processus sur la base des résultats des enquêtes, afin d'optimiser le produit ou le service.

Les résultats des enquêtes sont plus que satisfaisants mais bpost

hoe dan ook een referentie. Men zou de mensen er misschien op moeten attenderen dat dit een onontbeerlijk instrument blijft om personen te kunnen bereiken.

05.01 Caroline Cassart-Mailleux (MR): Men moet hemel en aarde verzetten om de klantendienst te bereiken op het telefoonnummer 022/01.23.45 en een passend antwoord te krijgen. Het geduld van de klanten wordt danig op de proef gesteld! En daarna wordt men gevraagd om mee te doen aan een tevredenheidsenquête.

Worden de resultaten van deze enquête gebruikt om de klantendiensten te verbeteren? Zijn ze positief? Geven ze aanleiding tot een of meer belangrijke wijzigingen? Sinds wanneer bestaat dit nummer? Zijn er klachten?

05.02 Minister Alexander De Croo: Dat nummer bestaat al bijna elf jaar. Er werd geen enkele specifieke klacht geformuleerd in het kader van deze enquête.

De resultaten van de enquête worden gebruikt om de verschillende producten uit te leggen aan de medewerkers van het callcenter en om de interne informatie over deze producten aan te passen.

reconnaît qu'il est possible de faire mieux. C'est pourquoi des formations sont organisées en permanence. Ainsi, les clients qui ont attribué un mauvais score sont en principe recontactés le lendemain pour leur demander ce qui s'est mal passé et comment on peut y remédier.

Hoewel de resultaten meer dan bevredigend zijn, erkent bpost dat het altijd beter kan. In principe worden klanten die een lage score gegeven hebben, de volgende dag opgebeld om hen te vragen waarom ze ontevreden zijn en om te achterhalen op welke manier er verbeteringen kunnen worden aangebracht.

05.03 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Madame la présidente, monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse complète.

Il est heureux que ces résultats soient utilisés pour former les collaborateurs. Cela dit, je suis un peu étonnée d'apprendre que les résultats de l'enquête sont positifs. Il faut peut-être prendre en considération le fait que les gens étant souvent pressés, beaucoup ont préféré ne pas répondre à l'enquête par manque de temps.

05.03 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Het verwondert me dat de resultaten positief zijn! Misschien hebben de mensen geen tijd om de enquête in te vullen...

Enfin, comme vous le dites, on peut toujours faire mieux. L'objectif est d'améliorer le service. Je ne dis pas qu'il est catastrophique, mais les enquêtes de satisfaction ne sont pas toujours simples à réaliser car les personnes consultées ne prennent pas toujours le temps d'y répondre.

Cela dit, je vous invite à tenter de téléphoner à bpost et nous reparlerons de la question dans huit jours.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

La **présidente**: Chers collègues, nous avons ainsi clôturé cette session de questions.

La réunion publique de commission est levée à 15.09 heures.
De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.09 uur.