

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG

Commission de l'Économie, de la
Protection des consommateurs et de
l'Agenda numérique

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en Digitale
Agenda

Mercredi

24-05-2023

Après-midi

Woensdag

24-05-2023

Namiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement Réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
Vooruit	Vooruit
Les Engagés	Les Engagés
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
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)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigegekleurd papier)

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

SOMMAIRE

- Questions jointes de 1
 - Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Les problèmes dont sont victimes les clients de Telenet" (55036454C) 1
- Leen Dierick à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La situation chez Telenet" (55036602C) 1
- Melissa Depraetere à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le code rouge chez Telenet" (55036812C) 1
- Orateurs:* **Leen Dierick, Melissa Depraetere**, présidente du groupe Vooruit, **Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le réseau mobile dans les trains" (55036840C) 5
- Orateurs:* **Marianne Verhaert, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Question de Chanelle Bonaventure à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La couverture mobile de la commune de Limbourg" (55036523C) 7
- Orateurs:* **Chanelle Bonaventure, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Question de Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La pose de câbles sur les façades des maisons" (55036844C) 8
- Orateurs:* **Roberto D'Amico, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

INHOUD

- Samengevoegde vragen van 1
 - Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De problemen bij Telenet waar klanten de dupe van zijn" (55036454C) 1
- Leen Dierick aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De situatie bij Telenet" (55036602C) 1
- Melissa Depraetere aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Code rood bij Telenet" (55036812C) 1
- Sprekers:* **Leen Dierick, Melissa Depraetere**, voorzitter van de Vooruit-fractie, **Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
- Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het mobiele netwerk op de trein" (55036840C) 5
- Sprekers:* **Marianne Verhaert, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
- Vraag van Chanelle Bonaventure aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het mobiele bereik in de gemeente Limbourg" (55036523C) 7
- Sprekers:* **Chanelle Bonaventure, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
- Vraag van Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het bevestigen van kabels op voorgevels van huizen" (55036844C) 8
- Sprekers:* **Roberto D'Amico, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Commission de l'Économie, de la
Protection des consommateurs et de
l'Agenda numérique

du

MERCREDI 24 MAI 2023

Après-midi

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitale Agenda

van

WOENSDAG 24 MEI 2023

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.15 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 15 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

Les textes figurant en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes déposés par les auteurs.

De teksten die in cursief zijn opgenomen in het Integraal Verslag werden niet uitgesproken en steunen uitsluitend op de tekst die de spreker heeft ingediend.

01 **Samengevoegde vragen van**

- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De problemen bij Telenet waar klanten de dupe van zijn" (55036454C)
- Leen Dierick aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De situatie bij Telenet" (55036602C)
- Melissa Depraetere aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Code rood bij Telenet" (55036812C)

01 **Questions jointes de**

- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Les problèmes dont sont victimes les clients de Telenet" (55036454C)
- Leen Dierick à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La situation chez Telenet" (55036602C)
- Melissa Depraetere à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le code rouge chez Telenet" (55036812C)

De **voorzitter**: De heer Freilich is momenteel niet aanwezig.

01.01 **Leen Dierick** (cd&v): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik heb een zeer uitgebreide vraag ingediend en ik verwijs daarom naar de tekst van mijn vraag zoals ingediend.

De verschillende telecombedrijven hebben prijsstijgingen aangekondigd of al ingevoerd dit jaar. De telecomfactuur is in ons land één van de duurste in vergelijking met andere Europese landen. Daartegenover verwachten mensen dan ook terecht dat de dienstverlening goed verloopt, maar de klachten die binnenkomen bij de Ombudsdienst voor telecom stijgen. Zo zijn er veel klachten over Telenet waardoor klanten die zonder internet of televisie vallen, zelfs de klantendienst niet kunnen bereiken. Nochtans zijn telecom-operatoren sinds vorig jaar wettelijk verplicht om oproepen naar de klantendienst te beantwoorden binnen een tijdspanne van 2,5 minuten of de klant kan zijn gegevens achterlaten en de operator moet terugbellen voor het einde van de volgende werkdag. Uw collega staatssecretaris voor consumentenzaken en begroting heeft ondertussen aangekondigd dat ze werkt aan een compensatiesysteem

01.01 **Leen Dierick** (cd&v): *De nombreuses entreprises de télécommunications augmentent leurs tarifs, alors que la facture de télécommunications en Belgique est déjà l'une des plus chères d'Europe. En outre, la qualité de leurs services fait l'objet de nombreuses plaintes. Chez Telenet, les clients dont la connexion télévisuelle ou à l'internet a été coupée ne peuvent même pas joindre le service clientèle. Or, les opérateurs de télécommunications sont légalement tenus de soit répondre aux appels au service clientèle dans un délai de 2,5 minutes, soit rappeler le client*

die zou gelden voor de hele telecomsector.

1. Heeft u reeds met Telenet samengezeten over de stijgende klachten? Zo ja, werden er afspraken gemaakt? Zo nee, waarom niet?
2. Heeft u zicht of het BIPT een onderzoek voert naar de problemen bij Telenet? Zal het BIPT met maatregelen komen? Zo ja, welke?
3. De verplichting is dat operatoren de consument binnen 2,5 minuten te woord staan. Wordt deze verplichting gecontroleerd door het BIPT? Hoeveel inbreuken heeft het BIPT sinds de invoering van deze verplichting vastgesteld? Wat zijn de conclusies?
4. De telecomwet voorziet ook dat de betrokken operator elk schriftelijk verzoek om informatie met betrekking tot de duur van het contract, de wijze waarop het contract wordt opgezegd en de tarieven van alle diensten of schadeloosstellingen die door de operator worden toegepast, of elke schriftelijke klacht beantwoorden met een schriftelijk gedetailleerd en volledig antwoord binnen de termijn die door de Koning wordt bepaald. Bij mijn weten is er nog steeds geen KB aangenomen. Zal er een KB komen? Zo ja, wanneer?
5. Heeft uw collega staatssecretaris voor consumentenzaken en begroting reeds met u contact opgenomen wat betreft het compensatiesysteem waaraan zij werkt? Hoe staat u tegenover dergelijk systeem? Hoe moet volgens u het compensatiesysteem eruit zien? Wie zou hierop recht kunnen hebben?
6. Kan u aan de hand van cijfergegevens toelichten in welke mate consumenten veranderen van telecomaandbieder? Welke knelpunten worden er gezien als een belemmering om over te stappen naar een andere aanbieder? Welke stappen zal u ondernemen om deze knelpunten weg te werken?
7. Kan u de prijsevolutie van de telecomfactuur toelichten zowel in functie van particulieren als naar bedrijven toe? Welke conclusie stelt u?

avant la fin du jour ouvrable suivant.

La ministre a-t-elle déjà rencontré des représentants de Telenet pour évoquer le nombre croissant de plaintes? Des accords ont-ils été conclus à ce sujet? L'IBPT mène-t-il une enquête sur les problèmes survenant chez Telenet? Quelles mesures le régulateur compte-t-il prendre? L'obligation de répondre dans les 2,5 minutes est-elle contrôlée par l'IBPT? Combien d'infractions l'IBPT a-t-il déjà constatées?

La loi sur les télécommunications prévoit que l'opérateur doit répondre par écrit à toute demande d'information écrite sur les termes du contrat ou à toute plainte formulée par écrit dans un délai fixé par le Roi. Quand l'arrêté royal fixant ce délai sera-t-il promulgué?

La secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs a-t-elle déjà contacté la ministre au sujet de sa proposition d'élaborer un système de compensation pour le secteur des télécommunications? Selon la ministre, à quoi devrait ressembler un tel système?

La ministre peut-elle indiquer à quelle fréquence les consommateurs changent de fournisseur de télécommunications? Comment compte-t-elle éliminer les obstacles qui empêchent les consommateurs de changer de fournisseur?

La ministre peut-elle expliquer l'évolution du prix de la facture de télécommunications, tant pour les particuliers que pour les entreprises? Peut-elle en tirer des conclusions?

01.02 Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de minister, Telenet worstelt al het hele jaar met IT-problemen nadat het is overgestapt op een nieuw softwareplatform. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie maakte melding van het grote aantal klachten, namelijk 1.785 sinds begin dit jaar. Dat is driemaal zoveel als tijdens dezelfde periode vorig jaar. Telenet verhoogt begin juni dan ook nog eens zijn prijzen met 6 %, wat toch een forse verhoging is.

In 2018 kondigde de toenmalige minister bevoegd voor Telecommunicatie, Alexander De Croo, aan dat hij de telecomoperatoren zou

01.02 Melissa Depraetere (Vooruit): Telenet fait face à des problèmes informatiques depuis l'implémentation d'une nouvelle plateforme logicielle il y a déjà un certain temps. Le nombre de plaintes auprès du Service de médiation pour les télécommunications a triplé par rapport à la même période de l'année dernière. En

verplichten om hun klanten te compenseren bij storingen. Ik vond dat een goed voorstel, maar het is me niet duidelijk of dat ooit in de praktijk is gebracht. In Nederland is zo'n compensatie verplicht bij storingen die langer dan 12 uur duren: het abonnement moet dan voor een of meerdere dagen worden terugbetaald, afhankelijk van hoelang de storing heeft geduurd. Voorts is er ook artikel 113/2 van de telecomwet, dat stelt dat er gemakkelijker kan worden opgetreden.

Mevrouw de minister, kunt u de forse toename van het aantal klachten bevestigen?

Verwittigt de Ombudsdienst automatisch het BIPT? Het BIPT zou in dezen toch de waakhond moeten zijn ten aanzien van de consumenten. Hoe verloopt het contact tussen beide diensten?

Kunt u bevestigen of die verplichte compensatie bij storingen er al dan niet is gekomen?

Welke acties hebt u al genomen of wilt u nog nemen met betrekking tot artikel 113/2 van de telecomwet?

dépit de cela, Telenet augmentera ses tarifs de 6 % au début du mois de juin.

En 2018, le ministre des Télécommunications de l'époque, Alexander De Croo, avait annoncé son intention d'obliger les opérateurs de télécommunications à indemniser leurs clients en cas de dérangement. L'idée était bonne, mais a-t-elle été mise en pratique? Les Pays-Bas imposent depuis longtemps une indemnisation en cas de dérangement de plus de 12 heures.

La ministre peut-elle confirmer la très nette augmentation du nombre de plaintes? Le Service de médiation concerné en informe-t-il automatiquement l'IBPT? Comment se déroulent les contacts entre les deux services?

Quelles mesures la ministre a-t-elle prises ou compte-t-elle prendre pour activer l'article 113/2 de la loi sur les télécommunications, qui permet le versement d'indemnités en cas de dérangement?

01.03 Minister **Petra De Sutter**: Ik zal eerst de vragen over Telenet beantwoorden.

Telenet is een commercieel bedrijf en in een vrije markt komt de overheid natuurlijk niet rechtstreeks tussenbeide in de werking van een bedrijf. De overheid kan wel bijsturen via sectorale regelgeving en marktregulering. Het BIPT heeft mij laten weten dat de problemen bij Telenet niet structureel van aard zijn en heeft uitgelegd hoe ze zijn ontstaan. Ze zijn recent en van voorbijgaande aard.

Het bedrijf zet alvast ook zelf de nodige stappen om tot een oplossing te komen.

Zoals het hoort is onze regulator, het BIPT, inmiddels een onderzoek gestart. Na afloop van dat onderzoek zal het BIPT zo nodig een aantal beslissingen nemen rekening houdende met de situatie en de bevoegdheden waarover het beschikt. Dat is de normale procedure.

In dit dossier heeft Telenet zelf contact opgenomen met het BIPT en is het allemaal sneller gegaan. Het is evenwel gebruikelijker dat de regulator op de hoogte wordt gebracht van dergelijke problemen ad hoc en tijdens een tweejaarlijks overleg met de Ombudsman.

Een aantal deelvragen ging heel specifiek over de schadeloosstelling.

Het is juist dat de telecomwet in artikel 113/2 voorziet in de mogelijkheid dat operatoren hun klanten een compensatie betalen wanneer zij geconfronteerd worden met een onderbreking van de

01.03 **Petra De Sutter**, ministre: Sur un marché libre, les pouvoirs publics ne peuvent pas intervenir directement dans le fonctionnement d'une entreprise commerciale telle que Telenet. En revanche, ils peuvent réguler le marché.

L'IBPT m'a fait savoir que les problèmes chez Telenet étaient temporaires. L'entreprise met tout en œuvre pour y remédier.

Entre-temps, l'IBPT a lancé une enquête, sur la base de laquelle il prendra les décisions éventuellement requises, compte tenu de la situation concrète et des compétences dont dispose le régulateur. Dans ce dossier, Telenet a lui-même contacté l'IBPT, ce qui devrait accélérer les choses.

L'article 113/2 de la loi relative aux communications électroniques stipule que les opérateurs doivent payer une indemnité compensatoire à leurs clients en cas

dienstverlening. Ik heb daarover contact opgenomen met mijn collega van Consumentenzaken en op dit moment werken we een voorstel uit dat de bepaling van dat artikel moet uitvoeren. Ik heb het BIPT ook gevraagd het wetgevend initiatief te nemen rond de compensatieregeling.

Dezelfde wet stelt in artikel 116 dat de operatoren hun consumenten zowel schriftelijk als telefonisch tijdig te woord moeten staan. Zoals u weet hebben we daar de regel voor ingevoerd dat de telefoon binnen de 2,5 minuten moet worden opgenomen. Het BIPT voert daar momenteel controles op uit en zal erover rapporteren aan het eind van het jaar. Voor het luik inzake de schriftelijke vragen werk ik momenteel een ontwerp van koninklijk besluit uit.

In antwoord op uw vraag, mevrouw Dierick: het klantenverloop is zowel voor ongebundelde als gebundelde diensten toegenomen tussen 2021 en 2022. Het daalt wel naarmate mensen meer diensten afnemen. Ik kan eventueel de exacte cijfers schriftelijk bezorgen. Het is nogal lijvig, maar ik wil toch beklemtonen – zoals vaak aangehaald in deze commissie – dat het principe van de Easy Switch wel degelijk een positieve invloed heeft gehad: in 2022 heeft 24 % van de abonnees de overstap naar een andere operator gemaakt via het principe van de Easy Switch. U mag dat laag vinden, maar het is wel in stijgende lijn ten opzichte van de vorige jaren.

We hebben beslist dat vanaf oktober van dit jaar de overstap nog comfortabeler zal verlopen dankzij een aantal toegevoegde diensten. De abonnee zal onder meer beter geïnformeerd worden over de deactivering van zijn oud abonnement door de nieuwe operator. Ook zullen de gegevens die de klant nodig heeft om over te stappen makkelijker terug te vinden zijn op de smartphone zelf.

Tot slot komen er nieuwe of verhoogde compensaties voor als het misgaat tijdens de overstap. Daarover heb ik in deze commissie in het verleden al een aantal dingen gezegd, met name over compensaties als een technicus niet tijdig aanwezig is of compensaties per dag dat een oplossing uitblijft. Andermaal is het BIPT bevoegd om op de naleving van de nieuwe regels toe te zien.

Het klopt dat de prijzen voor zowel particulieren als zakelijke klanten gestegen zijn. Globaal bedraagt die stijging bij de voornaamste operatoren ruim 10 % ten opzichte van het jaar voordien. De prijzen in ons land liggen hoog, zeker voor vaste diensten, iets wat doorgaans verklaard wordt door het feit dat we een sterke marktconcentratie kennen. We mogen verwachten – sommigen zullen zeggen: hopen – dat de vierde speler die op de markt zal komen, Citymesh-Digi, dankzij de concurrentie een impact op het prijsniveau zal hebben. Daarnaast zal ook de toegang die Telenet heeft aangevraagd tot het netwerk van Orange/VOO wellicht de concurrentie bevorderen en zo de prijs drukken. Tot slot leggen we zoals u weet momenteel de laatste hand aan de hervorming van het sociaal telecomtarief voor mensen met een laag inkomen.

d'interruption des services. Avec la secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, je planche actuellement sur une proposition visant à mettre en œuvre cette disposition légale. L'IBPT préparera une initiative législative à cet égard.

L'article 116 de la loi sur les télécommunications prévoit que les opérateurs doivent répondre à temps aux appels téléphoniques de leurs clients. Cela signifie qu'ils doivent répondre au téléphone dans un délai de 2,5 minutes. L'IBPT contrôle le respect de cette obligation et établira également un rapport à ce sujet à la fin de l'année. Je prépare actuellement un projet d'arrêté royal relatif au traitement des demandes écrites.

Le taux d'attrition a augmenté entre 2021 et 2022, tant pour les services groupés que pour les services non groupés. Ce taux est toutefois inférieur chez les clients bénéficiant de nombreux services. La procédure *Easy Switch* se révèle avoir eu une incidence positive: 24 % des abonnés ont changé d'opérateur par ce biais en 2022. À partir d'octobre 2023, il sera encore plus facile de changer d'opérateur grâce à certains services supplémentaires. Ainsi, les abonnés seront mieux informés de la désactivation de leur ancien abonnement et il sera plus facile de trouver sur un smartphone les données dont les clients ont besoin pour changer d'opérateur.

En cas de problème lors d'un changement de fournisseur, les clients seront mieux indemnisés. L'IBPT veillera au respect des nouvelles règles.

Globalement, les prix pour les clients particuliers et professionnels ont augmenté de plus de 10 % par rapport à l'année dernière. Les prix élevés dans notre pays, en particulier pour les services fixes, sont liés à la forte concentration du marché. Nous pouvons nous attendre à une amélioration avec l'arrivée d'un quatrième acteur sur le marché, Citymesh/DIGI, qui

devrait créer plus de concurrence et donc faire baisser les prix. L'accès demandé par Telenet au réseau d'Orange/VOO devrait également stimuler la concurrence.

Pour les personnes à faibles revenus, nous préparons actuellement une réforme du tarif social.

01.04 Leen Dierick (cd&v): Mevrouw de minister, telecom is in België inderdaad duurder dan in andere landen door de genoemde sterke marktconcentratie. We hopen dat die vierde speler daar een kentering in teweeg kan brengen. Het is zeer jammer dat mensen, hoewel ze dus veel betalen, nog zoveel problemen kunnen hebben als nu bij Telenet het geval is. Dat is eigenlijk niet aanvaardbaar.

Het is goed dat het BIPT gestart is met dat onderzoek. Ik kijk uit naar de resultaten daarvan.

Ik kijk ook uit naar de compensatieregeling die u aan het uitwerken bent. Ik hoop dat die eenvoudig zal zijn en dat mensen die al problemen hebben, vrij gemakkelijk een compensatie zullen kunnen krijgen.

Wat de wachttijd van 2,5 minuten betreft, heb ik genoteerd dat het BIPT die aan het controleren is. Ik ben benieuwd naar de resultaten daarvan.

Alvast dank om de schriftelijke gegevens te bezorgen.

01.05 Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de minister, het gebeurt liever niet, maar er kan altijd een technische storing zijn. Ik ben echter vooral geïnteresseerd in wat er achteraf gebeurt. Ik ben blij dat u werkt aan een compensatieregeling, temeer omdat die al jaren geleden werd aangekondigd, maar niet is uitgevoerd. Ook in onze buurlanden bestaat zo'n regeling, dus het lijkt me logisch om dat ook hier te doen en ook in ons land in zo'n bescherming te voorzien. Ik vind het dus zeer positief dat u daar met uw collega's aan werkt.

Ten tweede wil ik benadrukken dat het BIPT de consument veel proactiever zou kunnen beschermen. U hebt verwezen naar het overleg en naar de Ombudsdienst. Misschien kan het ook andersom en kan het BIPT op zoek gaan naar waar het fout loopt en dan proactiever ingrijpen. Of eventueel actieplannen opvragen wanneer er problemen zijn, zoals bij Telenet, want dat ontbreekt momenteel nog.

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

02 Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het mobiele netwerk op de trein" (55036840C)

02 Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le réseau mobile dans les trains" (55036840C)

02.01 Marianne Verhaert (Open Vld): Mevrouw de minister, na mijn vorige vraag over het mobiele netwerk in de trein heeft de regering beslist om in het kader van deze begrotingscontrole de kredieten van de witte zones te gebruiken om de beschikbaarheid van publieke mobiele netwerken langs de spoorlijnen te versnellen. Dat is een belangrijk signaal om de surfervaring voor de reiziger significant te

01.04 Leen Dierick (cd&v): En réalité, il n'est pas acceptable que des clients qui doivent déjà payer tant d'argent à Telenet et qui subissent en plus une augmentation de tarif, soient confrontés par la suite à des problèmes techniques.

J'espère que le système de compensation sera simple, de sorte que les consommateurs puissent facilement bénéficier d'une indemnisation.

01.05 Melissa Depraetere (Vooruit): L'IBPT devrait pouvoir protéger le consommateur de manière beaucoup plus proactive, en recherchant elle-même les problèmes éventuels ou en exigeant des plans d'action lorsque des problèmes surviennent.

02.01 Marianne Verhaert (Open Vld): Dans le cadre du contrôle budgétaire, le gouvernement a décidé d'utiliser les crédits des zones dites blanches pour accélérer la mise à disposition de

verbeteren in de meer landelijke gebieden.

In antwoord op een vorige vraag meldde u ook dat er eind mei een volgende vergadering zou plaatsvinden tussen het BIPT, de NMBS en Infrabel, om na te gaan of projecten van verschillende instanties voor een kruisbestuiving zouden kunnen zorgen.

Is er al zicht op het aantal inschrijvers voor deze subsidieoproep? Langsheen welke lijnen zullen de subsidieprojecten plaatsvinden?

Is er al in kaart gebracht waar de grootste problemen in de trein zich voordoen? Zullen de verbeteringen door de subsidieprojecten in kaart worden gebracht?

Heeft de vergadering waarnaar u verwees in het antwoord op mijn vorige mondelinge vraag al plaatsgevonden? Zo ja, tot welk resultaat heeft ze geleid?

02.02 Minister **Petra De Sutter**: Mevrouw Verhaert, allereerst is de projectoproep voor bijkomende dekking langs de spoorlijnen nog niet gelanceerd. Het lastenboek is in opmaak. Op dit ogenblik is het dan ook nog niet mogelijk om in te schatten hoeveel inschrijvers zich zullen aanmelden voor deze oproep.

Ik herhaal nog eens dat alle Belgische spoorlijnen voor passagiers in aanmerking komen voor het subsidieproject, met uitzondering van diegene die al onder de dekkingsverplichting van het KB van 28 november 2021 vallen, wat in deze commissie al meermaals is besproken.

Jaarlijks publiceert het BIPT resultaten van klantervaringen met de mobiele netwerken in België door onder andere treintesten uit te voeren. Daarnaast wordt er via de gesprekken waarnaar u verwijst in uw laatste vraag ook samengewerkt met de NMBS en Infrabel om de belangrijkste problemen in kaart te brengen. We gaan ervan uit dat de subsidies dit probleem minstens deels zullen aanpakken.

De eerste verkennende vergadering tussen het BIPT, de NMBS en Infrabel had als doel de noden van de verschillende instanties alsook de tools waarover ze beschikken onderling kenbaar te maken.

Daarna heeft er een opvolgvergadering plaatsgevonden tussen het BIPT en Infrabel om een van de tools die Infrabel ter beschikking heeft om de dekking langs te treinsporen op te meten samen op een meer gedetailleerde wijze te bestuderen. In 2024 zal bepaald worden of het BIPT en Infrabel diezelfde tool samen kunnen gebruiken, om op die manier op de kosten te besparen en meer gegevens te kunnen winnen. Dat is de bijkomende informatie die ik u kan geven.

réseaux publics de téléphonie mobile le long des chemins de fer. Où en est le nombre de demandes pour cette offre de subsides? Quelles seront les lignes concernées? Où se situent les plus gros problèmes de connexion dans le train? Les améliorations seront-elles répertoriées?

Une réunion avec l'IBPT, la SNCB et Infrabel aura lieu fin mai pour examiner si une fertilisation croisée des projets de différents organismes est envisageable. Où en est-on à ce niveau-là?

02.02 **Petra De Sutter**, ministre: L'appel à projets pour une couverture supplémentaire le long des chemins de fer n'a pas encore été lancé. Le cahier des charges est en cours de rédaction. Toutes les lignes ferroviaires belges pour trains de passagers sont éligibles, à l'exception de celles déjà couvertes par l'obligation de couverture définie par l'arrêté royal du 28 novembre 2021.

Chaque année, l'IBPT publie les résultats de l'expérience des clients avec les réseaux mobiles en Belgique, notamment par le biais de tests dans les trains. En collaboration avec la SNCB et Infrabel, les principaux problèmes sont alors identifiés. Nous partons du principe que ces subsides permettront de résoudre au moins en partie ce problème.

Lors d'une première réunion avec l'IBPT, la SNCB et Infrabel, les besoins des différentes instances et les outils disponibles ont été passés en revue. Ensuite, une réunion de suivi a eu lieu entre l'IBPT et Infrabel afin d'examiner plus en détails l'un des outils d'Infrabel permettant de mesurer la couverture le long des voies de chemin de fer. En 2024, on décidera si l'IBPT et Infrabel peuvent utiliser conjointement cet outil afin de limiter les coûts et de collecter davantage de données.

02.03 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Dank u wel, mevrouw de

02.03 **Marianne Verhaert** (Open

minister. Een aantal antwoorden hebt u nog niet kunnen geven. Daarvoor heb ik alle begrip. Hebt u er enig zicht op wanneer de publicatie en de aanbesteding zullen gebeuren? Is daar een concrete timing voor?

Vld): Dispose-t-on déjà d'un calendrier spécifique pour la publication et l'adjudication?

02.04 Minister **Petra De Sutter**: Ik begrijp dat een en ander momenteel nog aan de gang is. Ik hoop dat het snel zal gebeuren. Ik durf me niet vastpinnen op een datum.

02.04 **Petra De Sutter**, ministre: J'espère que cela ira vite mais je n'ose pas encore avancer de date.

02.05 **Marianne Verhaert** (Open Vld): We zullen het zeker opvolgen. Alvast bedankt voor uw antwoord.

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

03 **Question de Chanelle Bonaventure à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La couverture mobile de la commune de Limbourg" (55036523C)**
03 **Vraag van Chanelle Bonaventure aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het mobiele bereik in de gemeente Limbourg" (55036523C)**

03.01 **Chanelle Bonaventure** (PS): Madame la ministre, le 14 mars dernier, je vous interpellais au sujet de deux antennes GSM sises sur le territoire de la ville de Limbourg et qui, alors qu'elles avaient été endommagées lors des inondations entraînant des défaillances, ont été reconstruites aux mêmes endroits.

03.01 **Chanelle Bonaventure** (PS): Op 14 maart stelde ik u een vraag over de gsm-antennes die in de Luikse gemeente Limbourg beschadigd raakten door de overstromingen en nadien opnieuw op dezelfde plek werden opgericht. Het lokale bestuur twijfelt echter aan de doeltreffendheid van het nieuwe schuil- en evacuatieplan in geval van een nieuwe ramp. U reageerde geruststellend en voerde aan dat Proximus een nieuwe technische oplossing had gevonden om de site te verbinden met zijn backbone. Anderzijds maakte minister Verlinden gewag van een proefproject om de communicatie via satelliet te testen om alarm te slaan in noodsituaties.

Les autorités de Limbourg s'interrogeaient dès lors quant à l'efficacité de leur nouveau plan de mise à l'abri et d'évacuation dans l'éventualité où une catastrophe de cette ampleur viendrait à se reproduire. Votre réponse était rassurante puisque vous affirmiez que ce problème ne pourrait plus se poser à l'avenir du fait que, je vous cite, "Proximus a pris l'initiative de changer de solution technique et trouvé une autre façon de raccorder ce site à son *backbone*".

La ministre Verlinden, que j'ai également questionnée, évoquait de son côté un projet pilote, auquel la Belgique participe, visant à tester l'utilisation de la communication par satellite dans le cadre de l'alerte en situation d'urgence.

Madame la ministre, la solution technique à laquelle vous faisiez référence correspond-elle à ce projet de communication par satellite? Dans l'affirmative, pourriez-vous fournir de plus amples informations sur ce dispositif? Dans le cas contraire, pourriez-vous nous en dire plus sur l'un et l'autre de ces projets?

Komt de technische oplossing waarnaar u verwees, overeen met dat project? Kunt u die projecten toelichten?

03.02 **Petra De Sutter**, ministre: Madame Bonaventure, la solution technique pour relayer le site à antenne mobile de Proximus de la commune de Limbourg à son réseau *backbone* – évoquée dans notre réponse du 14 mars – est un faisceau hertzien. Les liaisons par faisceau hertzien sont différentes des liaisons par satellite auxquelles la ministre Verlinden faisait référence.

03.02 Minister **Petra De Sutter**: De technische oplossing die Proximus gebruikt om de mobiele antennes in de gemeente Limbourg te verbinden met hun backbone, is een straalverbinding. Dat is niet hetzelfde als de satellietverbindingen waarover minister Verlinden sprak.

Un faisceau hertzien est un lien de transmission fixe basé sur des micro-ondes entre deux antennes fixes. Les deux antennes sont toujours situées en hauteur (par exemple sur un pylône ou au sommet d'un immeuble) parce qu'un obstacle peut perturber la propagation et la transmission.

Een straalverbinding is een vaste verbinding tussen twee vaste antennes die zich op een bepaalde hoogte bevinden. Een dergelijke

En raison de sa hauteur, une liaison par faisceau hertzien ne peut pas être sujette aux inondations. Les faisceaux hertziens sont une solution éprouvée et fiable et Proximus les utilise depuis de très nombreuses années pour établir des liaisons de transmission surtout là où il est difficile d'installer des connexions par fibre optique par exemple.

La commune de Limbourg dispose de deux sites à antenne mobile. Le site qui n'a pas été impacté pendant les inondations était déjà connecté aux liaisons par micro-ondes. C'est pourquoi cette solution a également été retenue pour le second site de la commune de Limbourg. J'espère que ceci répond à vos questions.

verbinding kan dus niet overstroomd worden. Straalverbindingen vormen een beproefde en betrouwbare oplossing die al lange tijd wordt gebruikt op plaatsen waar het moeilijk is om glasvezelverbindingen aan te leggen.

In de gemeente Limbourg zijn er twee sites met een mobiele antenne. Vermits de niet-overstroomde site al aan een microgolfverbinding gekoppeld was, werd er ook voor die optie gekozen voor de tweede site.

03.03 Chanelle Bonaventure (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour ces différents compléments d'informations techniques. J'espère qu'ils pourront enfin rassurer les citoyens, qui sont très friands de ce genre d'informations aussi techniques qu'elles soient, car il en va évidemment de leur sécurité et de la tranquillité de leur sommeil.

03.03 Chanelle Bonaventure (PS): Ik hoop dat die informatie de burgers kan geruststellen.

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

04 Question de Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La pose de câbles sur les façades des maisons" (55036844C)

04 Vraag van Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het bevestigen van kabels op voorgevels van huizen" (55036844C)

04.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la ministre, j'ai récemment été contacté par un citoyen qui se plaignait qu'ORES, Voo et Proximus étaient venus forer et poser des câbles sur sa façade, alors qu'il venait de dépenser 10 000 euros pour la rénover. Il est d'autant plus fâché qu'il n'est pas client chez Proximus. De plus, on ne lui a même pas demandé son avis sur ce placement. Des câbles ont aussi été déplacés, mais les trous n'ont pas été rebouchés.

04.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Een burger beklaagt zich erover dat ORES, VOO en Proximus kabels op zijn voorgevel aangebracht hebben, terwijl hij nog maar pas 10.000 euro uitgegeven had om die voorgevel te renoveren. Hij is geen klant van Proximus en er werd hem niet om zijn mening gevraagd. Er werden ook kabels verplaatst, maar de gaten in de muur werden niet gedicht.

Madame la ministre, pouvez-vous me rappeler quels sont les droits des citoyens face à l'installation de câbles par des entreprises? Peuvent-ils leur réclamer une indemnité? Enfin, comme les sociétés d'affichage louent des emplacements sur des façades de maison, serait-il envisageable que les entreprises rémunèrent les propriétaires dont elles utilisent les façades?

Welke rechten hebben burgers wanneer bedrijven kabels installeren? Kunnen zij een schadevergoeding eisen? Valt het te overwegen dat de bedrijven de eigenaars van wie ze de gevels gebruiken zouden vergoeden?

04.02 Petra De Sutter, ministre: Monsieur D'Amico, je vous remercie pour ces questions très importantes, car l'installation de câbles sur les façades d'habitation en suscitent beaucoup chez nos concitoyens.

04.02 Minister Petra De Sutter: De operators mogen voor de uitrol van hun netwerk kosteloos kabels installeren op de gevels. Op grond van de wet van 21 maart 1991 kan de eigenaar die installatie niet weigeren.

Oui, les opérateurs ont le droit de poser, sans frais, des câbles sur les façades en vue du déploiement de leur réseau. En principe, le propriétaire ne peut pas refuser cette installation. Il s'agit de l'article 99 de la loi du 21 mars 1991, dans laquelle vous pourrez trouver une description détaillée des droits et obligations. Il existe donc une base

De operators moeten de eigenaar

légale à cette fin.

Toutefois, et ce n'est que normal, me semble-t-il, les opérateurs sont tenus d'informer préalablement le propriétaire quant à l'endroit et à la méthode d'exécution des travaux. Par ailleurs, le propriétaire a le droit de signifier son désaccord s'il n'a pas reçu suffisamment d'informations ou s'il n'approuve pas l'exécution proposée. À ce moment-là, l'opérateur peut tenter de trouver un accord avec lui. Si le désaccord persiste, l'opérateur doit envoyer au propriétaire un courrier recommandé avec une description claire de l'endroit projeté et de la méthode d'exécution des travaux. Ensuite, ce dernier peut introduire une réclamation auprès de l'IBPT s'il maintient son désaccord. Cette réclamation doit être envoyée dans les huit jours suivant la réception du courrier recommandé de l'opérateur et être motivée. De la sorte, il sera interdit à celui-ci de poursuivre les travaux planifiés jusqu'à ce que l'IBPT ait pris une décision à ce sujet. Voilà pour le détail de la procédure.

En fin de compte, le propriétaire peut aussi se tourner vers le tribunal civil si l'opérateur, par exemple, refuse de réparer les dommages, d'indemniser le propriétaire, ou s'il estime qu'il n'est pas responsable des dégâts. Il appartient alors au tribunal de déterminer si, oui ou non, il y a eu des dommages, qui en est responsable et donc qui doit indemniser quoi.

En réponse à votre dernière question: compte tenu de l'intérêt public des réseaux de communication électronique, par opposition, par exemple, à la publicité sur les habitations, qui est vraiment une question différente, il semble inapproprié et inopportun de modifier la législation pour permettre à tout citoyen dont la façade ou le terrain est utilisé pour l'installation d'un câble d'être rémunéré.

04.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le président, madame la vice-première ministre, je vous remercie, mais j'ai deux éléments de réplique. D'abord, Proximus n'a pas prévenu ce citoyen. Il y a donc clairement un manquement à ce niveau-là.

Votre réponse était quand même, quelque part, ironique. Vous dites que Proximus peut ne pas demander de frais. Il ne manquerait plus que cela, que des frais soient demandés à un citoyen pour installer un câble dont il ne bénéficiera pas. J'ai peut-être mal compris, mais vous avez dit "peut ne pas demander de frais" au tout début de votre réponse. Cela me paraît incohérent. Il ne manquerait plus que ça, que des frais soient demandés à une personne qui n'est pas demandeuse.

J'ai bien compris qu'il ne peut pas s'y opposer, vu que c'est un bien public, et qu'il n'a pas d'autre choix. Mais au minimum, qu'il soit prévenu, de un; et de deux, que les dégâts soient réparés quand des trous sont forés ou des câbles sont déplacés. C'est la moindre des choses.

C'est quand même fort que le citoyen doive s'adresser à un tribunal s'il s'estime lésé alors que c'est visible et que la personne qui l'a fait voit qu'elle a quand même causé des dégâts.

evenwel informeren waar en op welke manier de werken uitgevoerd zullen worden. Indien de eigenaar de voorgestelde uitvoering niet goedkeurt, kan hij overigens laten weten dat hij er niet mee akkoord gaat. Er vindt dan een bemiddelingspoging plaats. Indien er nog steeds geen akkoord gevonden wordt, moet de operator de eigenaar een duidelijke beschrijving van de plaats van de geplande werken en de uitvoeringswijze sturen. Indien de eigenaar het hier nog steeds niet mee eens is, kan hij bij het BIPT een klacht indienen, wat de werken stillegt tot het BIPT een beslissing genomen heeft.

Als de operator weigert de schade te herstellen of de eigenaar te vergoeden, kan de eigenaar zich tot de burgerlijke rechtbank wenden, die zal uitmaken of er schade is, wie ervoor aansprakelijk is en wie wat moet vergoeden.

Gelet op het algemeen belang van elektronische communicatienetwerken is het niet wenselijk om de wetgeving te wijzigen waardoor iedere burger van wie de gevel of het perceel gebruikt wordt voor de aanleg van een kabel, vergoed moet worden.

04.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): In dit geval heeft Proximus de burger er niet van verwittigd, en daarmee ging het in de fout. Ik meen begrepen te hebben dat Proximus geen kosten mag aanrekenen. Dat zou er nog aan mankeren dat iemand die niets gevraagd heeft, de rekening gepresenteerd krijgt.

De betrokkene kan zich niet tegen de aanleg van de kabel verzetten, aangezien die een publiek goed is, maar hij zou ingelicht moeten worden en de eventuele schade zou hersteld moeten worden. Het is ondenkbaar dat de burger naar de rechtbank moet stappen als hij zich benadeeld voelt, terwijl degene die de werken bevolen heeft duidelijk aansprakelijk is.

J'ai bien retenu votre réponse, mais je ne sais pas si la première partie de la réponse était assez claire pour moi, en l'occurrence quand vous avez dit: "peut ne pas demander de frais".

04.04 **Petra De Sutter**, ministre: Je vais quand même apporter une clarification. J'ai dit: "Les opérateurs ont le droit de poser, sans frais, des câbles sur les façades des maisons pour le déploiement de leur réseau." Sans frais, ni pour l'un, ni pour l'autre. Il n'est pas question de dédommager, par exemple.

Cet élément revient à la dernière question, où vous avez demandé s'il serait envisageable de dire que l'opérateur doit payer le propriétaire. Non, il n'y a pas de frais prévus dans aucune direction, sauf quand il y a un désaccord, des endommagements, que la procédure n'est pas suivie, et que le tribunal en décide différemment. Mais normalement, dans la procédure, c'est sans frais.

04.05 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): C'est plus clair comme ça, madame la vice-première. Merci pour votre éclaircissement.

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

*La réunion publique de commission est levée à 14 h 39.
De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.39 uur.*

04.04 Minister **Petra De Sutter**: Ik wens te verduidelijken dat operators het recht hebben om, vrij van kosten, kabels op gevels te plaatsen voor de uitbouw van hun netwerk. Dat betekent dat er ook geen sprake is van een vergoeding voor de burger, behalve wanneer de procedure niet gevolgd werd en de rechtbank daar anders over oordeelt.