

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

8 décembre 2023

PROJET DE LOI
contenant le Budget général des dépenses
pour l'année budgétaire 2024

Avis
sur la section 06 – SPF Stratégie
et Appui
(partim: Télécommunications)

Rapport
fait au nom de la commission
de l'Économie,
de la Protection des consommateurs
et de l'Agenda numérique
par
M. Michael Freilich

Sommaire	Pages
I. Exposé introductif.....	3
II. Discussion	6
A. Questions et observations des membres.....	6
B. Réponses de la vice-première ministre.....	16
III. Avis	25

Voir:

Doc 55 3647/ (2023/2024):
001: Projet de loi.
002 à 005: Amendements.
006 à 011: Rapports.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

8 december 2023

WETSONTWERP
houdende de Algemene uitgavenbegroting
voor het begrotingsjaar 2024

Advies
over sectie 06 – FOD Beleid
en Ondersteuning
(partim: Telecommunicatie)

Verslag
namens de commissie
voor Economie,
Consumentenbescherming
en Digitale Agenda
uitgebracht door
de heer **Michael Freilich**

Inhoud	Blz.
I. Inleidende uiteenzetting	3
II. Bespreking.....	6
A. Vragen en opmerkingen van de leden.....	6
B. Antwoorden van de vice-eersteminister	16
III. Advies.....	25

Zie:

Doc 55 3647/ (2023/2024):
001: Wetsontwerp.
002 tot 005: Amendementen.
006 tot 011: Verslagen.

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Stefaan Van Hecke

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt
Ecolo-Groen PS	Barbara Creemers, Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire Christophe Lacroix, Leslie Leoni, Patrick Prévot
VB	Erik Gilissen, Reccino Van Lommel
MR	Denis Ducarme, Florence Reuter
cd&v	Leen Dierick
PVDA-PTB	Roberto D'Amico
Open Vld	Kathleen Verhelst
Vooruit	Melissa Depraetere

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Mieke Claes, Peter De Roover, Frieda Gijbels, Wouter Raskin
Laurence Hennuy, Olivier Vajda, Dieter Vanbesien, Gilles Vanden Burre Malik Ben Achour, Chanelle Bonaventure, Ahmed Laaouej, Philippe Tison
Katleen Bury, Wouter Vermeersch, Hans Verreyt Mathieu Bihet, Benoît Piedboeuf, Vincent Scoumeau
Koen Geens, Jef Van den Bergh Marco Van Hees, Maria Vindevoghel Robby De Caluwé, Christian Leysen Anja Vanrobaeys, Kris Verduyck

C. — Membre sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigd lid:

Les Engagés Maxime Prévot

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:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document 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 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 (beigekleurig papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné la section 06 – SPF Stratégie et Appui (*partim*: Télécommunications) du projet de budget des dépenses générales pour l'exercice 2024 (DOC 55 3647/001), ainsi que la justification et la note de politique générale y afférentes (DOC 55 3648/003 et DOC 55 3649/015), lors de sa réunion du 29 novembre 2023.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

Mme Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste, présente sa note de politique générale.

La vice-première ministre indique qu'au cours de la cette législature, des étapes importantes ont déjà été franchies en termes d'évolution numérique. Au cours des dernières années, le secteur des télécommunications a fait l'objet de nombreuses réformes.

Déploiement de la 5G: innovation et action

Une première évolution importante concerne le déploiement massif de la 5G. L'été dernier, un deuxième appel à projets pilotes en matière de 5G a été lancé par le SPF Économie. Le lancement de ces projets est prévu pour début 2024. Ces projets pilotes permettront non seulement de réduire la fracture numérique, mais ils contribueront aussi à l'innovation économique et sociétale.

L'arrêté royal du 4 juin 2023 a également constitué une étape importante vers les réseaux locaux hertziens privés à large bande. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) est désormais compétent en matière d'octroi d'autorisations pour l'utilisation de la technologie 5G de la bande 3800-4200 MHz, ce qui ouvre la porte à des applications innovantes dans divers secteurs et contribue à la poursuite du développement de l'infrastructure numérique belge. En outre, la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques fait l'objet d'une actualisation en vue de soutenir la réalisation des objectifs de connectivité. Il en va de même de la législation en matière de sécurité en vue de protéger notre infrastructure 5G.

Plan national pour la large bande fixe et mobile

Le Plan national pour la large bande fixe et mobile, présenté par la vice-première ministre en 2021, constitue

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft sectie 06 – FOD Beleid en Ondersteuning (*partim*: Telecommunicatie) van het wetsontwerp houdende de Algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2024 (DOC 55 3647/001), alsook de bijbehorende verantwoording en beleidsnota (DOC 55 3648/003 en DOC 55 3649/015), besproken tijdens haar vergadering van 29 november 2023.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

Mevrouw Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post, licht haar beleidsnota toe.

De vice-eersteminister geeft aan dat er tijdens deze legislatuur reeds grote stappen werden gezet op het gebied van digitale ontwikkeling. Voor de telecomsector werden er de afgelopen jaren heel wat hervormingen doorgevoerd.

5G-uitrol: innovatie en actie

Een eerste belangrijke ontwikkeling is de massale 5G-uitrol. Afgelopen zomer werd door de FOD Economie een tweede oproep uitgevaardigd voor pilootprojecten omtrent 5G. De start van deze projecten wordt verwacht begin 2024. Deze pilootprojecten zullen niet alleen de digitale kloof dichten, maar ook bijdragen aan de economische en maatschappelijke innovatie.

Ook met het koninklijk besluit van 4 juni 2023 werd een belangrijke stap gezet in de richting van private lokale breedbandradionetwerken. Het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) heeft nu de bevoegdheid om vergunningen toe te kennen voor het gebruik van 5G-technologie in de 3800-4200 MHz-band. Dit opent de deur voor innovatieve toepassingen in diverse sectoren en draagt bij aan de verdere ontwikkeling van de Belgische digitale infrastructuur. Verder wordt er gewerkt aan de actualisatie van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie om de connectiviteitsdoelstellingen te ondersteunen alsook aan de veiligheidswetgeving ter bescherming van onze 5G-infrastructuur.

Nationaal Plan voor Vast en Mobiel Breedband

Het Nationaal Plan voor Vast en Mobiel Breedband, dat de vice-eersteminister in 2021 voorstelde, vormt

un cadre cohérent s'articulant autour de cinq grands axes. En 2024, différents projets figurent au programme.

En 2024, le *Broadband Competence Office* (BCO) continuera à travailler sur les points d'action prioritaires et commencera à transférer ses tâches au SPF Économie. Ce transfert constituera la base pour les travaux à venir dans le cadre du règlement sur les infrastructures gigabit¹ (ou "*Gigabit Infrastructure Act*"), un futur règlement européen qui visera à accélérer et à simplifier davantage le déploiement des réseaux de télécommunications.

Les deuxième et troisième axes concernent la cartographie et la stimulation des investissements dans les zones blanches. Le gouvernement continue effectivement à encourager les investissements dans les zones blanches en prévoyant davantage d'appels à projets et de subventions visant à atteindre des débits de l'ordre du gigabit dans les zones rurales, comme le prévoit l'objectif de développement durable (ODD) 10, axé sur la réduction des inégalités.

Le quatrième axe porte sur la poursuite de l'appui au déploiement de la fibre optique et de la 5G. L'appui à l'introduction de la fibre optique et de la 5G sera intensifié dans le but de fournir des informations objectives tant aux citoyens qu'aux parties prenantes.

Le cinquième axe concerne la création de l'unité "Large bande" au sein du SPF Économie. En 2024, cette unité continuera à améliorer la connectivité de la large bande et se préparera à passer aux étapes suivantes, conformément aux directives du Plan national.

Focus sur les consommateurs

En tant que ministre en charge des Télécommunications, la vice-première ministre est responsable non seulement de l'infrastructure mais aussi de la protection des consommateurs.

Au cours des deux dernières années, plusieurs arrêtés d'exécution ont été pris pour protéger les consommateurs. Dans les mois à venir, la vice-première ministre entend travailler intensivement pour finaliser les derniers points, notamment:

— l'introduction d'une compensation pour le consommateur en cas d'interruption de sa connexion;

¹ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à des mesures visant à réduire le coût du déploiement de réseaux gigabit de communications électroniques et abrogeant la directive 2014/61/UE (règlement sur les infrastructures gigabit) (COM/2023/94 final).

een samenhangend kader met vijf belangrijke assen. In 2024 staan in dit verband verschillende zaken op het programma.

Het *Broadband Competence Office* zal in 2024 doorgaan met prioritaire actiepunten en de overdracht van taken naar de FOD Economie initiëren. Deze overdracht zal de basis vormen voor de werkzaamheden die zich aankondigen in het kader van het *Gigabit Infrastructure Act*-voorstel¹, een toekomstige Europese verordening die de uitrol van telecomnetwerken verder wil versnellen en vereenvoudigen.

De tweede en derde assen betreffen het in kaart brengen van en het stimuleren van investeringen in witte zones. De regering blijft inderdaad investeringen stimuleren in witte zones, met verdere projectoproepen en subsidies voor gigabitsnelheden in landelijke gebieden, zoals bepaald in *Sustainable Development Goal* (SDG) 10, gericht op het terugdringen van ongelijkheid.

De vierde as heeft betrekking op de verdere ondersteuning voor glasvezel en 5G. De ondersteuning voor de invoering van glasvezel en 5G zal voortgezet worden, waarbij er wordt gestreefd naar een objectieve informatieverstrekking aan zowel de burgers als de belanghebbende partijen.

De oprichting van een cel "Breedband" binnen de FOD Economie vormt de vijfde as. Deze cel zal in 2024 blijven werken aan het verbeteren van breedbandconnectiviteit en zal klaarstaan om verdere stappen te zetten volgens de richtlijnen van het Nationaal Plan.

Focus op de consument

Als minister van Telecommunicatie is de vice-eersteminister niet alleen verantwoordelijk voor infrastructuur, maar ook voor consumentenbescherming.

De afgelopen twee jaar zijn er verschillende uitvoeringsbesluiten uitgevaardigd om de consument te beschermen. De vice-eersteminister wil de komende maanden intensief werken aan de afronding van de resterende punten, met name:

— de invoering van een compensatie voor de consument in geval van onderbreking van de aansluiting;

¹ Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad inzake maatregelen om de kosten van de uitrol van elektronischecomunicatienetwerken met gigabitsnelheden te verlagen en tot intrekking van Richtlijn 2014/61/EU (verordening gigabitinfrastructuur) (COM/2023/94 final).

— un délai maximal à respecter par le service clientèle pour répondre aux questions ou plaintes des consommateurs; et

— plusieurs autres initiatives visant à mieux protéger les consommateurs et à réduire la fracture numérique. À cet égard, la vice-première ministre rappelle que la réforme du tarif social pour les personnes vulnérables entrera en vigueur le 1^{er} mars 2024.

Par ailleurs, l'IBPT poursuivra son rôle d'organisme de contrôle en vue de la protection des consommateurs, en accentuant les contrôles d'une part, et en améliorant davantage la transparence vis-à-vis des consommateurs, d'autre part.

Focus sur la durabilité

Une étape importante sera bientôt franchie vers plus de facilité d'utilisation et de durabilité. Le chargeur universel fera prochainement son apparition dans toute l'Union européenne. L'un des principaux avantages du chargeur universel est qu'il réduira le nombre de chargeurs différents pour divers appareils. Un seul chargeur permettra d'alimenter toute une série d'appareils électroniques, ce qui augmentera la commodité pour le consommateur tout en contribuant à la réduction des déchets électroniques.

De plus, le gouvernement continue à se concentrer sur une meilleure transparence des opérateurs de télécommunications en matière de durabilité; l'IBPT finalisera une nouvelle étude à ce sujet pour la fin de l'année 2023.

Cybersécurité

La cybersécurité est une autre priorité de la politique de la vice-première ministre. De nouvelles mesures cruciales seront prises pour renforcer la sécurité numérique dans notre société.

Avec le projet *Stop Phishing*, le gouvernement fédéral investit neuf millions d'euros pour réduire la fraude par hameçonnage au travers des réseaux de télécommunications. En collaborant avec les opérateurs de télécommunications et les instances pertinentes, le gouvernement entend lutter contre la menace de l'hameçonnage dans différents domaines, tels que la téléphonie et l'e-mail. En 2024, ce projet sera continué.

Le "spoofing" des numéros de téléphone est un problème croissant qui ne peut être ignoré. Pour y remédier, la vice-première ministre prendra un arrêté royal en 2024 visant à combattre ce fléau. Le spoofing facilite souvent l'hameçonnage, qui peut conduire à des

— een maximumtermijn waarbinnen een klantendienst moet reageren op vragen of klachten van consumenten; en

— verschillende andere initiatieven om de consument beter te beschermen en de digitale kloof te verkleinen. In dat verband herinnert de vice-eersteminister eraan dat de hervorming van het sociaal tarief voor kwetsbare personen in werking zal treden op 1 maart 2024.

Het BIPT zal ook zijn rol als controleorgaan voor de bescherming van de consument voortzetten, door enerzijds de controles op te voeren en anderzijds de transparantie voor de consument verder te verbeteren.

Focus op duurzaamheid

Binnenkort wordt een belangrijke stap gezet naar meer gebruiksgemak en duurzaamheid. De universele lader zal binnenkort in de hele Europese Unie verkrijgbaar zijn. Een van de belangrijkste voordelen van de universele lader is dat er minder laders nodig zullen zijn voor verschillende apparaten. Eenzelfde lader zal een hele reeks elektronische apparaten van stroom kunnen voorzien, wat het gemak voor de consument vergroot en tegelijkertijd helpt om de elektronische afvalberg te verkleinen.

Daarnaast blijft de regering focussen op het verbeteren van de transparantie van telecomoperatoren op het vlak van duurzaamheid; het BIPT zal tegen eind 2023 een nieuwe studie over dit onderwerp afronden.

Cyberveiligheid

Ook cyberveiligheid is een speerpunt van het beleid van de vice-eersteminister. Er komen nieuwe cruciale maatregelen om de digitale veiligheid in onze samenleving te versterken.

Met het *Stop Phishing*-project investeert de federale overheid 9 miljoen euro om phishingfraude via telecomunicatienetwerken terug te dringen. Via samenwerking met de telecomoperatoren en de betrokken autoriteiten wil de regering de dreiging van phishing aanpakken op meerdere gebieden, zoals telefonie en e-mail. In 2024 zal dat project worden voortgezet.

Spoofing van telefoonnummers is een groeiend probleem dat niet mag worden genegeerd. De vice-eersteminister zal in 2024 een koninklijk besluit uitvaardigen om die plaag te bestrijden. Spoofing faciliteert vaak phishing, wat kan leiden tot ernstige fraude. Het doel

fraudes graves. L'objectif est de restaurer la confiance dans les communications téléphoniques et de réduire les risques de tromperie.

La vice-première ministre travaille également avec les différents cabinets concernés pour transposer les réglementations européennes, telles que la directive SRI 2² qui prévoit un niveau accru de cybersécurité et le *Digital Services Act* 3 qui impose plus de transparence et de responsabilité aux grandes plateformes en ligne pour garantir la protection des utilisateurs.

Présidence belge du Conseil de l'Union européenne 2024

Enfin, 2024 marque aussi l'année de la présidence belge du Conseil de l'Union européenne. La vice-première ministre continuera à miser sur un dialogue ouvert et une coopération constructive en vue de renforcer l'avenir numérique belge et d'assurer que la Belgique continue à jouer un rôle de pionnier dans le domaine des solutions de télécommunication durables et innovantes, dès lors qu'il s'agit d'un pilier essentiel pour garantir la qualité de vie et la prospérité de la population à long terme.

La vice-première ministre conclut en indiquant qu'en 2023, des étapes importantes ont été franchies dans l'amélioration de la connectivité numérique en Belgique et que de nouvelles avancées seront réalisées en 2024 en vue de tendre vers un avenir numérique inclusif pour l'ensemble des citoyens.

II. — DISCUSSION

A. Questions et observations des membres

M. Michael Freilich (N-VA) souhaite tout d'abord connaître le point de vue de la vice-première ministre sur la publication sur X dans laquelle Proximus lui souhaite bonne chance pour sa participation à l'émission de jeu flamande *De Slimste Mens ter Wereld*, diffusée sur GoPlay. Cette publication a fait l'objet de reproches sous tous azimuts, qui l'ont assimilée à de la publicité à caractère politique. La vice-première ministre, ou du moins son équipe en charge des réseaux sociaux, a y réagi par un merci.

² directive (UE) 2022/2555 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2022 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de cybersécurité dans l'ensemble de l'Union, modifiant le règlement (UE) no 910/2014 et la directive (UE) 2018/1972, et abrogeant la directive (UE) 2016/1148.

³ Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE.

is om het vertrouwen in telefonische communicatie te herstellen en het risico op misleiding te verminderen.

De vice-eersteminister werkt ook met de verschillende betrokken kabinetten samen aan de omzetting van Europese regelgeving, zoals de SRI 2-richtlijn², die voorziet in een hoger niveau van cyberbeveiliging, en de *Digital Services Act*³, die de grote onlineplatforms meer transparantie en verantwoordelijkheid oplegt om de bescherming van de gebruikers te garanderen.

Belgisch voorzitterschap van de Raad van de EU 2024

Ten slotte is 2024 ook een jaar waarin België het voorzitterschap opneemt van de Raad van de EU. De vice-eersteminister zal zich blijven inzetten voor een open dialoog en een constructieve samenwerking om onze digitale toekomst te versterken en ervoor te zorgen dat België een voortrekkersrol blijft spelen op het gebied van duurzame en innovatieve telecomoplossingen, want dit is essentieel voor de levenskwaliteit en de welvaart op lange termijn van de bevolking.

Tot besluit van haar betoog geeft de vice-eersteminister aan dat er in 2023 belangrijke stappen zijn gezet in de verbetering van de digitale connectiviteit in België en dat er in 2024 zal worden voortgebouwd op deze vooruitgang om te streven naar een inclusieve digitale toekomst voor alle burgers.

II. — BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Michael Freilich (N-VA) wenst vooreerst de reactie van de vice-eersteminister te vernemen op de X-post waarin Proximus haar succes wenst met haar deelname aan het GoPlay-spelprogramma *De Slimste Mens ter Wereld*. Vanuit diverse hoeken kwam het verwijt dat dit gelijkstond aan politieke reclame. De vice-eersteminister, of althans haar socialemediatsteam, heeft daarop gereageerd met een bedankje.

² Richtlijn (EU) 2022/2555 van het Europees Parlement en de Raad van 14 december 2022 inzake maatregelen om in de hele Unie een gemeenschappelijk hoog niveau van cyberveiligheid te waarborgen, tot wijziging van Verordening (EU) nr. 910/2014 en Richtlijn (EU) 2018/1972, en tot intrekking van Richtlijn (EU) 2016/1148.

³ Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad van 19 oktober 2022 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten en tot wijziging van Richtlijn 2000/31/EG.

Un coup d'œil sur la carte de couverture de la 5G de Proximus permet de constater que la Belgique est un pays à deux vitesses. Dans le *Vlaamse Ruit*, au littoral et à Hasselt, la 5G est très répandue. Bruxelles et la Wallonie ne sont en revanche guère couvertes par la 5G. Les autres opérateurs sont probablement confrontés à une situation similaire. On sait que la Belgique francophone est très réticente face à l'arrivée de la 5G, qui se voit entre autres attribué des effets néfastes pour la santé. Cette crainte subsiste-t-elle? Le gouvernement allait se pencher, conjointement avec l'IBPT et Sciensano, sur ces inquiétudes et communiquer de manière transparente sur la question. Est-ce chose faite et est-on parvenu à rassurer la population? Dans l'affirmative, pourquoi subsiste-t-il encore tant de zones blanches à Bruxelles et en Wallonie au niveau de la 5G?

La Belgique est un mauvaise élève en termes d'indice DESI (*Digital Economy and Society Index*). Par rapport au début de la législature, notre pays a chuté de dix places dans le classement. Il faut espérer que les développements dans le dossier de la 5G apporteront des améliorations, mais si l'on ne peut pas compter sur Bruxelles et la Wallonie, il sera difficile d'améliorer nos performances.

Existe-t-il dans l'intervalle un accord entre l'État fédéral et les entités fédérées concernant le partage des recettes de la vente aux enchères de la 5G? Où en est le dossier?

En ce qui concerne la protection des consommateurs, quelques étapes ont été franchies au cours de cette législature, notamment en matière la portabilité des adresses de courrier électronique. Le 28 novembre 2023, la vice-première ministre a annoncé qu'un avant-projet de loi prévoyant une compensation pour les clients affectés par une panne internet d'au moins huit heures était prêt. En avril 2023, M. Freilich a déposé, conjointement avec des membres de son groupe, une proposition de loi visant à instaurer un régime de compensation pour les abonnés en cas de défaillance des services de télécommunications (DOC 55 3297). La vice-première ministre s'accorde tous les mérites de cette mesure, alors qu'il s'agit à tout le moins d'une initiative conjointe.

Mme Barbara Creemers (Ecolo-Groen) souligne que bon nombre de voyageurs ferroviaires déplorent une connectivité défaillante à bord des trains. La note de politique générale mentionne le projet "5G voies ferrées", qui vise à améliorer la connectivité à court terme sur le rail. La vice-première ministre peut-elle apporter davantage de précisions quant au calendrier?

Faisant allusion à la publication sur X évoquée par M. Freilich, M. Erik Gilissen (VB) se demande s'il est

Een blik op de 5G-dekkingskaart van Proximus leert dat België een land is met twee snelheden. In de Vlaamse Ruit, de kuststreek en Hasselt is 5G wijdverbreid. In Brussel en Wallonië is er echter amper 5G-dekking. Wellicht geldt voor de andere operatoren een gelijkaardige situatie. Het is bekend dat in Franstalig België een grote angst heerste voor 5G, dat onder andere nadelige gezondheidseffecten werd toegedicht. Leeft die vrees nog altijd? De regering ging deze bezorgdheden onderzoeken met het BIPT en Sciensano en daarover transparant communiceren. Is dit gebeurd en kon de bevolking gerustgesteld worden? Zo ja, waarom zijn er dan nog zo veel blinde vlekken in Brussel en Wallonië op het stuk van 5G?

België scoort pover op de *Digital Economy and Society-index* (DESI-index). Ten opzichte van het begin van de legislatuur is ons land tien plaatsen gedaald. Hopelijk zullen de 5G-ontwikkelingen beterschap brengen, maar als daarbij niet op Brussel en Wallonië kan worden gerekend zal het geen sinecure zijn om de score te verbeteren.

Is er intussen reeds een akkoord tussen de Federale Staat en de gefedereerde entiteiten wat de verdeling van de opbrengsten van de 5G-veiling betreft? Wat is de stand van zaken?

Op het vlak van consumentenbescherming werden tijdens deze legislatuur enkele stappen gezet, onder meer wat de meeneembaarheid van e-mailadressen betreft. Op 28 november 2023 kondigde de vice-eersteminister aan dat ze een voorontwerp van wet klaar heeft waarin voorzien wordt in een compensatie voor klanten die getroffen worden door een internetstoring van minstens acht uur. De heer Freilich heeft samen met fractiegenoten in april 2023 een wetsvoorstel ingediend strekkende tot het invoeren van een compensatieregeling voor abonnees bij het uitvallen van telecomdiensten (DOC 55 3297). De vice-eersteminister gaat met de pluimen lopen terwijl het hier minstens een gezamenlijk initiatief betreft.

Mevrouw Barbara Creemers (Ecolo-Groen) merkt op dat nogal wat treinreizigers zich ergeren aan de gebrekkige connectiviteit op de trein. In de beleidsnota is er sprake van het project "5G spoorwegen" dat daarin op korte termijn verbetering zou moeten brengen. Kan de vice-eersteminister meer informatie geven over het tijdspad?

Alluderend op de eerder door de heer Freilich aangehaalde X-post betwijfelt de heer Erik Gilissen (VB) of

tolérable qu'une entreprise publique fasse la publicité de sa ministre de tutelle.

En ce qui concerne la fibre optique, la Belgique est, dans ce domaine aussi, le moins bonne élève de toute l'Europe. Selon la vice-première ministre, notre pays initie cependant un mouvement de rattrapage. Comment la vice-première ministre explique-t-elle le retard accumulé par la Belgique et quand prévoit-elle des résultats supérieurs à la moyenne?

Pour les entreprises, une bonne connectivité, tant fixe que mobile, est essentielle. M. Gilissen a déjà plusieurs fois demandé à la vice-première ministre le déploiement rapide de la 5G dans les zones industrielles et le long des grands axes routiers. La 5G est essentielle pour de nombreux développements futurs, notamment en matière de mobilité (les voitures autonomes par exemple). Il convient dès lors de disposer de l'infrastructure adéquate en cet effet.

L'intervenant constate qu'un appel à projets est lancé pour examiner l'introduction de la 6G, alors que la Belgique parvient à peine à déployer la génération de technologie mobile actuelle. Selon le dernier indice DESI disponible, qui se base sur des données de 2022, la Belgique se range aussi parmi les moins bons élèves de la classe européenne en ce qui concerne le déploiement de la 5G. Quand la Belgique aura-t-elle comblé son retard dans le déploiement de la 5G? Quand la vice-première ministre pense-t-elle pouvoir commencer le déploiement de la 6G?

Une étude de l'IBPT relative aux réseaux mobiles indique que la qualité de ceux-ci s'est détériorée. L'intervenant cite: *"comparing to previous years, the performance of mobile networks in Belgium, although it is at a very good level, shows first signs of slight degradation in most voice and data-service indicators. The saturation point of 4G-mobile networks seems to have been reached, mostly related to the increase of 4G-capable connected devices. In the coming years, the impact of 5G-technology introduction remains to be seen"*.

Pourra-t-on empêcher que la qualité de ces réseaux ne se détériore davantage en cas de retard supplémentaire dans le déploiement de la 5G? Ce déploiement sera-t-il suffisant pour répondre à la demande des consommateurs?

Selon la vice-première ministre, le nouvel opérateur de télécommunications devrait renforcer la concurrence et permettre aux consommateurs de bénéficier d'un meilleur service et de prix plus bas. En Belgique, les prix des télécommunications sont trop élevés. Il en va

het oorbaar is dat een overheidsbedrijf reclame maakt voor zijn voogdijminister.

Op het vlak van de glasvezeldekking scoort ons land zowel het slechtst van heel Europa. Volgens de vice-eersteminister is de inhaalbeweging echter ingezet. Hoe verklaart de vice-eersteminister de achterstand die ons land heeft opgelopen en wanneer verwacht zij dat België boven de middenmoot zal kunnen uitstijgen?

Voor ondernemingen is een goede connectiviteit, zowel vast als mobiel, van groot belang. De heer Gilissen heeft bij de vice-eersteminister al herhaaldelijk aangedrongen op een snelle uitrol van 5G in industriegebieden en langsheen grote verkeersaders. 5G is cruciaal voor tal van toekomstige ontwikkelingen, onder meer op het vlak van mobiliteit (vb. zelfrijdende wagens). Het is dan wel vereist dat de infrastructuur daarvoor voorhanden is.

De spreker stelt vast dat een projectoproep wordt gelanceerd om 6G te onderzoeken, terwijl ons land er amper in slaagt om de huidige generatie mobiele technologie uit te rollen. Ook inzake 5G-uitrol behoren we immers tot de hekkensluiters van Europa, zo blijkt uit de jongste DESI-index, op basis van data uit 2022. Wanneer zal ons land de achterstand inzake 5G weg-gewerkt hebben? Wanneer denkt de vice-eersteminister te kunnen starten met de uitrol van 6G?

In het onderzoek van het BIPT naar de mobiele netwerken wordt gesteld dat de kwaliteit van deze netwerken erop is achteruitgegaan. De spreker citeert: *"comparing to previous years, the performance of mobile networks in Belgium, although it is at a very good level, shows first signs of slight degradation in most voice and data-service indicators. The saturation point of 4G-mobile networks seems to have been reached, mostly related to the increase of 4G-capable connected devices. In the coming years, the impact of 5G-technology introduction remains to be seen"*.

Zal een verdere achteruitgang kunnen worden tegengegaan, indien de uitrol van 5G meer vertraging oploopt? Zal de geplande 5G-uitrol voldoende zijn om aan de vraag van de consument tegemoet te komen?

De vice-eersteminister verwacht dat de nieuwe telecomoperator voor meer concurrentie zal zorgen en zal leiden tot een betere dienstverlening en lagere prijzen voor de consument. De telecomprijzen in België zijn te duur. Zelfs het sociaal tarief ligt te hoog. Hoe kan

de même pour le tarif social. Comment est-il possible que le consommateur belge, qui vit dans un petit pays densément peuplé, soit confronté à des tarifs aussi élevés et doive, par-dessus le marché, accepter la présence de nombreuses zones blanches?

Bien que différents opérateurs soient déjà actifs sur son territoire, la Belgique est l'un des pays où les prix des télécommunications mobiles sont les plus élevés. En quoi la vice-première ministre pense-t-elle que l'arrivée de DIGI/Citymesh pourrait apporter du changement? Quelles mesures prendra-t-elle pour favoriser la concurrence sur le marché des télécommunications?

Il convient d'investir dans les zones blanches afin de garantir à tous un accès de qualité à Internet. Des subventions ont été accordées pour y parvenir. Dans le cadre d'un premier appel à projets, un montant de 2 millions d'euros a été accordé à trois projets dans cinq communes wallonnes. Un deuxième appel a abouti à l'octroi de 24,6 millions d'euros de subventions à des projets dans trois provinces wallonnes. Ces projets se situent donc tous en Wallonie. Il existe également des zones blanches en Flandre, notamment dans le Limbourg. Quand des fonds seront-ils dégagés en vue de couvrir les zones blanches dans cette région? Quelles zones blanches subsiste-t-il d'ailleurs en Flandre?

Afin d'améliorer la connexion mobile des voyageurs le long des lignes de chemin de fer dans des zones (généralement) faiblement peuplées, la vice-première ministre a dégagé 11,2 millions d'euros en vue de valoriser les pylônes GSM-R existants. De quelles lignes ferroviaires s'agit-il exactement et quel est le montant des fonds alloués aux différents sous-projets? Une bonne connectivité dans les trains est cruciale pour convaincre les navetteurs de ne pas prendre leurs voitures.

M. Emmanuel Burton (MR) évoque le déploiement de la fibre optique actuellement en cours dans plus de 130 communes. Sa propre commune, Villers-la-Ville, y est également confrontée. Des plaintes provenant de divers horizons ont été déposées à ce sujet. La vice-première ministre est-elle informée de ces plaintes et, dans l'affirmative, comment compte-t-elle y répondre?

En 2023, la vice-première ministre a lancé un appel à projet 6G, qui prévoit un budget de 1,5 million d'euros pouvant être alloué à un réseau de recherche en Belgique pour cartographier la génération suivante de technologie mobile. Cette recherche sur la 6G est-elle nécessaire, étant donné que la Belgique n'en est qu'à ses balbutiements sur la 5G? D'autres pays européens se lancent-ils également dans des recherches sur la 6G?

het toch dat de Belgische consument, die in een klein dichtbevolkt land woont, dergelijke hoge tarieven krijgt voorgeschoteld, en daarbij op de koop toe genoeg moet nemen met talrijke witte zones?

Hoewel er reeds verschillende operatoren actief zijn, is België één van de duurste landen voor mobiele telecommunicatie. Wat doet de vice-eersteminister vermoeden dat de intrede van DIGI/Citymesh daarin verandering zou kunnen brengen? Welke maatregelen zal zij nemen ter bevordering van de concurrentie op de telecommarkt?

Investerings in witte zones zijn nodig om te verzekeren dat iedereen toegang heeft tot kwaliteitsvol internet. In dat verband werden er subsidies toegekend. Naar aanleiding van een eerste projectoproep werd een bedrag van 2 miljoen euro toegekend aan drie projecten in vijf Waalse gemeenten. Een tweede oproep resulteerde in de toekenning van 24,6 miljoen euro aan subsidies aan projecten in drie Waalse provincies. De projecten situeren zich dus alle in Wallonië. Ook in Vlaanderen zijn er nog witte zones, onder meer in Limburg. Wanneer zal er geld uitgetrokken worden om de witte zones daar weg te werken? Welke witte zones resten er trouwens nog in Vlaanderen?

Teneinde de mobiele connectie van de treinreiziger langs de spoorlijnen in (meestal) dunbevolkte gebieden te verbeteren, trekt de vice-eersteminister 11,2 miljoen euro uit om de GSMR-pylonen op te waarderen naar de 5G-technologie. Om welke spoorlijnen gaat het precies en hoeveel middelen zullen worden toegekend aan de verschillende deelprojecten? Een goede connectiviteit op de trein is cruciaal om pendelaars ervan te overtuigen de auto aan de kant te laten staan.

De heer Emmanuel Burton (MR) gaat in op de uitrol van glasvezel die thans in meer dan 130 gemeenten aan de gang is. Ook zijn eigen gemeente, Villers-la-Ville, wordt daarmee geconfronteerd. Vanuit diverse hoeken komen daaromtrent klachten. Heeft de vice-eersteminister weet van die klachten en, in voorkomend geval, hoe zal ze daarop reageren?

In 2023 heeft de vice-eersteminister de "6G projectoproep" gelanceerd, met een budget van 1,5 miljoen euro dat kan worden toegekend aan een onderzoeksnetwerk in België om de volgende generatie mobiele technologie (6G) in kaart te brengen. Is dat onderzoek naar 6G nodig, aangezien België nog in de kinderschoenen staat met 5G? Gaan andere Europese landen ook onderzoek doen naar 6G?

Le gouvernement fédéral a travaillé sur la mise en œuvre de la 5G *Security Toolbox*, notamment par le biais de la loi du 7 février 2022 introduisant des mesures de sécurité supplémentaires pour la fourniture de services mobiles 5G. Considérant la croissance des cyberattaques et les problèmes liés à la sécurité des données, ces mesures étaient essentielles afin de garantir des infrastructures numériques fiables et des exigences de sécurité pour tout fournisseur de 5G. Les améliorations liées à la sécurité sont-elles concrètes et efficaces?

En ce qui concerne le phénomène de *spoofing*, la vice-première ministre entend prendre un arrêté royal ayant pour but de réduire le *spoofing* des numéros de téléphone. Quels seront les contours de celui-ci? Comment la vice-première ministre va-t-elle le mettre en place et quand sera-t-il d'application?

Pour ce qui est du *phishing*, M. Burton souhaite savoir si la vice-première ministre dispose de tendances sur l'ampleur du phénomène en Belgique en 2023. L'intervenant s'étonne du grand nombre de personnes qui sont victimes de ces pratiques. Les 9 millions d'euros libérés par le gouvernement seront-ils suffisants pour s'attaquer à ce fléau?

Une campagne de communication est-elle envisagée pour faire connaître les phénomènes de spoofing et de phishing au plus grand nombre?

En 2021, la vice-première ministre a débloqué 6 millions d'euros pour réduire la fracture numérique. Six projets finalisés ont pu obtenir des fonds. La vice-première ministre peut-elle en dire plus sur ces projets? Quels ont été leurs impacts? Ont-ils rencontré le public ciblé? D'autres appels à projets seront-ils lancés?

Mme Kathleen Verhelst (*Open Vld*) se réjouit des efforts déployés par le gouvernement en vue de résorber le retard accusé dans le domaine des infrastructures de télécommunications. La mise aux enchères de spectre 5G a permis d'entamer un rattrapage.

L'adoption du réseau 5G par les entreprises peut encore être améliorée. Plusieurs projets pilotes sont mis en place à cet égard. L'intervenante demande si les universités et les centres de connaissances sont également associés à ces projets.

En ce qui concerne le déploiement de la fibre optique, notre pays est, jusqu'à nouvel ordre, également loin d'être parmi les meilleurs. Quelle est la position du gouvernement sur la mise en œuvre de la boîte à outils pour la connectivité de l'Union européenne?

De federale regering heeft gewerkt aan de uitrol van de 5G *Security Toolbox*, met name middels de wet van 17 februari 2021 tot invoering van bijkomende beveiligingsmaatregelen voor de verstrekking van mobiele 5G-diensten. Gezien de toename van cyberaanvallen en de problemen met gegevensbeveiliging waren die maatregelen essentieel om voor elke 5G-provider betrouwbare digitale infrastructuur en beveiligingsvereisten te garanderen. Zijn de verbeteringen op het vlak van veiligheid concreet en doeltreffend?

Wat *spoofing* betreft, is de vice-eersteminister van plan een koninklijk besluit uit te vaardigen om het *spoofen* van telefoonnummers te beperken. Kan de vice-eersteminister daar al de bakens van aangeven? Hoe zal zij het implementeren en wanneer zal het van toepassing zijn?

Wat *phishing* betreft, wil de heer Burton graag weten of de vice-eersteminister zicht heeft op de evoluties van de omvang van het fenomeen in België in 2023. De spreker is verbaasd over het grote aantal mensen dat slachtoffer is van die praktijken. Zal de 9 miljoen euro die de regering heeft vrijgemaakt volstaan om deze plaag aan te pakken?

Zijn er plannen voor een communicatiecampagne om mensen bewuster te maken van spoofing en phishing?

In 2021 heeft de vice-eersteminister 6 miljoen euro vrijgemaakt om de digitale kloof te verkleinen. Zes afgeronde projecten hebben financiering kunnen krijgen. Kan de vice-eersteminister meer kwijt over die projecten? Welke impact hebben ze gehad? Hebben ze hun doelgroep bereikt? Komen er nog projectoproepen?

Mevrouw Kathleen Verhelst (*Open Vld*) is tevreden dat de regering inspanningen doet om de opgelopen achterstand op het vlak van telecominfrastructuur in te halen. De veiling van 5G-spectrum heeft een inhaalrace in gang gezet.

De adoptie van het 5G-netwerk door ondernemingen is nog voor verbetering vatbaar. Er worden dienaangaande verschillende pilootprojecten opgezet. De spreker zou willen vernemen of de universiteiten en de kennisinstellingen ook bij die projecten worden betrokken.

Ook wat de uitrol van glasvezel betreft behoort ons land tot nader order allerminst bij de koplopers. Hoever staat de regering met de implementatie van de *EU Connectivity Toolbox*?

Enfin, Mme Verhelst s'attarde sur la question de la connectivité dans les trains. L'appel à projet visant à l'améliorer n'a abouti à aucune proposition. La vice-première ministre dispose-t-elle d'un plan sensé en vue de l'affectation des fonds dégagés à cette fin? Comment estime-t-elle pouvoir encore atteindre cet objectif?

M. Jef Van den Bergh (cd&v) rejoint l'intervenante précédente à propos l'Internet dans les trains. Il conviendra de prendre plusieurs mesures pour améliorer la connectivité; par exemple, la SNCB doit retirer un certain matériau présent dans les voitures, mais il faudra également installer un plus grand nombre d'antennes et/ou des antennes plus puissantes. La vice-première ministre a lancé un projet de modernisation des pylônes existants. Compte tenu du compromis entre la pénétration et la couverture, l'intervenant se demande s'il ne faudrait pas aussi simplement placer davantage de pylônes le long des lignes de chemin de fer.

La vente aux enchères de spectre 5G à l'été 2022 fut une réussite, mais comme l'a également fait observer la Cour des comptes (DOC 55 3646/003), aucun accord sur la répartition du produit de cette vente n'a encore été trouvé. La vice-première ministre peut-elle faire le point sur la situation? Quels sont les obstacles et comment seront-ils surmontés?

La loi du 21 décembre 2021 portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques (DOC 55 2256) prévoit l'obligation légale pour les services clients des opérateurs télécoms de traiter les appels dans un délai de 2,5 minutes et, si ce délai ne peut être respecté, de rappeler les clients avant la fin du jour ouvrable suivant. La vice-première ministre dispose-t-il de chiffres sur le respect de cette obligation par les opérateurs?

M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB) fait remarquer que les prix des abonnements télécoms en Belgique sont beaucoup plus élevés que dans les pays voisins. La réponse de la vice-première ministre à la question écrite n° 775 de M. D'Amico révélait que les prix des abonnements télécoms en Belgique sont jusqu'à 42 euros plus chers par rapport aux tarifs pratiqués dans les pays voisins (QRVA 55.118). Proximus a annoncé une troisième hausse de tarif en un an pour les packs qui permettent de combiner plusieurs services. Selon le PVDA-PTB, une régulation publique est absolument nécessaire pour contrôler les prix et empêcher l'envolée du coût des factures.

Au lieu de cela, le gouvernement a misé tout sur la concurrence et a annoncé que l'arrivée d'un quatrième opérateur sur le marché allait faire pression sur les prix.

Tot slot staat mevrouw Verhelst stil bij de connectiviteit op de trein. De projectoproep om daarin verbetering te brengen heeft geen voorstellen opgeleverd. Beschikt de vice-eersteminister over een zinvol plan ter besteding van de daartoe uitgetrokken middelen? Hoe denkt ze de doelstelling nog te kunnen bereiken?

De heer Jef Van den Bergh (cd&v) knoopt aan bij het onderwerp van internet op de trein. Verschillende stappen moeten worden gezet om de connectiviteit te verbeteren; zo dient de NMBS een bepaalde folie te verwijderen van de rijtuigen, maar er dienen ook meer en/of sterkere antennes te worden geplaatst. De vice-eersteminister heeft een project gelanceerd om de bestaande pylonen op te waarderen. Gelet op de *trade-off* tussen penetratie en dekking vraagt de spreker zich af of er ook niet gewoon meer pylonen dienen te worden geplaatst langs de spoorlijnen.

De 5G-spectrumveiling in de zomer van 2022 was een succes, maar zoals ook opgemerkt door het Rekenhof (DOC 55 3646/003) is er nog steeds geen akkoord over de verdeling van de opbrengsten ervan. Kan de vice-eersteminister een stand van zaken geven? Wat zijn de obstakels en hoe zullen die worden ondervangen?

De wet van 21 december 2021 houdende omzetting van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie (DOC 55 2256) voorziet in de wettelijke verplichting voor klantendiensten van telecomoperatoren om oproepen binnen 2,5 minuten te behandelen en, wanneer dat niet mogelijk is, om klanten terug te bellen voor het einde van de volgende werkdag. Beschikt de vice-eersteminister over cijfers omtrent de naleving door de operatoren van deze verplichting?

De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB) wijst erop dat de prijzen voor telecomabonnementen in België veel hoger liggen dan in de buurlanden. Uit het antwoord van de vice-eersteminister op schriftelijke vraag nr. 775 van de heer D'Amico blijkt dat de prijzen voor telecomabonnementen in België tot 42 euro duurder zijn dan in de buurlanden (QRVA 55.118). Proximus heeft een derde prijsverhoging in een jaar tijd aangekondigd voor packs. Volgens de PVDA-PTB is overheidsregulering absoluut noodzakelijk om de prijzen onder controle te houden en te voorkomen dat de facturen uit de hand lopen.

In plaats daarvan heeft de regering volop ingezet op de mededinging en erop gewezen dat de komst van een vierde operator op de markt de prijzen onder druk zou

Ce quatrième opérateur se nomme DIGI et son arrivée a été annoncée il y a plus d'un an. Pourtant, aucune guerre des prix ne s'est déclenchée et l'évolution des tarifs à la hausse continue. La vice-première ministre déclare toujours espérer une baisse des prix suite à l'arrivée sur le marché de DIGI à la mi-2024. Quelle est son estimation des baisses de prix auxquelles les consommateurs pourront s'attendre en 2024 suite à l'arrivée de DIGI?

La problématique de la fracture numérique est liée aux inégalités économiques. Les ménages les plus précarisés sont également ceux qui risquent le plus de ne pas avoir accès à internet. Le tarif social télécoms entrera en vigueur en 2024 mais le coût de l'offre internet s'élève à 19 euros par mois, ce qui reste plus élevé que les prix les moins chers dans les pays voisins. La vice-première ministre envisage-t-elle de revoir ce tarif à la baisse? Ne faudrait-il pas envisager la gratuité de l'accès à internet, en commençant par les familles les plus précarisées pour lutter contre la fracture numérique, comme l'a fait le Royaume-Uni pendant la crise du COVID-19?

Les recettes liées à la mise aux enchères des licences 5G s'élèvent à environ 1,4 milliard d'euros. Il n'y a pas d'accord quant à la répartition de ces moyens avec les entités fédérées. Dans son avis (DOC 55 3646/003), la Cour des comptes relève que les licences télécoms ont une durée de près de 20 ans en moyenne et que le produit annuel de la vente aux enchères s'élève donc à plus de 70 millions d'euros. Le gouvernement fédéral tient compte d'une recette de 79 % de ce montant ou environ 55 millions d'euros dans le budget 2024. Sur quelle base le gouvernement a-t-il fixé ce montant alors qu'il n'y a pas encore d'accord avec les entités fédérées sur la répartition des fonds récoltés? À quoi le gouvernement fédéral dépensera-t-il l'argent collecté grâce aux licences 5G?

Plusieurs projets pilotes 5G ont reçu des subventions pour un montant de 19 millions d'euros en 2022 et de nouveaux projets recevront près de 5 millions d'euros en 2024. Qui sont les bénéficiaires de ces subventions déjà accordées? Est-ce que certains types de projets en particulier sont recherchés? Quelles seront les retombées attendues pour l'État fédéral?

On a récemment appris que la holding irlandaise Carraun, du milliardaire Xavier Niel, a pris une participation d'environ 6 % dans Proximus. Carraun est propriétaire de l'opérateur de télécommunications Eir. Cette compagnie irlandaise était à l'origine publique et elle a été privatisée en 1999. Par ailleurs, Xavier Niel est bien connu dans le monde des télécommunications puisqu'il a fondé l'opérateur Free qui est non seulement connu pour ses

zetter. Deze vierde operator heet DIGI en zijn komst werd meer dan een jaar geleden aangekondigd. Nochtans is een prijzenoorlog uitgebleven en zijn de tarieven blijven stijgen. De vice-eersteminister blijft hopen op een prijsdaling nadat DIGI medio 2024 zijn intrede op de markt zal hebben gedaan. Wat is haar inschatting van de prijsverlagingen die de consument in 2024 zal mogen verwachten na de komst van DIGI?

De digitale kloof houdt verband met economische ongelijkheid. De meest kwetsbare gezinnen lopen ook het grootste risico om geen toegang te hebben tot internet. Het sociaal tarief voor telecom wordt van kracht in 2024, maar een internetpakket kost nog steeds 19 euro per maand, wat nog altijd meer is dan de goedkoopste prijzen in de buurlanden. Overweegt de vice-eersteminister om dat tarief te verlagen? Moet geen gratis internettoegang worden overwogen, niet in het minst voor de meest kwetsbare gezinnen, om de digitale kloof te bestrijden, zoals in het Verenigd Koninkrijk tijdens de COVID-19-crisis?

De inkomsten uit de veiling van de 5G-licenties bedragen ongeveer 1,4 miljard euro. Met de deelstaten is er geen akkoord over de verdeling van die middelen. In zijn advies (DOC 55 3646/003) merkt het Rekenhof op dat telecomlicenties een gemiddelde looptijd hebben van bijna 20 jaar en dat de jaarlijkse opbrengst van de veiling dus meer dan 70 miljoen euro bedraagt. De federale regering neemt in de begroting 2024 ontvangsten op ten belope van 79 % van dat bedrag, of ongeveer 55 miljoen euro. Op welke basis heeft de regering dat bedrag vastgesteld als er nog geen akkoord met de deelstaten is over de verdeling van de ontvangen middelen? Waar zal de federale regering het geld uit de 5G-licenties aan uitgeven?

Verschillende 5G-proefprojecten hebben in 2022 subsidies ontvangen ten belope van 19 miljoen euro; in 2024 zullen nieuwe projecten bijna 5 miljoen euro ontvangen. Wie zijn de begunstigden van die reeds toegewezen subsidies? Heeft men vooral welbepaalde soorten projecten op het oog? Wat zijn de verwachte voordelen voor de Federale Staat?

Onlangs raakte bekend dat de Ierse holding Carraun, eigendom van miljardair Xavier Niel, een participatie van ongeveer 6 % heeft genomen in Proximus. Carraun is eigenaar van het telecombedrijf Eir. Dit oorspronkelijke Ierse overheidsbedrijf werd in 1999 geprivatiseerd. Xavier Niel is geen onbekende in de telecomwereld; hij is de oprichter van de operator Free, die niet alleen bekendstaat om zijn bodemprijzen maar ook om zijn bijzonder

bas prix mais également pour ses méthodes de management particulièrement agressives. Des témoignages et des médias font état de méthodes de licenciement humiliantes, de fichage et de répression syndicale. Aux yeux de M. D'Amico, il n'y a donc pas de doute à se faire sur les motivations de la participation de M. Niel; celui-ci a d'ailleurs indiqué qu'il considère Proximus comme un investissement "attractif". L'arrivée de Carraun inquiète M. D'Amico, tant pour l'avenir de Proximus que pour celui du personnel. Que pense la vice-première ministre de la prise de participation de Carraun dans Proximus? Craint-elle que l'arrivée de Carraun accélère la revente des parts de l'État dans Proximus plutôt que la mise en place d'un véritable service public télécoms? Enfin, la vice-première ministre a-t-elle des craintes concernant l'évolution du management chez Proximus?

La vice-première ministre prévoit la stimulation des investissements par des subventions aux opérateurs dans les zones blanches où il n'y a pas d'accès internet à un débit de 100 Mbps. Outre les subventions pour plus de 25 millions d'euros à VOO, peut-elle indiquer si d'autres opérateurs vont bénéficier de subventions et pour quels montants?

Enfin, concernant l'opérateur VOO, M. D'Amico souhaite savoir comment ont été calculées les subventions d'environ 2 millions d'euros pour les communes de Péruwelz, Antoing, Brugelette, Couvin et Philippeville et de 24,6 millions d'euros pour les zones rurales étendues des provinces de Namur, du Hainaut et de Luxembourg.

Mme Gitta Vanpeborgh (Vooruit) fait observer qu'en matière de télécommunications, l'année 2023 a malheureusement été marquée par des hausses de prix et de nombreux problèmes dans le chef de certains opérateurs.

L'intervenante s'intéresse d'abord aux prix élevés des télécommunications. Lors de la discussion de la note de politique générale de l'année dernière, l'arrivée d'un nouvel opérateur avait déjà été évoquée (DOC 55 2932/017). La note actuelle mentionne également un nouvel opérateur. S'agit-il du même opérateur ou d'un nouvel opérateur? Des effets sont-ils déjà perceptibles?

Existe-t-il des chiffres concernant l'utilisation de l'outil meilleurtaarif.be développé par l'IBPT et le spot télévisé qui lui a été consacré a-t-il eu une incidence mesurable? Hélas, trop de consommateurs ignorent encore l'existence de cet outil.

Une campagne est actuellement en cours dans certains bureaux de poste en vue de promouvoir le comparateur de tarifs de l'IBPT (meilleurtaarif.be) et d'aider les consommateurs à s'en servir. Quand les premiers

agressives managementmethoden. Getuigenissen en persartikels wijzen op vernederende ontslagmethoden, *blacklisting* en onderdrukking van vakbonden. Volgens de heer D'Amico bestaat er dan geen enkele twijfel over de beweegredenen van de heer Niel om te participeren; hij heeft overigens aangegeven dat hij Proximus als een "aantrekkelijke" investering beschouwt. De heer D'Amico maakt zich zorgen over de komst van Carraun, zowel voor de toekomst van Proximus als voor het personeel. Wat vindt de vice-eersteminister van het feit dat Carraun participeert in Proximus? Vreest zij niet dat de komst van Carraun veeleer de verkoop van overheidsaandelen in Proximus in de hand zal werken dan de totstandbrenging van een volwaardige openbare telecommunicatiedienst? Maakt de vice-eersteminister zich, tot slot, zorgen over de veranderingen in het management bij Proximus?

De vice-eersteminister wil investeringen stimuleren door operators te subsidiëren in witte zones zonder internettoegang met een snelheid van 100 Mbps. Kan zij, los van de subsidies van meer dan 25 miljoen euro voor VOO, aangeven of nog andere operators subsidies zullen ontvangen en, zo ja, voor welke bedragen?

Tot slot peilt de heer D'Amico met betrekking tot de operator VOO naar de wijze van berekening van de subsidies van ongeveer 2 miljoen euro voor de gemeenten Péruwelz, Antoing, Brugelette, Couvin en Philippeville en van 24,6 miljoen euro voor de uitgestrekte landelijke gebieden van de provincies Namen, Henegouwen en Luxemburg.

Mevrouw Gitta Vanpeborgh (Vooruit) merkt op dat 2023 wat telecommunicatie betreft jammer genoeg in het teken stond van prijsstijgingen en veel problemen bij bepaalde operators.

De spreekster besteedt eerst aandacht aan de hoge telecomprijzen. Tijdens de bespreking van de beleidsnota van vorig jaar kwam de komst van een nieuwe operator reeds aan bod (DOC 55 2932/017). Ook in de huidige nota is er sprake van een nieuwe operator. Gaat het om dezelfde of is er nog een nieuwe? Zijn er al effecten merkbaar?

Zijn er cijfers beschikbaar over het gebruik van de BIPT-tool bestetarief.be, en is er een meetbare impact van het tv-spotje dat daaraan was gewijd? Jammer genoeg zijn nog te veel consumenten niet op de hoogte van het bestaan van dit instrument.

Er loopt thans een campagne bij enkele postkantoren om de tariefvergelijker van het BIPT (bestetarief.be) te promoten en de mensen te helpen hiermee om te gaan. Wanneer zullen de eerste resultaten hiervan

résultats de cette campagne seront-ils disponibles? En cas d'évaluation positive, cette campagne pourra-t-elle être étendue à tous les bureaux de poste? Cette campagne sera-t-elle facturée par bpost?

Il y a une dizaine d'années, le ministre des télécommunications de l'époque, M. Johan Vande Lanotte, a lancé la campagne "Osez comparer". En 2013, lors de permanences dans les communes participantes, les consommateurs pouvaient faire réaliser une comparaison de prix à partir de leur facture télécom. Un an plus tard, cette campagne a été réitérée pour les factures d'énergie. Cette campagne ne pourrait-elle pas être à nouveau menée, idéalement pour ces deux types de factures, au cours d'une semaine d'action à fixer au préalable?

Les consommateurs devraient être informés par leur opérateur, au moyen de leurs factures, s'ils ont souscrit un plan tarifaire adapté à leur profil d'utilisation auprès de cet opérateur. Les opérateurs appliquent-ils cette obligation légale? La vice-première ministre peut-elle indiquer combien de personnes ont déjà été transférées vers un plan tarifaire plus avantageux grâce à cette procédure?

Mme Vanpeborgh pose ensuite des questions à propos de la protection des consommateurs. Le médiateur a indiqué que cette année, il avait été submergé de plaintes suite aux problèmes survenus chez Telenet, qui persistent depuis un an. L'initiative légale annoncée récemment par la vice-première ministre pour obliger les opérateurs à dédommager les consommateurs en cas de pannes est évidemment une bonne chose. Mais qu'en est-il des clients qui reçoivent des factures erronées depuis un an, qui se voient proposer des services erronés ou qui reçoivent et paient des services qu'ils n'ont jamais demandés?

En 2022, le médiateur a également reçu de nombreuses plaintes concernant des frais de consommation inattendus et des coûts supplémentaires uniques. La vice-première ministre a-t-elle pu examiner cet point, en coopération avec le médiateur et l'IBPT? Le fonctionnement du mécanisme d'alerte (*bill shock*) pose-t-il problème? Les opérateurs ne sont-ils pas tenus d'avertir leurs abonnés lorsque le forfait mensuel est épuisé?

L'IBPT est connu pour ses analyses de marché et ses études de prix, mais l'est hélas nettement moins pour son rôle de défenseur des consommateurs. Mme Melissa Depraetere a déposé, en 2021, une proposition de loi (DOC 55 1990) visant à transformer l'IBPT en une autorité de protection des consommateurs plus active et forte sur le marché des télécommunications. Cette proposition de loi vise à encourager le régulateur des télécommunications à assurer un suivi effectif des nombreux

beschikbaar worden? Bestaat de mogelijkheid dat bij een positieve evaluatie deze campagne zou uitgebreid worden naar alle postkantoren? Vraagt bpost daarvoor een vergoeding?

Een tiental jaren geleden lanceerde de toenmalige minister bevoegd voor Telecommunicatie, de heer Johan Vande Lanotte, de campagne "Durf vergelijken". In 2013 konden mensen tijdens zittingen in deelnemende gemeenten een prijsvergelijking laten uitvoeren op basis van hun telecomfactuur. Een jaar later werd die campagne herhaald voor de energiefactuur. Kan die campagne niet opnieuw gevoerd worden, idealiter voor beide types facturen, gedurende een vooraf te bepalen actieweek?

Via de factuur dient de consument door zijn operator te worden ingelicht of hij wel een aan zijn gebruiksprofiel aangepast tariefplan afneemt bij die operator. Passen de operatoren deze wettelijke verplichting toe? Kan de vice-eersteminister aangeven hoeveel mensen op deze manier al werden overgezet naar een voordeliger tariefplan?

Vervolgens stelt mevrouw Vanpeborgh enkele vragen over consumentenbescherming. De ombudsman gaf aan dit jaar overstelpt te worden met klachten naar aanleiding van de problemen bij Telenet, die nu al een jaar aanhouden. Het door de vice-eersteminister onlangs in het vooruitzicht gestelde wettelijke initiatief dat ertoe strekt om operatoren te verplichten consumenten schadeloos te stellen bij storingen, is uiteraard een goede zaak. Maar wat met klanten die al een jaar verkeerde facturen krijgen, die verkeerde diensten aangeboden krijgen of die diensten krijgen én betalen die ze nooit hebben gevraagd?

In 2022 ontving de ombudsdienst ook talloze klachten over onverwachte verbruikskosten en bijkomende éénmalige kosten. Heeft de vice-eersteminister dit kunnen onderzoeken, samen met de ombudsdienst en het BIPT? Is er een probleem met de werking van het *bill-shock* mechanisme? Operatoren zijn er toch toe gehouden hun abonnees te verwittigen wanneer het maandelijkse forfait is opgebruikt?

Het BIPT is bekend om zijn marktanalyses en prijsstudies, maar jammer genoeg heel wat minder als consumentenwaakhond. Mevrouw Melissa Depraetere heeft in 2021 een wetsvoorstel (DOC 55 1990) ingediend dat ertoe strekt het BIPT te doen evolueren in de richting van een actievare en sterke consumentenautoriteit in de telecommunicatiemarkt. Het wetsvoorstel beoogt de telecomregulator ertoe aan te zetten de talrijke consumentenbelangen in de wet van 13 juni 2005 effectief op

intérêts des consommateurs prévus par la loi du 13 juin 2005. La vice-première ministre peut-elle soutenir cette proposition de loi?

En ce qui concerne le volet relatif aux utilisateurs vulnérables, Mme Vanpeborgh indique qu'il reste à voir si le nouveau tarif social des télécommunications, contrairement au précédent, pourra être appliqué à de nombreux bénéficiaires. Quelles mesures la vice-première ministre prévoit-elle de prendre pour permettre aux ayants droit de bénéficier effectivement du tarif social? Comment réagira-t-elle s'il s'avère que les opérateurs imposent aux consommateurs toutes sortes de services supplémentaires de sorte qu'ils ne sont finalement pas mieux lotis avec ce tarif social?

Le médiateur préconise la mise en place par les opérateurs d'une politique spécifique en faveur des utilisateurs vulnérables. Par analogie avec une initiative britannique, les opérateurs pourraient être invités à désigner une personne de contact spécifique comme point de contact qui traitera les demandes des utilisateurs de télécommunications vulnérables. Quelle est la position de la vice-première ministre concernant cette proposition? A-t-elle déjà étudié l'exemple britannique?

Il va sans dire que le groupe Vooruit se félicite du déploiement de nouvelles infrastructures pour les télécommunications mobiles (5G) et fixes (réseaux de fibre optique). Comment garantir que la fibre et la 5G seront également déployées à court terme dans les zones moins peuplées? Où en est le projet visant à installer une couverture télécom des zones blanches?

Il n'est pas toujours possible de téléphoner et de surfer dans les trains. Le futur déploiement des fréquences radio 700 MHz pour la technologie mobile 5G contraindra les opérateurs à assurer une meilleure couverture le long des principales lignes de chemin de fer du pays. La vice-première ministre prévoit également des subventions pour une meilleure couverture le long des lignes de chemin de fer secondaires. Quel est le calendrier prévu à cet effet? Quelles sont les lignes concernées? Des discussions ont-elles déjà été menées avec les opérateurs afin de pouvoir offrir le Wi-Fi dans les trains eux-mêmes, comme c'est déjà le cas dans la plupart des autres pays de l'Union européenne?

Un article paru sur *Data News* le 24 octobre 2023 indiquait que la nouvelle plateforme anti-hameçonnage par SMS de Proximus a permis de bloquer pas moins de 3,2 millions de SMS suspects en deux semaines. Telenet dispose également d'un bouclier anti-hameçonnage par SMS similaire qui bloque en moyenne 170.000 messages suspects par jour. Ces deux opérateurs ont reçu un financement des pouvoirs publics à cet effet. Pourquoi

te volgen. Kan de vice-eersteminister dit wetsvoorstel ondersteunen.

Wat het luik van de kwetsbare gebruikers betreft, stelt mevrouw Vanpeborgh dat het af te wachten valt of het nieuwe sociale telecomtarief er, anders dan het vorige, wel in zal slagen veel gerechtigden te bereiken. Welke stappen plant de vice-eersteminister om de gerechtigden effectief te laten genieten van het sociale tarief? Hoe zal zij reageren als zou blijken dat de operatoren de consument opzadelen met allerlei extra's zodat hij finaal niet beter af is met dat sociale tarief?

De ombudsman pleit voor de invoering door de operatoren van een specifiek beleid ten behoeve kwetsbare gebruikers. Naar het voorbeeld van een initiatief in het Verenigd Koninkrijk zouden operatoren kunnen worden verzocht om een specifiek contactpersoon als aanspreekpunt aan te wijzen voor verzoeken van kwetsbare telecomgebruikers. Hoe staat de vice-eersteminister hiertegenover? Heeft zij het voorbeeld uit het VK al onderzocht?

Vooruit juicht de uitrol van nieuwe infrastructuur voor mobiele (5G) en vaste (glasvezelnetwerken) telecom vanzelfsprekend toe. Hoe kan ervoor gezorgd worden dat fiber en 5G ook in dunnerbevolkte gebieden op korte termijn zullen worden uitgerold? Hoe loopt het project om de witte zones te voorzien van telecomdekking?

Telefoneren en surfen op de trein is niet altijd mogelijk. Met de toekomstige uitrol van de 700 MHz-radiofrequenties voor mobiele 5G-technologie zullen operatoren verplicht worden om in een betere dekking te voorzien langs de belangrijkste spoorlijnen van het land. De vice-eersteminister plant nu ook subsidies voor een betere dekking langs secundaire spoorlijnen. Wat is hiervoor het tijdspad? Over welke lijnen gaat het precies? Heeft er al overleg plaatsgevonden met de operatoren om, zoals in de meeste andere EU-landen reeds het geval is, wifi te kunnen aanbieden in de treinen zelf?

In een artikel op *Data News* van 24 oktober 2023 stond te lezen dat het nieuwe anti-smishing platform van Proximus niet minder dan 3,2 miljoen verdachte sms'en heeft tegengehouden in twee weken tijd. Ook Telenet heeft een dergelijk *smishing shield* dat gemiddeld 170.000 verdachte berichten per dag tegenhoudt. Beide operatoren kregen hiervoor financiering vanwege de overheid. Waarom werd het ingediende project van

le projet présenté par le troisième grand opérateur de téléphonie mobile, Orange, n'a-t-il apparemment pas été jugé adéquat et n'a-t-il pas reçu de financement? Orange ne prévoit-il pas de mettre en place un bouclier de ce type? Orange pourra-t-il encore obtenir des subventions pour ce projet, afin d'éviter que les abonnés de cet opérateur mobile ne soient inutilement laissés sur le carreau?

Enfin, Mme Vanpeborgh évoque le baromètre de qualité de l'IBPT, qui compare différents aspects des opérateurs, tels que le temps d'attente auprès du *helpdesk*, le temps de réparation des pannes ou le pourcentage de factures qui aboutissent à des plaintes. Sur son site web, l'IBPT indique que les données sont fournies par les opérateurs eux-mêmes. La vice-première ministre a indiqué précédemment que l'IBPT prévoyait de contrôler ces données à partir de 2023. Les données recueillies auprès des opérateurs font-elles actuellement l'objet d'un contrôle effectif?

B. Réponses de la vice-première ministre

Mme Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste, remercie les membres pour leurs nombreuses questions, auxquelles elle s'efforcera de répondre successivement.

Publication de Proximus sur X

La publication partait d'une bonne intention, mais il s'agit d'une initiative quelque peu malheureuse d'un collaborateur de Proximus. La vice-première ministre n'en a été informée qu'ultérieurement. Le mot de remerciement provenait de son équipe. Pour le reste, la vice-première ministre ne souhaite pas s'étendre sur le sujet, d'autres questions étant plus urgentes.

Couverture 5G à deux vitesses

Les différences de couverture entre les régions ne sont pas liées à une différence d'attitude dans le chef de leurs habitants. Les opérateurs sont tenus de respecter les exigences imposées en termes de couverture mais peuvent décider eux-mêmes de l'endroit où ils commencent le déploiement. En outre, les normes de rayonnement à Bruxelles et en Wallonie ont dû être modifiées pour permettre l'introduction de la 5G. Les opérateurs ont la possibilité de demander un permis à Bruxelles depuis l'été 2023, de sorte que le déploiement suivra rapidement en 2024.

Les inquiétudes exprimées par les citoyens concernant les potentiels effets nocifs de la 5G sur la santé et l'environnement ont diminué de façon spectaculaire.

de derde grote mobiele operator, Orange, blijkbaar niet goed bevonden en kreeg hij geen subsidiëring? Heeft Orange geen plannen voor een dergelijk schild? Kan Orange daarvoor alsnog subsidies krijgen, om te vermijden dat abonnees van deze mobiele operator onnodig in de kou blijven staan?

Tot slot verwijst mevrouw Vanpeborgh naar de kwaliteitsbarometer van het BIPT die verschillende aspecten van de operatoren vergelijkt, zoals de wachttijd bij de helpdesk, de termijn voor de herstelling van storingen of nog het aandeel van facturen dat tot klachten leidt. Op zijn website vermeldt het BIPT dat de bron van deze gegevens de operatoren zelf zijn. Eerder gaf de vice-eersteminister aan dat het BIPT plant die gegevens vanaf 2023 te zullen controleren. Worden de gegevens verkregen van de operatoren thans daadwerkelijk geverifieerd?

B. Antwoorden van de vice-eersteminister

Mevrouw Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post, dankt de leden voor de vele vragen, die ze achtereenvolgens zal trachten te beantwoorden.

X-post Proximus

De X-post was een goedbedoeld doch ietwat ongelukkig initiatief van een medewerker van Proximus. De vice-eersteminister vernam het pas later. Het bedankje kwam van haar team. Voor het overige wil de vice-eersteminister er niet veel woorden aan vuilmaken; er zijn prangender problemen.

Tweedeling 5G-dekking

De dekkingsverschillen tussen de gewesten zijn niet terug te voeren op een verschillende houding van de bevolking. De operatoren zijn gehouden aan de dekkingseisen die opgelegd worden, maar kunnen zelf beslissen waar ze beginnen met de uitrol. De stralingsnormen in Brussel en Wallonië werden overigens aangepast om de introductie van 5G mogelijk te maken. Sinds de zomer van 2023 kunnen de operatoren een vergunning aanvragen in Brussel, dus de uitrol zal snel volgen in 2024.

Het aantal bezorgde signalen van burgers omtrent de mogelijke schadelijke gezondheids- en milieueffecten van 5G is drastisch gedaald. Mogelijk speelt hier het

C'est peut-être l'effet des crises que nous avons traversées depuis 2020, mais le site internet parlons5G.be joue également un rôle important en apportant une réponse aux préoccupations des citoyens. Ce site internet est géré par l'IBPT et est alimenté en permanence par des informations sur la 5G scientifiquement fondées. L'évaluation de ce site internet est très positive.

Indice DESI

Notre pays a pris du retard dans le déploiement de la 5G. Actuellement, la couverture par la 5G est d'au moins 30 %. Ce gouvernement est en train de rattraper le retard en respectant un calendrier précis.

Le retard concernant le déploiement du réseau de fibre optique est également en train d'être résorbé. Dans cette matière, notre pays a dû faire face à la "loi du désavantage de la longueur d'avance". En effet, la Belgique dispose de très bons réseaux fixes, de sorte que les opérateurs ont été moins incités à passer à la fibre optique que dans de nombreux pays dotés d'infrastructures de réseau de moins bonne qualité.

Depuis l'investiture de ce gouvernement, la couverture par l'internet ultrarapide a augmenté de 15 %. Plus de huit Belges sur dix ont accès à un réseau gigabit, ce qui place la Belgique au-dessus de la moyenne européenne. Le déploiement de la fibre optique a également augmenté de 14 %. D'ici deux ans, la moitié des Belges devraient disposer de cette connexion par fibre optique. En outre, le travail se poursuit d'arrache-pied pour éliminer les zones blanches, c'est-à-dire les zones où il n'y a pas encore d'accès à l'internet à haut débit. Aujourd'hui, ces zones représentent 2,7 % du territoire. L'objectif est de réduire ce pourcentage de moitié d'ici à 2025.

Zones blanches

Une question a été posée sur les raisons qui expliquent la persistance de zones blanches. En ce qui concerne les connexions fixes, la fibre optique par exemple, il est manifeste que le déploiement de chaque mètre supplémentaire est beaucoup plus coûteux dans une région isolée qu'en ville. Un raisonnement comparable s'applique à la 5G. Les opérateurs sont moins intéressés par les régions plus isolées. Lorsque le marché ne prend pas l'initiative, c'est aux pouvoirs publics de prendre le relais. C'est la raison pour laquelle des subventions sont accordées pour mettre fin aux zones blanches.

Quelques zones blanches subsistent en Flandre, mais beaucoup moins qu'en Wallonie. En Flandre, quelque 7.000 ménages ne bénéficient pas de la couverture, contre 130.000 ménages en Wallonie.

effect van de crisissen die we sinds 2020 hebben moeten doorstaan. Maar ook de website over5G.be vervult een belangrijke rol bij het opvangen van bezorgdheden van burgers. Deze website wordt beheerd door het BIPT en wordt continu gevoed met wetenschappelijk verantwoorde informatie over 5G. De website wordt zeer positief geëvalueerd.

DESI-index

Ons land had een achterstand opgelopen op het vlak van 5G-uitrol. Thans bedraagt de 5G-dekking minstens 30 %. Deze regering heeft een inhaalbeweging ingezet, met een duidelijk tijdspad dat wordt gerespecteerd.

Ook op het vlak van de uitrol van het glasvezelnetwerk is er een inhaalbeweging bezig. Hier had ons land af te rekenen met de wet van de remmende voorsprong. België beschikt namelijk over zeer goede vaste netwerken, waardoor de stimulans voor de operatoren om over te schakelen op glasvezel kleiner was dan in veel landen met een minder goede netwerkinfrastructuur.

Sinds het aantreden van deze regering is de dekking van supersnel internet met 15 % gestegen. Meer dan 8 op 10 Belgen heeft toegang tot een gigabitnetwerk, waarmee België beter scoort dan het Europees gemiddelde. Ook de uitrol van fiber steeg met 14 %. Binnen twee jaar zou de helft van alle Belgen over zo'n glasvezelverbinding moeten beschikken. Bovendien wordt er naarstig verder gewerkt aan het wegwerken van de witte zones, t.t.z. zones waar er nog geen toegang is tot snel internet. Vandaag maken die zones 2,7 % van het territorium uit. De bedoeling is om dat te halveren tegen 2025.

Witte zones

De vraag werd gesteld hoe het komt dat er nog witte zones zijn. Wat vaste verbindingen betreft, bijvoorbeeld glasvezel, is het duidelijk dat het aanleggen van elke bijkomende meter vele malen duurder is in een afgelegen gebied dan in de stad. Iets vergelijkbaars geldt voor 5G. Operatoren zijn daarin minder geïnteresseerd. Als de markt het niet doet, moet de overheid bijspringen. Dat is de reden waarom subsidies worden toegekend voor het wegwerken van de witte zones.

Er zijn nog witte zones in Vlaanderen, maar veel minder dan in Wallonië. In Vlaanderen gaat het om ongeveer 7.000 huishoudens die niet gedekt zijn, terwijl het in Wallonië 130.000 huishoudens betreft.

Les zones blanches sont éliminées de la même manière partout. Les subventions sont accordées par le biais d'un appel à projets. Les opérateurs doivent formuler eux-mêmes des propositions. Les autorités publiques ne dictent pas ce qui doit être fait et à quel endroit. Le gouvernement est dépendant des propositions formulées par les opérateurs et des *business cases* qu'ils mettent en avant.

Déploiement de la fibre optique / Broadband Competence Office

La vice-première ministre s'est déjà attardée sur les facteurs expliquant le retard dans le déploiement de la fibre optique dans notre pays et a également indiqué que la résorption de ce retard a commencé, en partie grâce aux subventions destinées à éliminer les zones blanches.

La création du *Broadband Competence Office* (BCO) est également importante dans l'optique de résorber le retard. Le BCO a élaboré, avec les différentes parties prenantes (autorités locales, régions, opérateurs), un plan d'action destiné à éliminer les obstacles au déploiement de la fibre optique et à mettre en œuvre la *EU Connectivity Toolbox*. Ce plan d'action porte, entre autres, sur les points suivants:

- l'élaboration d'une proposition concernant les autorisations groupées au sein d'une commune;
- la création d'un site internet rassemblant toutes les informations sur les autorisations nécessaires par région;
- la publication d'une liste récapitulative des infrastructures publiques auxquelles les opérateurs peuvent demander accès pour déployer leur réseau, afin d'éviter que certaines voies publiques fassent l'objet de travaux plusieurs fois de suite;
- la convivialité accrue de certains outils informatiques utilisés pour les demandes d'autorisation.

À terme, le BCO sera intégré au SPF Économie.

Plaintes concernant le déploiement de la fibre optique

M. Burton a indiqué que le déploiement de la fibre optique faisait l'objet de plaintes dans de nombreuses communes. La vice-première ministre en a été avertie. Ces plaintes ne sont pas négligées. L'IBPT est en train de les examiner et le service de médiation va en être informé. Des campagnes d'information ainsi que des concertations avec les autorités locales sont également en cours.

De witte zones worden overal op dezelfde manier weggewerkt. Subsidies worden toegekend via een *call-for-interest*. Operatoren moeten zelf voorstellen doen. De overheid legt niet op waar ze wat moeten doen. De regering is afhankelijk van hetgeen de operatoren indienen en van de *business cases* die ze naar voor schuiven.

Glasvezeluitrol / Broadband Competence Office

De vice-eersteminister stond al stil bij de verklaring voor de achterstand inzake de glasvezeluitrol in ons land en gaf ook aan dat de inhaalbeweging is ingezet, onder meer door de subsidies voor het wegwerken van de witte zones.

Een ander element van de inhaalbeweging is de oprichting van het *Broadband Competence Office* (BCO). Het BCO heeft een actieplan uitgewerkt met de verschillende belanghebbende partijen (lokale besturen, gewesten, operatoren) om de belemmeringen weg te werken in de glasvezeluitrol, ter uitvoering van *EU Connectivity Toolbox*. Enkele van die actiepunten zijn:

- het opstellen van een voorstel voor gegroepeerde vergunningen in een gemeente;
- het creëren van een website met alle informatie over vergunningen die per gewest nodig zijn;
- het publiceren van een overzichtslijst van bestaande openbare infrastructuur waartoe operatoren toegang kunnen vragen om hun netwerk uit te rollen, om te vermijden dat ze telkens opnieuw straten zouden moeten openbreken;
- het gebruiksvriendelijker maken van bepaalde IT-tools voor vergunningsaanvragen.

Op termijn wordt de BCO ingekanteld in de FOD Economie.

Klachten in verband met glasvezeluitrol

De heer Burton gaf aan dat er in veel gemeenten klachten zijn naar aanleiding van de glasvezeluitrol. De vice-eersteminister is daarvan op de hoogte. Deze klachten worden niet veronachtzaamd. Het BIPT gaat deze klachten na. De ombudsdienst wordt daarvan in kennis gesteld. Er worden ook informatiecampagnes gevoerd en er vindt overleg plaats met de lokale besturen.

Il faut savoir que le déploiement de la fibre optique représente un chantier colossal pour les opérateurs. Des difficultés apparaissent également avec les sous-traitants, etc. Les opérateurs tels que Telenet et Proximus sont très attentifs aux problèmes potentiels car ils se rendent compte que ceux-ci nuisent à leur image.

Répartition du produit de la mise aux enchères de la 5G

La discussion relative à la répartition du produit de la mise aux enchères est en cours. Il n'y a pas encore de fumée blanche, mais les points de vue se rapprochent. L'une des raisons pour lesquelles les négociations traînent en longueur a trait aux divergences de vues concernant la définition et les contours exacts du terme "médias". Sur ce point, les avis des différents experts divergent. Les objectifs budgétaires poursuivis par les différents niveaux de pouvoir jouent également un rôle et ne facilitent pas les discussions.

À cet égard, M. D'Amico a fait mention d'un pourcentage de 79 % revenant au fédéral. Ce chiffre date du début des négociations. L'accord de gouvernement mentionne que la part des régions augmentera par rapport à celle qui a été la leur dans le cadre de la mise aux enchères de la 4G. La répartition exacte n'a pas encore fait l'objet d'un accord définitif.

Portabilité des adresses e-mail et compensation en cas de panne d'internet

La vice-première ministre n'a aucune difficulté à annoncer qu'elle accueille favorablement les suggestions pertinentes de M. Freilich, qui seront ensuite intégrées à des initiatives législatives. Il y a également eu une bonne coopération sur un certain nombre de points par le passé.

La compensation prévue en cas de panne d'internet d'une durée d'au moins huit heures ne sera d'ailleurs pas un dédommagement. Il s'agit d'une compensation de l'indisponibilité d'un service payant. Il ne s'agit donc pas d'un dédommagement. Pour être indemnisée par l'opérateur en cas de perte de chiffre d'affaires résultant d'une panne d'internet, une entreprise devra suivre la voie judiciaire habituelle.

La compensation en cas de panne d'internet existe déjà dans plusieurs pays européens. Les règles prévues n'auront pas d'effet rétroactif.

Men moet beseffen dat de glasvezeluitrol een enorme werf is voor de operatoren. Er zijn ook problemen geweest met onderaannemers en dergelijke. Operatoren als Telenet en Proximus zijn erg alert voor mogelijke problemen, omdat ze beseffen dat die hun imago schaden.

Verdeling opbrengsten 5G-veiling

De bespreking omtrent de verdeling van de veiling-opbrengsten is nog lopende. Er is nog geen sprake van witte rook, hoewel de standpunten dicht tot elkaar komen. Een van de redenen waarom de onderhandelingen aanslepen heeft te maken met verschillende visies over de exacte definitie en afbakening van het begrip "media". Op dit punt lopen de meningen van de verschillende experts uiteen. Ook de begrotingsdoelstellingen van de verschillende beleidsniveaus spelen een rol en vergemakkelijken de discussies niet.

De heer D'Amico maakte dienaangaande gewag van het percentage van 79 % voor de federale overheid. Het betreft een cijfer dat dateert van de beginperiode van de onderhandelingen. In het regeerakkoord is alleszins afgesproken om het aandeel voor de gewesten te verhogen in vergelijking met de verdeling van de opbrengsten van de 4G-veiling. De exacte verdeling is nog niet afgeklopt.

Meeneembaarheid van e-mailadressen en compensatie bij internetstoring

De vice-eersteminister heeft geen moeite om aan te geven dat ze blij is met enkele goede suggesties van de heer Freilich die vervolgens worden meegenomen in wetgevende initiatieven. In het verleden is er ook al goed samengewerkt op een aantal punten.

De geplande compensatie bij een internetstoring van minstens acht uur betreft overigens geen schadevergoeding. Het gaat om een compensatie voor het niet kunnen genieten van een dienst waarvoor betaald wordt. Het gaat dus niet om een schadevergoeding. Als een bedrijf door een internetpanne omzet verliest, dient dat bedrijf de gebruikelijke juridische wegen te volgen om van de operator een vergoeding te bekomen voor de geleden schade.

De compensatie bij internetstoring bestaat al in verscheidene Europese landen. De regeling zal niet retroactief zijn.

Connectivité à bord des trains

En vertu d'un arrêté royal, les opérateurs sont tenus d'atteindre une couverture avec un certain débit minimum dans 98 % des lieux sur les 15 lignes ferroviaires les plus fréquentées du pays d'ici septembre 2024. Il s'agit des lignes suivantes: Bruxelles-Gand, Bruxelles-Anvers, Bruxelles-Liège, Bruxelles-Namur, Bruxelles-Hal, Hal-Mons, Anvers-Gand, Gand-Courtrai, Hal-Tournai, Bruxelles-Charleroi, Gand-Bruges, Charleroi-Namur, Louvain-Hasselt, Namur-Arlon et Liège-Welkenraedt.

Afin d'améliorer la connexion mobile des voyageurs sur les lignes de chemin de fer moins fréquentées, des subventions en faveur de projets sont prévues en 2024 et en 2025. Dans le cadre du premier appel à projets, deux projets ont été soumis, mais après analyse, ils ont été déclarés irrecevables en raison des exigences très spécifiques incluses dans le cahier des charges. On examine maintenant quelle est la meilleure façon d'utiliser les moyens afin d'améliorer au maximum la connectivité. À cette fin, on songe notamment à des solutions techniques telles que le RAN sharing, qui permet de partager une antenne avec d'autres opérateurs mobiles et éventuellement avec Infrabel. Ce dernier acteur dispose en effet de son propre réseau mobile dont l'infrastructure pourrait éventuellement être partagée par le biais du RAN sharing. Une décision sera prise dans ce dossier début 2024. La pose de pylônes supplémentaires, comme le suggère M. Van den Bergh, est également une option envisageable.

La suggestion de Mme Vanpeborgh de fournir le Wi-Fi dans les trains peut être examinée, en consultation avec le ministre de la Mobilité.

Réseau mobile pour les entreprises

À l'attention de M. Gilissen, la vice-première ministre souligne qu'une réglementation a été adoptée pour permettre la mise en place de réseaux privés. Cela permettra aux hôpitaux, aux parcs industriels ou aux entreprises de mettre en place leur propre réseau 5G.

6G

La 6G n'est pas de la science-fiction. La recherche sur la 6G est bel et bien déjà en cours partout. La Belgique dispose d'excellents établissements de recherche. Il y a deux ans, il a déjà été décidé de stimuler les appels à projets pour la recherche sur la 6G. Un montant de 1,5 million d'euros a ainsi été alloué au projet BEL6GICA, mené par Imec. On s'attend à ce que la 6G fasse son apparition ici et là à partir de 2030 au plus tôt.

Connectiviteit op de trein

Per koninklijk besluit zijn de operatoren verplicht om tegen september 2024 een dekking met een bepaald minimumdebiet te bereiken op 98 % van de locaties op de 15 drukste spoorlijnen van het land. Het betreft de volgende lijnen: Brussel-Gent, Brussel-Antwerpen, Brussel-Luik, Brussel-Namen, Brussel-Halle, Halle-Bergen, Antwerpen-Gent, Gent-Kortrijk, Halle-Doornik, Brussel-Charleroi, Gent-Brugge, Charleroi-Namen, Leuven-Hasselt, Namen-Aarlen en Luik-Welkenraedt.

Om de mobiele connectie van de treinreiziger langs minder drukke spoorlijnen te verbeteren, wordt er in 2024 en 2025 voorzien in projectsubsidies. In het kader van de eerste projectoproep werden twee projecten ingediend, die evenwel na analyse onontvankelijk werden verklaard op basis van de zeer specifieke vereisten opgenomen in het lastenboek. Er wordt thans onderzocht hoe de middelen best kunnen worden ingezet teneinde een maximale verbetering van de connectiviteit te bekijken. Daarvoor wordt onder andere gekeken naar technische oplossingen zoals RAN-sharing, waarbij een antenne gedeeld kan worden met andere mobiele operatoren alsook eventueel met Infrabel. Die laatste speler heeft immers een eigen mobiel netwerk waarvan de infrastructuur mogelijk via RAN-sharing kan gedeeld worden. Begin 2024 zal in dit dossier getrancheerd worden. Het plaatsen van bijkomende pylonen, zoals de heer Van den Bergh suggereerde, is ook een optie die kan bekeken worden.

De suggestie van mevrouw Vanpeborgh om wifi te voorzien in treinen kan onderzocht worden, in samenwerking met de minister van Mobiliteit.

Mobiel netwerk voor bedrijven

Ter attentie van de heer Gilissen wijst de vice-eersteminister erop dat er reglementering is aangenomen om private netwerken toe te laten. Zo kunnen ziekenhuizen, industrieterreinen of ondernemingen hun eigen 5G-netwerk oprichten.

6G

6G is geen *sciencefiction*. Het onderzoek inzake 6G is wel degelijk al overal aan de gang. België beschikt over excellente onderzoeksinstellingen. Twee jaar geleden werd reeds beslist om projectoproepen voor onderzoek naar 6G te stimuleren. Zo werd er een bedrag van 1,5 miljoen euro toegekend aan het project BEL6GICA, geleid door Imec. De verwachting is dat 6G ten vroegste vanaf 2030 hier en daar zijn intrede zal doen.

Qualité des réseaux mobiles

M. Gilissen a mentionné une détérioration de la qualité des réseaux mobiles et s'est demandé si elle pouvait être contrée en attendant l'arrivée de la 5G et si le déploiement prévu de la 5G serait suffisant pour répondre à la demande des consommateurs.

La vice-première ministre réplique que, selon l'IBPT, le spectre disponible pour la 5G est largement suffisant. Elle souligne également que la Belgique, contrairement à d'autres pays, n'a pas encore mis aux enchères la bande de fréquences 26 GHz. Cette bande est quelque peu controversée en raison des effets possibles sur la santé. Il a été décidé de ne pas l'ouvrir dans un premier temps.

Nouvel opérateur

Le quatrième opérateur, DIGI/Citymesh, entrerait sur le marché à la mi-2024. Citymesh a déjà conclu des accords avec Proximus concernant la reprise de pylônes en vue de construire progressivement un réseau.

Le gouvernement s'attend à ce que l'augmentation de la concurrence entraîne une baisse des prix sur le marché des télécommunications mobiles. Il reste à voir quels plans tarifaires le nouvel opérateur proposera. Citymesh ne visera pas seulement le marché B2B mais offrira également des services aux particuliers.

Niveau des tarifs des télécommunications en Belgique

Il est exact que les tarifs des télécommunications (fixes) en Belgique sont parmi les plus élevés d'Europe. D'un autre côté, notre pays dispose de réseaux de grande qualité. Il n'y a pratiquement aucun endroit en Belgique où il n'y a pas de connectivité. De très nombreux Belges ont accès à un internet très rapide. Il n'empêche que des efforts doivent être fournis pour faire baisser le niveau des tarifs. Le quatrième acteur pourrait répondre à ce besoin.

À l'attention de M. D'Amico, la vice-première ministre ajoute que le gouvernement n'a pas encore le pouvoir d'intervenir dans les tarifs de détail sur le marché libéralisé des télécommunications. L'IBPT joue également un rôle important en tant que régulateur indépendant. En outre, en ce qui concerne les services de télécommunications mobiles, la Belgique ne figure absolument pas parmi les pays les plus chers d'Europe, contrairement à ce qui est le cas pour les services de télécommunications fixes. Ce marché mobile compétitif, qui propose une offre suffisante de formules à prix attractifs, est aussi

Kwaliteit van de mobiele netwerken

De heer Gilissen maakte gewag van een achteruitgang van de kwaliteit van de mobiele netwerken en vroeg zich af of die kan worden tegengegaan in afwachting van de komst van 5G alsook of de geplande 5G-uitrol voldoende zal zijn om tegemoet te komen aan de vraag van de consument.

De vice-eersteminister repliceert dat er volgens het BIPT nog ruim voldoende spectrum voor 5G beschikbaar is. Ze wijst er ook op dat de 26 GHz-band in België, anders dan in enkele andere landen, nog niet geveild is. Die band is enigszins controversieel omwille van mogelijke gezondheidseffecten. Er is beslist die in eerste instantie niet open te stellen.

Nieuwe operator

De vierde operator, DIGI/Citymesh, zou halverwege 2024 de markt betreden. Citymesh maakte al afspraken met Proximus omtrent de overname van pylonen met het oog op de stapsgewijze uitbouw van een netwerk.

De regering verwacht dat de toegenomen concurrentie zal leiden tot lagere prijzen op de mobiele telecommarkt. Het valt nog af te wachten hoe de tariefplannen van de nieuwe operator eruit zullen zien. Citymesh zal zich niet alleen richten tot de b2b-markt maar ook diensten aanbieden aan particulieren.

Niveau van Belgische telecomprijzen

Het klopt dat de prijzen voor (vaste) telecom in België bij de hogere van Europa zijn. Daar staat wel tegenover dat ons land over netwerken van hoge kwaliteit beschikt. Er zijn in België amper plekken waar geen connectiviteit is. Heel veel Belgen hebben toegang tot zeer snel internet. Dit neemt niet weg dat er moet getracht worden het prijsniveau te doen dalen. De vierde speler zal hier wellicht aan tegemoet komen.

Ter attentie van de heer D'Amico geeft de vice-eersteminister nog mee dat de regering niet over de bevoegdheid beschikt om in te grijpen in de retailtarieven op de geliberaliseerde telecommarkt. Het BIPT vervult ook een belangrijke rol als onafhankelijke regulator. Overigens geldt voor de mobiele telecomdiensten, anders dan voor de vaste telecomdiensten, hoegenaamd niet dat België bij de duurder landen van Europa is. Die concurrentiële mobiele markt, met een voldoende aanbod van aantrekkelijk geprijsde formules, is ook de reden waarom het BIPT heeft aangegeven dat het niet

la raison pour laquelle l'IBPT a indiqué qu'il ne serait pas conforme au droit européen de prévoir également un tarif social pour les services mobiles.

Spoofing et hameçonnage

Une consultation publique est actuellement en cours sur un projet d'arrêté royal visant à réduire le spoofing (usurpation) de numéros de téléphone. Ce projet prévoit plusieurs mesures, dont le blocage des appels téléphoniques internationaux entrants avec des numéros de téléphone nationaux usurpés.

En ce qui concerne le hameçonnage, la vice-première ministre cite quelques chiffres. L'année dernière, 40 millions d'euros ont été volés dans notre pays par le biais de cette technique. En un mois, Proximus a bloqué 3,2 millions de messages de hameçonnage grâce à sa plateforme. Telenet a fourni des chiffres similaires.

Un budget de 9 millions d'euros est en effet prévu, mais il s'agit d'un cofinancement. Les opérateurs eux-mêmes doivent en financer la moitié. En effet, la lutte contre le hameçonnage est une opération gagnante pour toutes les parties en présence: elle sert non seulement l'intérêt général mais aussi celui des opérateurs. Par ailleurs, le Centre pour la Cybersécurité Belgique alloue également des moyens à la lutte contre le hameçonnage.

La vice-première ministre confirme qu'une autre campagne de communication suivra. Toutefois, l'accent est actuellement mis sur la finalisation du cadre réglementaire.

Le projet d'Orange visant à prévenir le hameçonnage par sms ne répondait pas aux critères de l'appel à projets. Néanmoins, on peut s'attendre à ce que, pour rester compétitif, Orange fasse des investissements pour lutter contre ce phénomène. Par ailleurs, un sms envoyé par un client d'Orange à un client de Proximus ou de Telenet est filtré par les plateformes de ces opérateurs. Leurs filiales sont également couvertes par cette protection.

Fracture numérique

Pour lutter contre la fracture numérique, des fonds ont été débloqués pour six projets. Les subventions ont été accordées aux différents opérateurs. Un budget unique a été alloué dans le cadre de la crise du COVID: il n'y aura donc pas de nouveaux projets.

Concrètement, des subventions ont été accordées à Proximus (deux projets), Orange (deux projets), Telenet et Voo (un projet chacun). La vice-première ministre met l'accent sur deux projets:

in overeenstemming zou zijn met het Europese recht om ook een sociaal tarief voor mobiele diensten in te stellen.

Spoofing en phishing

Er vindt thans een openbare raadpleging plaats omtrent een ontwerp van koninklijk besluit dat tot doel heeft spoofing van telefoonnummers te verminderen. Dat omvat diverse maatregelen waaronder het blokkeren van inkomende internationale telefoongesprekken met gespoofde nationale telefoonnummers.

Wat phishing betreft, haalt de vice-eersteminister enkele cijfers aan. Vorig jaar werd er in ons land voor 40 miljoen euro gestolen via phishing. Op een maand tijd heeft Proximus 3,2 miljoen phishingberichten tegengehouden met zijn platform. Telenet heeft gelijkaardige cijfers aangeleverd.

Er wordt inderdaad voorzien in een budget van 9 miljoen euro, maar het betreft hier wel een cofinanciering. De operatoren dienen zelf de helft te financieren. Dit strookt met het feit dat de strijd tegen phishing een win-win-verhaal is, waarbij niet enkel het algemeen belang wordt gediend maar ook het belang van de operatoren. Overigens trekt ook het Centrum voor Cybersecurity Belgium middelen uit voor de bestrijding van phishing.

De vice-eersteminister bevestigt dat er nog een communicatiecampagne zal volgen. De klemtoon ligt momenteel echter op het afronden van het reglementair kader.

Het project van Orange om smishing tegen te gaan voldeed niet aan de criteria bij de oproep voor projecten. Toch valt te verwachten dat Orange, om competitief te blijven, investeringen zal doen ter voorkoming van smishing. Overigens wordt een sms die van een Orange-klant naar een Proximus- of Telenet-klant wordt gestuurd gescreend via de platformen van laatstgenoemde operatoren. Ook hun dochterondernemingen vallen onder die bescherming.

Digitale kloof

Ter bestrijding van de digitale kloof werd er geld vrijgemaakt voor zes projecten. De subsidies werden toegekend aan de verschillende operatoren. Er werd eenmalig budget uitgetrokken in het kader van de covidcrisis; er komen dus geen nieuwe projecten.

Concreet werden subsidies toegekend aan Proximus (twee projecten), Orange (twee projecten), Telenet en VOO (telkens één project). De vice-eersteminister licht er twee projecten uit:

— une subvention de 400.000 euros a été accordée à Orange dans le cadre du projet “Fablab”. Les activités subventionnées comprenaient la mise en place d’un lieu de travail numérique public pour former gratuitement des jeunes aux nouvelles pratiques numériques et développer leurs compétences. Ainsi, 220 jeunes (pour la plupart vulnérables) ont été reconvertis dans le domaine des technologies en vue d’une (ré)insertion durable sur le marché du travail;

— grâce à une subvention de 500.000 euros, VOO a annoncé qu’il offrirait des smartphones pour aider les personnes touchées par les inondations de juillet 2021 dans la vallée de la Vesdre.

Chaque projet fait bien entendu toujours l’objet d’une évaluation afin de déterminer si les objectifs prédéfinis ont été atteints.

Projets pilotes 5G

Mme Verhelst demande si les universités et les centres d’expertise ont également été associés aux projets visant à améliorer la connectivité. La vice-première ministre confirme qu’il s’agit souvent de consortiums associant également des partenaires académiques.

Outre l’institut imec, sept universités belges sont partenaires du projet BEL6GICA déjà cité.

Il existe 28 projets dans différents secteurs, dont les secteurs des soins, de l’industrie, des transports, des ports et aéroports, de la sécurité publique, de la défense et de l’énergie. Tous les opérateurs y sont présents.

Des opérateurs à l’écoute de leurs clients

Le délai d’attente maximal de 2,5 minutes pour répondre aux appels téléphoniques adressés au service clientèle sera contrôlé par l’IBPT qui a été mandaté à cet effet. La vice-première ministre ne dispose toutefois pas encore des résultats.

Un projet d’arrêté royal a été rédigé prévoyant d’imposer également aux opérateurs un délai maximal de quatre jours pour répondre aux plaintes écrites. Une consultation publique est actuellement menée en la matière.

Tarif social télécom

La vice-première ministre souligne que, contrairement au Royaume-Uni, auquel M. D’Amico a fait référence, c’est le secteur lui-même qui finance le tarif social, sans bénéficier de subventions publiques.

— een subsidie van 400.000 euro werd toegekend aan Orange in het kader van het “Fablab”-project. De gesubsidieerde activiteiten betroffen het opzetten van een openbare digitale werkplaats om jongeren gratis op te leiden in nieuwe digitale praktijken en hun vaardigheden verder te ontwikkelen. Op deze manier werden 220 (veelal kwetsbare) jongeren omgeschoold naar een tech-background met het oog op een duurzame (re-) integratie op de arbeidsmarkt;

— met een toelage van 500.000 euro lanceerde VOO een aanbod om smartphones te doneren om de slachtoffers van de overstromingen van juli 2021 in de Vesdervallei te helpen.

Uiteraard vond er per project steeds een evaluatie plaats om uit te maken of er voldaan was aan de vooropgestelde doelstellingen.

5G-pilootprojecten

Mevrouw Verhelst wou weten of er bij de projecten ter verbetering van de connectiviteit ook universiteiten en kennisinstellingen werden betrokken. De vice-eersteminister bevestigt dat het vaak gaat om consortia waarbij ook academische partners betrokken zijn.

Naast Imec zijn zeven Belgische universiteiten partners in het reeds aangehaalde BEL6GICA-consortium.

Er zijn 28 projecten in verschillende sectoren, waaronder de zorg, de industrie, het transport, havens en luchthavens, openbare veiligheid, defensie en energie. Alle operatoren zijn daarbij betrokken.

Klantvriendelijkheid van de operatoren

De tijdslimiet van 2,5 minuten voor het beantwoorden van telefonische oproepen naar klantendiensten zal worden gecontroleerd door het BIPT. De opdracht daartoe is gegeven, maar de vice-eersteminister beschikt nog niet over resultaten.

Er werd een ontwerp van koninklijk besluit opgesteld waarbij operatoren ook een maximale termijn voor het beantwoorden van schriftelijke klachten, namelijk vier dagen, krijgen opgelegd. Dit is momenteel het voorwerp van een openbare raadpleging.

Sociaal telecomtarief

De vice-eersteminister onderstreept dat, anders dan in het VK waaraan de heer D’Amico refereerde, het de sector zelf is die het sociaal tarief financiert, zonder subsidies vanwege de overheid.

Ce dispositif a été fermement négocié. La vice-première ministre est satisfaite du résultat de ces négociations. Elle rappelle que le tarif de 19 euros est un plafond, mais que rien ne s'oppose à ce que les opérateurs appliquent un tarif encore plus bas.

Une campagne d'information sur le nouveau tarif social est prévue. Les moyens nécessaires ont été prévus dans le budget. Le SPF Économie lancera une campagne et les bénéficiaires seront contactés. Il s'agira d'un système d'octroi semi-automatique, dans lequel les personnes sélectionnées devront se faire connaître auprès de l'opérateur de leur choix.

En ce qui concerne le système britannique qui prévoit des personnes de contact pour les personnes vulnérables, la vice-première ministre répète qu'il s'agit d'un tarif social financé par les pouvoirs publics et qu'il concerne un groupe plus restreint de bénéficiaires. La comparaison avec le système belge financé par l'industrie ne tient pas la route.

Participation de la holding Carraun dans Proximus

La privatisation ou non de Proximus dépendra de la part détenue par l'État. L'État est et restera l'actionnaire majoritaire. Parmi les actionnaires minoritaires, on observe des évolutions. Le gouvernement ne peut pas les contrôler, mais il suit bien évidemment la situation de près.

Meilleurtarif.be

En 2023, plus de 350.000 simulations tarifaires ont été demandées à ce jour. Pour l'ensemble de l'année 2020, ce chiffre était encore de 200.000 simulations. Il est donc clair que ce site Internet est plébiscité par le public. C'est une bonne chose.

Le projet pilote dans les bureaux de poste s'est achevé le 24 novembre 2023. Bpost est en train de l'évaluer, mais les premiers résultats indiquent que les objectifs fixés ont été atteints. Les pouvoirs publics n'ont pas financé ce projet: il s'agit d'une demande faite à Bpost figurant dans le contrat de gestion dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique. Par contre, si ce projet devait devenir structurel et s'accompagner d'investissements et de coûts, bpost indiquera comment elle souhaite être rémunérée pour ce service.

La campagne menée par le ministre Vande Lanotte en 2013 et 2014 est intéressante.

Over deze regeling is stevig onderhandeld. De vice-eersteminister is tevreden met het resultaat van die onderhandelingen. Ze herinnert eraan dat het tarief van 19 euro een plafond is en dat niets de operatoren belet daar nog onder te gaan.

Een informatiecampaagne omtrent het nieuwe sociale tarief is gepland. Daarvoor zijn in de begroting de nodige middelen uitgetrokken. De FOD Economie zal een campagne lanceren en de begunstigden zullen worden aangeschreven. Het gaat om een semiautomatisch toekenningssysteem, waarbij de aangeschreven mensen zich bij de operator van hun keuze kenbaar moeten maken.

Wat het systeem in het VK met contactpersonen voor kwetsbare personen betreft, herhaalt de vice-eersteminister dat het sociaal tarief daar door de overheid wordt gefinancierd en een kleinere groep van begunstigden behelst. De vergelijking met de Belgische, door de sector gefinancierde regeling loopt mank.

Participatie van Carraun in Proximus

Of Proximus al dan niet zal privatiseren zal afhangen van het aandeel dat de overheid erin aanhoudt. De overheid is en blijft meerderheidsaandeelhouder. Bij de minderheidsaandeelhouders vallen er evoluties te noteren. De regering kan die niet controleren, maar volgt de situatie uiteraard op de voet.

Gebruik bestetarif.be

In 2023 zijn er tot nog toe meer dan 350.000 tariefsimulaties aangevraagd. Voor heel 2020 lag dat cijfer nog op 200.000 simulaties. De mensen vinden dus duidelijk hun weg naar deze website. Dit is een goede zaak.

Het pilootproject in de postkantoren liep tot 24 november 2023. Bpost is bezig met de evaluatie ervan, maar uit de eerste resultaten blijkt dat de vooropgestelde doelstellingen bereikt werden. De overheid heeft dit project niet gefinancierd; het betreft een vraag aan bpost opgenomen in het beheerscontract in het kader van de strijd tegen de digitale kloof. Mocht dit project daarentegen structureel worden, en gepaard gaan met investeringen en kosten, zal bpost aangeven welke vergoeding het daarvoor wenst.

De campagne van toenmalig minister Vande Lanotte uit 2013 en 2014 is interessant.

Plan tarifaire adapté

La vice-première ministre confirme que les opérateurs exécutent l'obligation légale d'informer leurs clients, via la facture, sur la formule tarifaire qui répond le mieux à leur profil. L'IBPT y veille et redoublera d'efforts dans ce sens en 2024. En tant que régulateur des télécommunications, l'IBPT est toutefois indépendant et à ce titre, décide seul des contrôles à effectuer en priorité.

Bill shock

Le respect du mécanisme d'avertissement obligatoire en cas de dépassement du forfait mobile relève de la compétence de contrôle de l'IBPT.

Rôle de l'IBPT en tant que gardien des droits des consommateurs

La vice-première ministre a demandé à l'IBPT de développer son service Consommateurs. L'Institut a répondu à cette demande et a recruté du personnel supplémentaire. Il sera examiné s'il convient d'ancrer l'une ou l'autre chose dans la loi, auquel cas on pourrait s'inspirer de la proposition de loi DOC 55 1990.

Baromètre de qualité de l'IBPT

Les données recueillies auprès des opérateurs peuvent être contrôlées par l'IBPT. La vice-première ministre peut demander que ces contrôles soient effectués, sachant toutefois que, comme il a déjà été indiqué, l'IBPT est indépendant.

III. — AVIS

Par 9 voix contre 6, la commission a émis un avis favorable sur la section 06 – SPF Stratégie & Appui (*partim*: Télécommunications) du projet de budget général des dépenses pour l'exercice 2024.

Résultat du vote nominatif:

Ont voté pour:

Ecolo-Groen: Barbara Creemers, Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire;

PS: Christophe Lacroix, Patrick Prévot;

MR: Mathieu Bihet;

cd&v: Leen Dierick;

Aangepast tariefplan

De vice-eersteminister bevestigt dat operatoren de wettelijke verplichting om de klanten via de factuur te informeren over de tariefformule die het best bij hun profiel past, toepassen. Het BIPT controleert dit en zal daarop in 2024 nog meer inzetten. Als telecomregulator is het BIPT evenwel onafhankelijk en bepalen zij dus zelf welke controles prioritair zijn.

Bill shock

De naleving van het verplichte waarschuwingsmechanisme bij overschrijding van het mobiele forfait valt onder de controlebevoegdheid van het BIPT.

Rol van het BIPT als consumentenwaakhond

De vice-eersteminister heeft aan het BIPT gevraagd om hun consumentendienst uit te breiden. Het Instituut heeft daaraan gevolg gegeven en extra personeel aangeworven. Er zal bekeken worden of het een en ander wettelijk dient verankerd te worden, in welk geval het wetsvoorstel DOC 55 1990 als inspiratiebron kan dienen.

Kwaliteitsbarometer van het BIPT

De van de operatoren bekomen gegevens kunnen worden gecontroleerd door het BIPT. De vice-eersteminister kan vragen die controles uit te voeren, men dien verstande dat het BIPT, zoals reeds aangegeven, onafhankelijk is.

III. — ADVIES

Met 9 tegen 6 stemmen brengt de commissie een gunstig advies uit over sectie 06 - FOD Beleid en Ondersteuning (*partim*: Telecommunicatie) van het wetsontwerp houdende de Algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2024.

Resultaat van de naamstemming:

Hebben voorgestemd:

Ecolo-Groen: Barbara Creemers, Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire;

PS: Christophe Lacroix, Patrick Prévot;

MR: Mathieu Bihet;

cd&v: Leen Dierick;

Open Vld: Kathleen Verhelst;

Vooruit: Gitta Vanpeborgh.

Ont voté contre:

N-VA: Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt;

VB: Erik Gilissen, Reccino Van Lommel;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico.

Se sont abstenus:

Nihil.

Le rapporteur,

Michael Freilich

Le président,

Stefaan Van Hecke

Open Vld: Kathleen Verhelst;

Vooruit: Gitta Vanpeborgh.

Hebben tegengestemd:

N-VA: Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt;

VB: Erik Gilissen, Reccino Van Lommel;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico.

Hebben zich onthouden:

Nihil.

De rapporteur,

Michael Freilich

De voorzitter,

Stefaan Van Hecke