



BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

maandag

10-02-2003

14:00 uur

lundi

10-02-2003

14:00 heures

AGALEV-ECOLO	<i>Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales</i>
CD&V	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
FN	<i>Front National</i>
MR	<i>Mouvement réformateur</i>
PS	<i>Parti socialiste</i>
cdH	<i>centre démocrate Humaniste</i>
SP.A	<i>Socialistische Partij Anders</i>
VLAAMS BLOK	<i>Vlaams Blok</i>
VLD	<i>Vlaamse Liberalen en Democraten</i>
VU&ID	<i>Volksunie&ID21</i>

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
DOC 50 0000/000	<i>Parlementair document van de 50e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>	DOC 50 0000/000	<i>Document parlementaire de la 50e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
QRVA	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>	QRVA	<i>Questions et Réponses écrites</i>
CRIV	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen)</i>	CRIV	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes)</i>
CRIV	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)</i>	CRIV	<i>Version Provisoire du Compte Rendu Intégral (sur papier vert)</i>
CRABV	<i>Beknopt Verslag (op blauw papier)</i>	CRABV	<i>Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)</i>
PLEN	<i>Plenum (witte kaft)</i>	PLEN	<i>Séance plénière (couverture blanche)</i>
COM	<i>Commissievergadering (beige kaft)</i>	COM	<i>Réunion de commission (couverture beige)</i>

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

INHOUD

SOMMAIRE

Vraag van de heer Geert Bourgeois aan de 1
minister van Telecommunicatie en
Overheidsbedrijven en Participaties, belast met
Middenstand, over "de resultaten van de
liberalisering van de vaste telefonie" (nr. A853)

Sprekers: **Geert Bourgeois, Rik Daems**,
minister van Telecommunicatie en
Overheidsbedrijven en Participaties

Vraag van mevrouw Dalila Douifi aan de minister 8
van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en
Participaties, belast met Middenstand, over "de
verbouwingswerken aan de gevangenis te Ieper"
(nr. A901)

Sprekers: **Dalila Douifi, Rik Daems**, minister
van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven
en Participaties

Vraag van de heer Jo Vandeurzen aan de 10
minister van Telecommunicatie en
Overheidsbedrijven en Participaties, belast met
Middenstand, over "de aanrekening van de
kostprijs van de bekomen nationale of
internationale inlichtingen " (nr. A915)

Sprekers: **Jo Vandeurzen, Rik Daems**,
minister van Telecommunicatie en
Overheidsbedrijven en Participaties

Vraag van de heer Peter Vanvelthoven aan de 13
minister van Telecommunicatie en
Overheidsbedrijven en Participaties, belast met
Middenstand, over "de eenzijdige ondersteuning
van Certipost" (nr. A923)

Sprekers: **Peter Vanvelthoven, Rik Daems**,
minister van Telecommunicatie en
Overheidsbedrijven en Participaties

Question de M. Geert Bourgeois au ministre des 1
Télécommunications et des Entreprises et
Participations publiques, chargé des Classes
moyennes, sur "les résultats de la libéralisation
de la téléphonie fixe" (n° A853)

Orateurs: **Geert Bourgeois, Rik Daems**,
ministre des Télécommunications et des
Entreprises et Participations publiques

Question de Mme Dalila Douifi au ministre des 8
Télécommunications et des Entreprises et
Participations publiques, chargé des Classes
moyennes, sur "les travaux de transformation à la
prison d'Ypres" (n° A901)

Orateurs: **Dalila Douifi, Rik Daems**, ministre
des Télécommunications et des Entreprises et
Participations publiques

Question de M. Jo Vandeurzen au ministre des 10
Télécommunications et des Entreprises et
Participations publiques, chargé des Classes
moyennes, sur "les tarifs des renseignements
nationaux et internationaux de Belgacom"
(n° A915)

Orateurs: **Jo Vandeurzen, Rik Daems**,
ministre des Télécommunications et des
Entreprises et Participations publiques

Question de M. Peter Vanvelthoven au ministre 13
des Télécommunications et des Entreprises et
Participations publiques, chargé des Classes
moyennes, sur "le support informatique unilatéral
de Certipost" (n° A923)

Orateurs: **Peter Vanvelthoven, Rik Daems**,
ministre des Télécommunications et des
Entreprises et Participations publiques

**COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN**

van

MAANDAG 10 FEBRUARI 2003

14:00 uur

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

du

LUNDI 10 FÉVRIER 2003

14:00 heures

De vergadering wordt geopend om 14.05 uur door de heer Jo Vandeurzen, voorzitter.
La séance est ouverte à 14.05 heures par M. Jo Vandeurzen, président.

01 Vraag van de heer Geert Bourgeois aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "de resultaten van de liberalisering van de vaste telefonie" (nr. A853)

01 Question de M. Geert Bourgeois au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "les résultats de la libéralisation de la téléphonie fixe" (n° A853)

01.01 Geert Bourgeois (VU&ID): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, mijn aandacht – ik hoop ook uw aandacht – werd door de kritiek van TestAankoop gevestigd op het probleem van de liberalisering van de vaste telefonie. Mijn vraag dateert al van 29 januari. Ondertussen is er wat polemiek gerezen en heeft Belgacom een antwoord gegeven. We hoorden woord en wederwoord. Ik vind het niettemin nog altijd nuttig om u die vraag te stellen over de wijze waarop u de liberalisering van de vaste telefonie evalueert. Daarover heb ik de volgende vragen met bijbehorende beschouwingen.

Ten eerste, hoe evalueert u de resultaten van de liberalisering inzake de kostprijs van de dienstverlening aan de consument? Ik denk dat de kwaliteit niet in vraag gesteld wordt, maar ik vind het belangrijk dat u antwoord geeft.

Ten tweede, klopt het dat er de facto toch nog een monopolie is van de gevestigde operatoren, de zogenaamde ex-monopolisten? Ik lees dat sinds de liberalisering in 1998 een dertigtal bedrijven een licentie gevraagd en gekregen hebben, maar dat Belgacom de facto alleen beconcurrereerd wordt door Telenet en NETnet inzake residentiële telefonie. Belgacom zou nu nog altijd ongeveer 90% van de koek van vaste telefonie hebben. Klopt het dan ook dat die nieuwe operatoren hun netwerken vooral installeren tussen de continenten, tussen landen, tussen belangrijke steden en industriële centra, maar dat dit heel weinig effect heeft voor de individuele consument?

Ten derde, onderschrijft u de analyse van TestAankoop dat de oorzaak ligt in het feit dat de prijs van de telefoonnetwerken in de handen van de bestaande monopolies gelaten werden? Bent u het met TestAankoop eens dat eigenlijk geopteerd had moeten worden voor een onafhankelijke, sterke netwerkbeheerder met gelijke kansen voor alle operatoren?

01.01 Geert Bourgeois (VU&ID): Comment le ministre évalue-t-il les résultats de la libéralisation de la téléphonie fixe en ce qui concerne le coût du service au consommateur? Est-il exact qu'il existe *de facto* un monopole des opérateurs établis? Est-il exact que de nouveaux opérateurs installent leurs réseaux entre les continents, les pays, les villes importantes et les centres industriels, mais rarement entre les consommateurs individuels?

La cause en est-elle que le prix des réseaux téléphoniques a été laissé aux mains des monopoles existants? Le ministre approuve-t-il l'option d'un gestionnaire de réseau indépendant, avec des chances égales pour tous les opérateurs? Comment le ministre compte-t-il faire diminuer les redevances d'abonnement, les tarifs d'appel local, les frais d'interconnexion d'un téléphone fixe vers un gsm et des prix d'internet?

L'obtention d'une réduction de prix pour le consommateur constitue

Dit is een beetje vergelijkbaar met andere liberaliseringsbeslissingen, die uitgaan van Europa. Ik denk aan elektriciteit. Het transport van elektriciteit moet door een onafhankelijke operator gebeuren. De elkaar concurrerende, vrije privé-bedrijven moeten gebruikmaken van een en hetzelfde netwerk. Nu is men daarentegen afhankelijk van het netwerk van Belgacom.

Ik heb nog een vierde vraag. Hoe wil u komen tot een daling van het abonnementsgeld, van de tarieven voor lokaal telefoneren, de interconnectiekosten van vaste telefoon naar gsm en het aanbieden door Belgacom aan elk gezin van internetforfaits tegen redelijke prijzen? Dat is immers de bekommernis die leeft bij de consument. Die bekommernis leeft ook bij TestAankoop, dat zegt dat er effectief zou moeten worden gestreefd naar lagere prijzen. Op Europees niveau liggen onze prijzen veel te hoog. Wij hebben een te lage instap voor internetaansluitingen. Er moet dus iets bewegen in die markt.

01.02 Minister **Rik Daems**: Mijnheer de voorzitter, collega Bourgeois, u stelde mij vier vragen.

Ten eerste, zichzelf evalueren is natuurlijk moeilijk. Dan is men immers op zijn zachtst uitgedrukt niet onbevooroordeeld. Aangezien u het mij vraagt, zal ik het toch doen.

Op de eerste plaats is liberaliseren van een markt niet alleen beperkt tot tariefkwesties. Wanneer men een markt openstelt, heeft men ook een aanzienlijke vooruitgang op het vlak van aangeboden diensten. Het gaat dan om de kwaliteit en diversiteit van die diensten en dies meer. Dat kan men de laatste jaren ook merken. Het gaat hierbij niet alleen om de prijs van de tarieven van een bepaalde bekende dienst, zoals gewoon een telefoontje binnen de zone of een interzonaal telefoontje. Het gaat daarentegen om een hele waaier van bijkomende zaken die op de markt komen.

Bijvoorbeeld met een vaste lijn kan men tegenwoordig heel wat andere dingen doen dan vroeger. Men heeft de identificatie van de oproeper, het doorschakelen van de oproepen, voice-mail, nu zelfs rechtstreeks, sms'en met een vast toestel en dergelijke zaken meer. Ik denk dat men met deze technologische vorderingen bij liberalisering niet mag vervallen in een heel statische benadering van de tarieven.

Het is bovendien ook zo dat de breedbandinternettoegang via de klassieke telefoonlijn mogelijk is geworden. Dat kan tegen een zeer betaalbare prijs. Deze ligt ongeveer op het Europese gemiddelde. Ook de combinatie telefonie en internet over de kabel is in het kader van commerciële offertes naar voren gebracht. Deze prijzen - ik heb het dan meer bepaald over Telenet - hebben weliswaar een gevoelige stijging gekend op unilateraal vlak. Dit kwam door Telenet.

Laten we dat even bekijken. Ik ga dan weg van de kwaliteit en van de grootte, met name het aantal van de aangeboden diensten. Ik kijk gewoon naar de prijzenkorf. Dit is een soort index. Als de meest klassieke prijzenkorf in 1997 een index van 100 had, dan bedroeg deze in 2001 nog 85. Dat is dus de evolutie van de tarieven. Men kan zeggen dat 2002 nog een verdere daling heeft gegeven. Dat is op

en effet l'objectif final de la libéralisation.

01.02 **Rik Daems**, ministre: La libéralisation ne se limite pas à des questions tarifaires mais permet également des avancées considérables sur le plan de la qualité et de la diversité des services offerts. C'est ainsi qu'on nous propose aujourd'hui la messagerie vocale, de même que l'accès à internet à large bande par la voie d'une ligne téléphonique classique. Dans la logique de cette évolution, un panier de services représentant 100 en 1997 ne coûtait plus que 85,25 en 2001, et son prix a encore baissé en 2002. Le consommateur particulier a donc incontestablement bénéficié d'une réduction des prix. Si la facture moyenne a augmenté dans certains cas, c'est plutôt à l'évolution des habitudes de consommation qu'il faut l'imputer.

Dans le secteur des télécommunications, la notion de monopole n'existe plus. Les nouveaux opérateurs ont le droit de développer leur propre infrastructure ou d'utiliser le réseau des opérateurs déjà en place. S'il est vrai que les nouveaux opérateurs visent plutôt les clients les plus rentables, des opérateurs tels que Telenet, NETnet et Tele2 s'intéressent également aux particuliers. En outre, selon l'IBPT, la Commission

zich toch wel uitzonderlijk. In bepaalde landen ziet men bijvoorbeeld dat de regulatoren prijsverhogingen opleggen. Dat is onlangs nog gebeurd in Groot-Brittannië. Men legt dan prijsverhogingen op aan een operator. Men zegt dat de markt wordt kapot gedrukt als de prijzen te laag zijn. Ik denk echter dat een index van 100 in 1997 naar een index van 85 in 2001 toch wel markant is. Het is een indexdaling met 15%.

Het kan wel gebeuren dat men soms specifieke soorten facturen ziet verhogen, maar dat heeft dan te maken met de specificiteit ervan of met een evolutie van de consumptiegewoontes: men gaat nieuwe diensten gebruiken, men gaat meer op het internet of men gaat meer van vast naar mobiel bellen. Dat zijn allemaal zaken die maken dat de tarieven, als men ze in functie van een factuur voor een gemiddeld gezin bekijkt, gewoon niet vergelijkbaar zijn. Er is nog een ander element. Het feit dat zonaal en interzonaal vroeger een onderscheid kenden en nu niet meer, maakt heel eenvoudig dat de tariefdaling in massa toen ze in 2001 ingevoerd werd, een kleine acht miljard Belgische frank bedroeg, alleen al bij Belgacom. Dat kan men uit de cijfers aflezen. In individuele gevallen kan dat natuurlijk een ander beeld geven. Mensen die in het verleden alleen in de eigen zone een aantal gesprekken hebben gevoerd en dat nu nog doen, gaan een beperkte verhoging zien terwijl mensen die in heel België bellen een gevoelige verlaging zien. Laten we niet vergeten dat België vandaag tarifair gesproken één zone is. Dat heeft ook zijn voordelen.

Ten tweede, is er het monopolie van de ex-monopolist. Klopt het dat nieuwe operatoren hun netwerken installeren tussen continenten, landen en belangrijke steden maar hoogst zelden tussen individuele consumenten? Ik denk dat het onmogelijk is om nog te spreken over een monopolie in de telecommunicatiesector. Waarom? Omdat de nieuwe operatoren het recht hebben hun eigen infrastructuur aan te leggen. Ze kunnen dat zelf doen. Ze hebben ook het recht tegen vooraf vastgelegde interconnectietarieven die door het BIPT geanalyseerd zijn, gebruik te maken van het netwerk van de historische operatoren. Wel zullen nieuwe operatoren natuurlijk hun inspanningen richten op specifieke niches, de meest rendabele klanten, bedrijven en stedelijke centra. Dat is ook normaal. Ik denk dat we in die context toch moeten benadrukken dat sommige operatoren zoals Telenet, Scarlet - dat is NETnet - en Tele 2 alsook andere doorverkopers zich heel specifiek op bepaalde klanten in nichevorming gaan richten.

Bovendien – niet ik, maar het BIPT zegt dat – moeten een aantal gegevens die zijn verschenen in het achtste evaluatieverslag van de Europese Commissie, worden rechtgezet, want men heeft nog cijfers van 2000 gebruikt.

Als men de markt van de nationale telefonie bekijkt, heeft de historische operator op de markt van de nationale telefonie 80% marktaandeel in termen van omzet, maar slechts 72% in termen van gebruikte minuten. Als men de internationale verbindingen bekijkt, komt men nog maar op een goede 60% uit. Laat het mij omdraaien. Nagenoeg 30% in tijdsgebruik voor het binnenlands verkeer gebeurt niet bij Belgacom, de monopolist van vroeger. Voor internationale verbindingen is nagenoeg 40% niet bij Belgacom. Op dat ogenblik kunnen we niet zeggen dat we met een monopolist hebben te maken.

européenne corrigera, dans son huitième rapport, un certain nombre de données relatives à la réglementation en matière de télécommunications. En effet, sur le marché de la téléphonie nationale, l'opérateur historique conserve 80 pour cent du marché, alors qu'il ne contrôle que 61,6 pour cent des communications internationales. Ces chiffres montrent que la concurrence évolue plus vite que «Test-Achats» ne l'indique.

Dans le même temps, grâce au nouveau cadre européen qui entre en vigueur cette année, le régulateur disposera de davantage de moyens pour intervenir sur le marché privé.

La fixation des prix des réseaux de télécommunication n'est pas confiée aux opérateurs historiques, mais est contrôlée par l'IBPT, qui vérifie si les prix reflètent effectivement les coûts supportés. L'option d'un gestionnaire de réseau unique et indépendant va à l'encontre de l'idée même de la libéralisation et impliquerait une discrimination des opérateurs qui ont investi dans leur propre réseau.

En ce qui concerne le prix de l'abonnement, une réduction est difficilement envisageable. La tendance européenne est à l'augmentation du prix de l'abonnement et à la réduction du coût des communications, ce qui est intéressant pour les grands consommateurs. Il existe en outre des formules spécifiques – chez Belgacom, la *budgetline* – permettant de réduire le coût des communications: la solution idéale pour les plus petits consommateurs.

Pour ce qui est des appels locaux, les autres pays sont en effet moins chers. Cependant, si l'on entend réaliser une étude comparative, il est peu pertinent de se limiter à un seul aspect. Le

Het gaat om een SMP of een Significant Market Power, een heel belangrijke speler op de markt. Als men de percentages voor de vaste telefonie zou contrasteren met die van andere landen, zou men tot de vaststelling komen dat de markt zeer open is in dit land, vooral als men weet dat men op niches werkt en daar aan cherrypicking doet. Men bespeelt de meest rendabele delen van de markt.

Bovendien zal – zoals u weet – de onafhankelijke regulator, het BIPT, dit jaar op de markt actief worden.

Er waren opmerkingen van TestAankoop. De prijs van de telecommunicatienetten wordt niet aan historische operatoren overgelaten. Dat is niet zo. Die prijs wordt gecontroleerd door het BIPT, dat nagaat of de prijzen werkelijk de gedragen kosten weerspiegelen. Dan zijn er de BRIO-afspraken of Belgacom Reference Interconnection.

Dat zijn de afspraken die gemaakt worden onder voogdij van de regulator met betrekking tot de grootte van de kosten voor interconnectieverbindingen. Op dit ogenblik wordt de optie van een enkele en onafhankelijke netwerkbeheerder in het Europees regelgevingkader niet overwogen omdat ze indruist tegen het principe van de liberalisering zelf. Die oplossing zou, mijns inziens, een discriminatie vormen voor de operatoren die ervoor gekozen hebben een eigen netwerk te ontwikkelen. Anders gezegd, die investering zou onmiddellijk haar waarde verliezen.

Wat het telefoonabonnement betreft, zie ik niet goed in hoe men in de huidige omstandigheden de factuur zou kunnen zien dalen. De algemene tendens in heel Europa is immers een soort van herbalanceren van tarieven. Dit betekent dat de abonnementsprijs een beetje verhoogd en de prijs voor de gesprekken verlaagd wordt. Op die manier kan de grootverbruiker goedkoper verbruiken. Ik herinner u eraan dat Belgacom met “budget line” een formule aanbiedt waarbij het abonnementsgeld zeer laag is. Dit moet een tegengewicht vormen voor de duurdere verbindingen. Andere operatoren bieden eveneens dit soort formules aan. Een analyse van het marktaanbod maakt dit duidelijk. Deze formule leent zich in het bijzonder voor klanten die weinig telefoneren. Er zijn oplossingen voor grote bellers en er zijn oplossingen voor kleine bellers.

Voorzitter: Marie-Thérèse Coenen.

Présidente: Marie-Thérèse Coenen.

Wat de prijs voor lokale oproepen betreft, is het correct dat andere landen goedkoper zijn. Men kan echter geen conclusies trekken vertrekkend van een specifiek punt van communicatie. Ik heb reeds doen opmerken dat het onderscheid tussen zonaal en interzonaal is opgeheven. Men moet eerst het profiel van de klant kennen vooraleer dit soort conclusies te trekken.

Er worden nog steeds heel wat inspanningen geleverd om de interconnectiekosten tussen een vast toestel en mobiele telefoons te doen dalen.

Dat is het antwoord op een van uw vragen. Die kosten worden periodiek geëvalueerd door het BIPT. Ik denk dat men redelijkerwijze in de komende maanden op dat vlak tariefverlagingen mag

prix élevé des communications locales peut être compensé par des tarifs nationaux favorables.

Le coût de connexion d'un poste fixe vers un portable, évalué périodiquement par l'IBPT, sera probablement revu à la baisse.

Quant aux forfaits internet, les fournisseurs d'accès ont eu un échange de vues avec l'IBPT. Une concertation avec Belgacom n'a pas encore eu lieu, les acteurs du marché ayant opté pour les services à large bande.

Le manque d'offres forfaitaires est compensé par le fait que plus de 98 pour cent de la population peut disposer du câble ou de l'ADSL pour un prix forfaitaire, qui à l'échelle européenne, est également plus intéressant.

Les points faibles du marché belge des télécommunications sont notamment la structure du marché et la tarification. L'utilisateur qui n'a jamais procédé à des appels interzonaux ne se rend pas compte de la tarification plus avantageuse.

Au cours des prochains mois, je sera attentif à l'évolution du prix d'un appel depuis un poste fixe vers un poste mobile, bien que ce point ne relève ni de ma

verwachten. Maar, zoals het protocol dat ik met het BIPT heb afgesloten bepaalt en nu zeker, nu bij wet via een onafhankelijke regulator vorm zal krijgen, heeft het BIPT dat soort van prijsregulering heel duidelijk onder haar bevoegdheid.

responsabilité ni de ma compétence.

Wat de ontwikkeling van de internetforfaits betreft, kan ik het volgende zeggen. De leveranciers van internetdiensten en het BIPT hebben daarover al van gedachten gewisseld. Er is op dit ogenblik geen formeel verzoek om onderhandelingen met Belgacom te beginnen. Ik denk dat de verklaring voor die situatie zich op twee vlakken situeert. De marktspelers hebben ervoor gekozen om hun handelsstrategie op de ontwikkeling van breedbanddiensten te richten, dus ADSL of de kabel. Dat maakt dat het gebrek aan forfaitaire aanbiedingen wel bestaat, maar toch gecompenseerd wordt door het feit dat ADSL en kabel min of meer overal beschikbaar zijn. Het Raadgevend comité voor de telecommunicatie, dat we toch mogen geloven, stelde recent vast dat tussen 98 en 99,5% van de bevolking toegang kan krijgen tot breedband met een forfaitaire prijs, waarbij de verbindingstijd in vergelijking tot de prijs tot de laagste in Europa behoort.

Ik denk dus dat er een aantal positieve elementen zijn in de telecom in dit land, maar ook een aantal minder positieve kanten. Die mindere kanten hebben vooral te maken met de structuur van de markt en de structuur van de tarifiering. Zonaal en interzonaal bestaan immers niet meer. Wie binnen de zone blijft bellen, merkt dus een verschil, maar wie buiten de zone telefoneert, merkt een verschil in positieve zin. Er zijn grote positieve punten zoals het aanbod van breedband. Er zijn wel nog een aantal aspecten waarop de regulator meer zal moeten toezien, meer bepaald bijvoorbeeld de communicatie van een vast naar een mobiel toestel.

Ik ga dat in de volgende maanden doen, weliswaar op initiatief en zonder tussenkomst van de bevoegde minister. Hij heeft in deze immers noch verantwoordelijkheid, noch bevoegdheid. Ik zie toch wel vooruit dat er daar een druk op de prijzen zal komen in neerwaartse richting.

01.03 Geert Bourgeois (VU&ID): Mijnheer de minister, één van de lijnen in uw antwoord is dat er op een aantal terreinen wel degelijk een betere dienstverlening is en dat er ook een verlaging van de prijzen is. Ik denk dat dit ongetwijfeld wel zal kloppen. De klacht van TestAankoop heeft echter betrekking op de kwaliteit van de dienstverlening en de prijs voor de consument. Ik denk dat daar de Belgische situatie door de band genomen minder gunstig is dan in andere landen.

Ik verwijs naar een aantal zaken. We hebben één van de duurste abonnementstarieven van Europa. Lokaal telefoneren is duurder geworden. Volgens TestAankoop is telefoneren binnen de zone 12% duurder geworden in 7 jaar. Ook ons tarief voor zonale gesprekken is één van de duurste van Europa. In andere landen kunnen gewone consumenten ook kiezen voor gepersonaliseerde tarieven. Dit is bijvoorbeeld een voorkeurstarief voor nummers die men vaak belt en dergelijke. British Telecom, France Télécom en Deutsche Telekom hebben dat. Belgacom doet dat niet.

Ik neem akte van uw antwoord waarbij u zegt dat in bepaalde niches

01.03 Geert Bourgeois (VU&ID): Sur certains points, la situation est certes satisfaisante mais Test-Achats s'est particulièrement plaint de la situation du consommateur. Les appels locaux sont chers, les abonnements sont chers et il n'est pas possible d'opter pour des tarifs personnalisés.

Le ministre prétend que dans certains créneaux, la libéralisation s'est fortement fait ressentir. Il n'en reste pas moins que 80 pour cent des utilisateurs de la téléphonie fixe sont toujours clients de Belgacom; on peut donc difficilement parler d'une libéralisation réussie. Dans le cas

er wel degelijk een zeer groot gevolg is gecreëerd door die liberalisering. U geeft cijfers. U zegt dat in het binnenland 72% van de gebruikte minuten via Belgacom gebeuren en dat 80% van het aantal mensen die gebruik maken van deze minuten dit bij Belgacom doen. Het hangt er natuurlijk van af hoe je het bekijkt. Het blijkt in elk geval dat 80% van de mensen die telefoneren via vaste telefonie nog steeds bij Belgacom zijn. In dat opzicht denk ik dat men ook voor de gewone consument moeilijk van een geslaagde vrijmaking van de markt kan spreken.

Met betrekking tot het buitenland gaat het om 60% in termen van tijdsgebruik, maar voor de gewone consument is een buitenlands gesprek zeer exceptioneel. Ik kan mij voorstellen dat het voor bepaalde bedrijven en dienstverleners een zeer goede zaak is, maar ik betwist toch uw stelling dat we met een heel open markt zouden zitten. Dat zal kloppen voor een aantal delen van de markt, maar niet voor het geheel van de markt en zeker niet voor de consument.

Ik neem akte van uw argument dat het gebruik van een onafhankelijke netwerkbeheerder niet correct zou zijn ten opzichte van de bedrijven die hebben geïnvesteerd. Dat lijkt mij wel een valabel argument, maar dan rijst de volgende vraag. Als dertig bedrijven destijds hun licentie hebben gevraagd en gekregen, is het dan normaal dat uiteindelijk maar twee of drie van hen op de markt komen en durven of kunnen concurreren met Belgacom? Zij moeten dat noodgedwongen – omdat zij het bestaand netwerk niet kunnen gebruiken – doen in bepaalde niches terwijl voor elektriciteit en andere liberaliseringën wel degelijk wordt gezegd dat het netwerk gemeenschappelijk wordt beheerd en dat de privé-vervoerder van stroom van dat ene netwerk moet gebruikmaken. Ik dacht dat dit een goede piste was. Uiteraard, als dat zou worden ingevoerd, moet het gebeuren in een correcte verhouding tot degenen die al hebben geïnvesteerd.

Ik kom tot mijn laatste punt in verband met diverse prijzen. Er zouden inspanningen zijn gebeurd. Maar de abonnementsprijzen zie ik niet dalen. De klacht van TestAankoop blijft dat wij op dit punt veel duurder zijn dan veel andere landen.

Mijnheer de minister, u hebt gelijk. Het is moeilijk om uzelf te evalueren, maar ik vraag u hoe u uw beleid ziet. Ik neem aan dat u binnen de bestaande wetgeving niet over meer mogelijkheden beschikt om tot meer vrijmaking en grotere prijsdalingen te komen. De vraag rijst dan of niet naar een nieuwe wetgeving moet worden gestreefd zodat enerzijds, de kwaliteit van de dienstverlening en anderzijds, de prijs die daarvoor wordt betaald, kan verbeteren. Dat zijn toch essentiële criteria bij een publieke dienstverlening.

Er gelden een aantal criteria met betrekking tot de publieke dienstverlening. Ik vermoed dat we het erover eens zijn dat dit soort communicatie in de moderne samenleving tot de basisdienstverlening behoort. Vraag is of ons wettelijk apparaat en onze regelgeving voldoende adequaat zijn om ervoor te zorgen dat de openbare dienstverlening op het vlak van communicatie, inzake prijs en kwaliteit verbetert. Daar kan, mijns inziens, heel wat over gezegd worden. Er moet nagedacht worden over andere manieren om tot dit resultaat te komen.

des communications vers l'étranger, la proportion est de 60 pour cent mais seules certaines entreprises profitent de cette situation. Pour les consommateurs, le marché n'est que très partiellement libéralisé.

Le ministre estime inconvenant qu'un gestionnaire de réseau indépendant ne soit pas correct à l'égard des entreprises qui ont investi avant lui. Le ministre considère-t-il normal que, parmi les 30 entreprises ayant à l'époque obtenu une licence pour le marché des télécoms, deux ou trois sont à même de se mesurer à Belgacom?

Comme ils ne peuvent utiliser le réseau, ils doivent encore se limiter à certains créneaux. Pour l'électricité, du reste, le réseau est géré par la communauté, même s'il est évidemment normal que le système du gestionnaire neutre prévoie un rapport de prix correct pour les investisseurs.

Pour ce qui est des prix, l'abonnement reste plus onéreux que dans les autres pays.

Même si l'auto-évaluation constitue un exercice difficile, comment le ministre évalue-t-il sa politique?

Ne dispose-t-il pas d'instruments légaux qui lui permettent d'intensifier la libéralisation et de réduire davantage les prix?

Ne convient-il pas, le cas échéant, de s'orienter vers une nouvelle législation?

01.04 Minister **Rik Daems**: Mevrouw de voorzitter, ik wens een aantal aanvullingen te maken. Voor het verslag zal ik de tekst van mijn antwoord aan u bezorgen.

Met opzet heb ik niet uitsluitend willen citeren uit een persbericht van Belgacom als reactie op TestAankoop. Ik wil u een aantal belangrijke citaten echter niet onthouden. Ik ga ervan uit dat deze informatie correct is. Belgacom kan het zich niet veroorloven geen correcte informatie naar buiten te brengen. Belgacom stelt dat heel het land sinds 2000 belt tegen hetzelfde tarief en dat men verzwijgt dat de interzonale gesprekken hierdoor werden verlaagd. Nationale gesprekken werden 76% goedkoper in de piekuren en 69% goedkoper in de daluren. Dat zijn, mijns inziens, belangrijke cijfers.

De daling van de abonnementsgelden is een ander voorbeeld. Belgacom zegt dat de abonnementsgelden op het Europees gemiddelde zitten. Het bedrijf wijst erop dat het systeem "budget line" bestaat waarbij het abonnement 30% goedkoper is. Wat TestAankoop volgens Belgacom niet vermeldt zijn de 400.000 mensen die telefoneren tegen een sociaal tarief. Dat zijn elementen die niet in de statistieken terug te vinden zijn.

Nog een voorbeeld. In vergelijking met een aantal jaar geleden zijn de interconnectiekosten van een vast naar een mobiel toestel met 30% gedaald.

Wat voor mij belangrijk is, collega Bourgeois, is dat in het begin van deze legislatuur ongeveer 20 procedures lopende waren in het kader van de liberalisering tegen Belgacom en dat er op dit ogenblik geen zijn. Dit werd allemaal weggewerkt. Daarna hebben we gezocht op welke manier we een impuls konden geven om de telecom-markt verder te kunnen stimuleren. De nummeroverdraagbaarheid is daarvan een voorbeeld. Ik heb deze overdraagbaarheid ingevoerd voor de vaste toestellen. Ondertussen is dat eveneens het geval voor de mobiele toestellen. Ik heb dit sneller doorgevoerd dan door Europa opgelegd wordt. Een ander voorbeeld is de breedband. In principe is iedereen bereikbaar voor het high line project. Ik kan een heel lijstje opsommen waaruit blijkt dat de liberalisering bijzonder scherp gepromoot werd in de feiten, in de wetgeving en de reglementering.

Op het ogenblik dat de 99-review, de vijf nieuwe richtlijnen die onder Belgisch voorzitterschap werden goedgekeurd, van toepassing wordt zal een volgende stap in de liberalisering zichtbaar zijn. Het sluitstuk hiervan is de onafhankelijke regulator. Ik heb ervoor gekozen de onafhankelijke regulator als laatste hervorming en niet als eerste door te voeren. Waarom? Mocht dit de eerste hervorming geweest zijn, zouden we hopeloos verstrikt geraakt zijn in het niet-omzetten van Europese richtlijnen.

Ik zal de tekst van mijn antwoord aan u bezorgen voor het verslag. Ik reken erop dat we in de nabije toekomst op deze problematiek terugkomen. Dit is een gevoelig thema. Het zal u de gelegenheid geven u daarin te profileren. Het zal mij de kans geven aan te tonen hoeveel beter de Belgische bevolking geworden is van het liberaliseringsbeleid van deze regering.

01.05 **Geert Bourgeois** (VU&ID): Mevrouw de voorzitter, ik ga

01.04 **Rik Daems**, ministre: Test-Achats dit une chose et Belgacom le contraire. Chez nous, il existe un seul tarif depuis 2000, le coût des communications téléphoniques interzonales a été réduit au tiers du coût initial. Le prix des abonnements correspond à la moyenne européenne. On a instauré la *budgetline* et 400.000 personnes jouissent d'un tarif social. Tout cela, Test-Achats ne le dit pas. Par rapport au passé, les coûts de connexions d'un poste fixe à un portable ont diminué de 30 pour cent.

Au début de cette législature, Belgacom faisait l'objet de vingt procédures ayant trait à la libéralisation. Aujourd'hui, il n'en reste aucune.

Nous avons stimulé le marché des télécommunications grâce au projet *high line* et à la portabilité du numéro. La libéralisation a été largement promue, sur le terrain et dans le cadre de la réglementation. L'exécution du 99-review européen, c'est-à-dire les cinq nouvelles directives approuvées sous la présidence belge, sera l'étape suivante. Le régulateur indépendant en constitue la clé de voûte.

01.05 **Geert Bourgeois** (VU&ID):

akkoord met de minister dat we op deze aangelegenheid nog zullen terugkomen.

Mijnheer de minister, ik weet dat Belgacom gerepliceerd heeft op TestAankoop. Ook op deze repliek heeft TestAankoop gereageerd. Als ik goed ben ingelicht heeft Belgacom geen tweede maal gereageerd. Het is niet de bedoeling in deze commissie in een welles-nietes-spelletje te vervallen. Ik heb gezegd dat er ongetwijfeld een aantal positieve stappen zijn gezet. Vraag is echter of het maximum behaald is. Het absolute maximum haalt men nooit, dat weet ik. Het had echter veel beter gekund. Ik wil de bezorgdheid van TestAankoop met betrekking tot de voordelen voor de gewone gebruiker opnieuw beklemtonen. Dat bepaalde resultaten in een aantal niches gehaald worden, is niet voldoende. De voordelen van de liberalisering moeten ook voelbaar zijn voor de gewone consument. Dat is tot op heden onvoldoende gebeurd. Ik zal uw volledig antwoord met veel aandacht lezen. Er zitten een aantal technische zaken in die nader onderzoek verdienen.

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

02 Vraag van mevrouw Dalila Douifi aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "de verbouwingswerken aan de gevangenis te Ieper" (nr. A901)

02 Question de Mme Dalila Douifi au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "les travaux de transformation à la prison d'Ypres" (n° A901)

02.01 Dalila Douifi (SP.A): Mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, ik dank u om mij de gelegenheid te geven om een vraag te stellen over een toch wel erg lokaal en regionaal dossier, met name over de verbouwingswerken aan de gevangenis van Ieper. Ik was er zelf ook bij en ik weet dat ook andere collega's daarover af en toe vragen stellen.

Uit het antwoord op eerdere vragen, ook aan de minister van Justitie, zijn wij te weten gekomen dat de geplande verbouwingswerken aan de gevangenis van Ieper in drie fases zouden worden uitgevoerd. De eerste twee fases van de werken zouden begin 2003 aanvangen. Die eerste twee fases betreffen de renovatie van de wandelkoer en de bouw van een nieuw inkomgebouw. Uit een vorig antwoord bleek ook dat de derde fase de renovatie van het cellulair gedeelte betreft.

Ik ben zo vrij om mijn vragen daarover vandaag opnieuw te stellen, waarbij ik ze wil uitbreiden tot het kader van de visie van de minister van Justitie op het gevangenisbeleid in het algemeen. Die werken, gepland voor begin 2003, waren eind januari nog steeds niet aangevat. Ter plaatse wordt men daarover eigenlijk wat ongerust. Daarom zou ik u een aantal vragen willen stellen.

Ten eerste, zullen de geplande werken die ik opnoemde effectief plaatsvinden? Zo ja, welke werken precies? Wanneer zullen ze dan aanvangen? Met die vraag doel ik op de eerste twee fases.

Ten tweede, wat is de stand van zaken van de derde fase van het dossier, het cellulaire gedeelte?

Test-Achats a réagi à cette réplique de Belgacom mais je ne vais pas jouer à qui aura raison. Je maintiens que la libéralisation n'a pas assez profité au consommateur. Nous y reviendrons.

02.01 Dalila Douifi (SP.A): Les deux premières phases des travaux de transformation à la prison d'Ypres devaient démarrer début 2003. Fin janvier, les travaux n'avaient toujours pas commencé. Sur place, l'inquiétude monte. Les travaux seront-ils effectivement réalisés, et de quels travaux s'agit-il précisément?

Quand les travaux prévus dans le cadre des deux premières phases débiteront-ils?

Qu'en est-il de la troisième phase du dossier, qui concerne la transformation des cellules? A combien se chiffre le coût global des trois phases?

Ten slotte, kunt u mij, als u die gegevens bij u hebt, nog eens verduidelijken over hoeveel geld het precies in het totaal gaat voor die drie fases, maar vooral ook over de timing die daarbij wordt voorzien?

02.02 Minister **Rik Daems**: Mevrouw de voorzitter, collega Douifi, de minister van Justitie heeft onderzocht of de kleine gevangenissen eventueel gesloten konden worden wegens de hoge exploitatiekosten. Wij hebben dus eerst nagegaan of het nog opportuun was om de geplande renovatiewerken in Ieper te doen. Een eventuele sluiting zou trouwens pas kunnen nadat een nieuwe gevangenis is opgericht.

De tijd, nodig voor een budgettaire oplossing, de prospectie en de aankoop van een terrein, de studies en zo meer, bedraagt al gauw zes tot tien jaar. Daarom heb ik in april 2002 aan de Regie de opdracht gegeven om die studies aan te vangen en de geplande werken in Ieper te laten uitvoeren.

Op basis van uw vraag deelt de Regie mij mee dat het voorontwerp van de studie klaar is en dat eerstdaags gestart wordt met de opmaak van het aanbestedingsdossier, dat in twee fases opgesplitst wordt. De eerste fase is de vernieuwing van de wandelkoer en de tweede de vernieuwing van het inkomgebouw. De eerste fase besteden wij nog aan in het tweede kwartaal van 2003, dus in april, mei of juni 2003.

Met betrekking tot het cellulair gedeelte, is dit de stand van zaken. Van het cellulair gedeelte werden de eerste en tweede sectie reeds gerenoveerd. In de derde sectie moeten alleen nog de douches in orde worden gebracht.

In verband met de bedragen kan ik de volgende precisering geven. Fase 1, voor de wandelkoer, bedraagt 361.900 euro. Fase 2, het inkomgebouw, de afbraak en de buitenaanleg van centrale verwarming, exclusief elektriciteit en telefonie, gaat respectievelijk om 600.000, 200.000, 76.952, 96.190 en 28.857 euro.

Tegen wanneer moet het pakket aan verbouwingswerken voltooid zijn? Welnu, omdat de budgettaire mogelijkheden afhankelijk zijn van de urgentie van andere projecten desgevallend, is het niet mogelijk om nu een prognose te maken, maar normaal gezien zou fase 1 in 2004 beëindigd moeten worden en fase 2 in 2005. Ikzelf kan de vastlegging van de middelen wel nog in 2003 doen, uit te voeren voor 2004. Mijn bevoegdheid houdt daarbij echter op, tenzij ik die bevoegdheid blijf behouden. Dat hangt af van de verkiezingen, de regeringssamenstellingen en partijaangelegenheden, zoals u zelf ook wel weet. Moest ik nog bevoegd zijn, dan zou ik het u graag beloven.

02.03 **Dalila Douifi** (SP.A): Mijnheer de minister, uit uw antwoord kan ik in ieder geval concluderen dat u vastberaden bent om de drie

02.02 **Rik Daems**, ministre: Le report des travaux de rénovation de la prison d'Ypres est imputable aux intentions du département de la Justice de fermer les petites prisons en raison des coûts d'exploitation élevés. Or, une fermeture ne peut intervenir qu'après la construction d'une nouvelle prison, et la durée de tels travaux est de 6 à 10 ans. C'est pourquoi, l'an dernier, j'ai chargé la Régie de réaliser une étude visant à dresser l'inventaire des travaux nécessaires à Ypres. La Régie me communique qu'un avant-projet d'étude est à présent finalisé. Le dossier d'adjudication a été scindé en deux phases : la phase 1 concerne la rénovation des couloirs, la phase 2 la rénovation du bâtiment d'entrée. L'adjudication relative à la première phase aura lieu dès le deuxième trimestre de 2003.

Pour ce qui est des travaux de transformation, la situation se présente comme suit : les première et deuxième sections ont déjà été rénovées, tandis que dans la troisième section, il ne reste plus qu'à rénover les douches.

Quant à savoir quand l'ensemble des travaux de transformation seront terminés, cela dépendra du budget disponible, ce qui est à son tour fonction des priorités fixées pour d'autres projets. Normalement, la première phase sera achevée en 2004, la seconde en 2005. Je pourrai encore engager les crédits pour les travaux prévus en 2004 mais pour 2005, les crédits devront être budgétisés au cours de la prochaine législature.

02.03 **Dalila Douifi** (SP.A): Le ministre a donc bien l'intention de

fases te laten uitvoeren. U voorziet voor die doorvoering ook in de nodige middelen. De timing voor de eerste twee fases wordt veeleer naar het begin van komende zomer doorgeschoven. Voor de derde fase zijn er reeds een aantal werken uitgevoerd.

Dit antwoord voldoet mij zeker. In die zin zou het inderdaad niet slecht zijn dat u uw werk kunt voortzetten.

Misschien wenst u hier niet op te antwoorden. Het eerste deel van uw antwoord betekent echter dat de discussie over een eventuele sluiting van de gevangenis van Ieper nog niet volledig is gesloten. Zoals u zegt, kan deze discussie op termijn nog een andere conclusie krijgen. Dat is echter geen enkele belemmering voor de werken die vandaag zijn gepland.

Ik merk dat mijn collega en streekgenoot binnenkomt. Ik zal hem zo dadelijk het antwoord bezorgen.

Collega, u bent te laat.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

03 Vraag van de heer Jo Vandeurzen aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "de aanrekening van de kostprijs van de bekomen nationale of internationale inlichtingen " (nr. A915)

03 Question de M. Jo Vandeurzen au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "les tarifs des renseignements nationaux et internationaux de Belgacom" (n° A915)

03.01 Jo Vandeurzen (CD&V): Mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, in alle eerlijkheid, mijn vraag is eind september 2002 schriftelijk ingediend. Ze is afgedrukt in het Bulletin van Vragen en Antwoorden op 22 oktober 2002. Ik sta enigszins verbaasd dat ik daar geen antwoord op gekregen heb. Moest er een priorzegel op? Ik vind het uiterst vervelend dat ik vier maanden moet wachten op het antwoord op een vraag waarvan ik uiteraard het schriftelijk karakter graag erken. Ik vind dat men die vragen toch moet kunnen beantwoorden, als het dan niet binnen een maand is dan toch binnen enige tijd. Mevrouw de voorzitter, vandaar dat ik mijn vraag maar mondeling formuleer.

Belgacom verzorgt in het kader van de universele dienstverlening ook de nationale en internationale inlichtingendienst met betrekking tot telefoonnummers in ons land. Ik had daar een aantal informatieve vragen over. Hoeveel oproepen worden er jaarlijks behandeld? Wat is de opbrengst daarvan? Ik verberg natuurlijk niet dat mijn vraag ook geïnspireerd is door het feit dat men mij zegt dat die oproepen getaxeerd zouden worden vanaf het ogenblik dat men het nummer draait, 1204 of 1205, zonder dat er op dat moment ook maar een operator aan de lijn is geweest. Met andere woorden, men zou daar taxeren zodra men het nummer intoetst, ongeacht het feit of de telefoon aan de kant van Belgacom überhaupt zal worden beantwoord. Ik vind dat eigenlijk een zeer eigenaardige manier van werken.

Mijn vraag is of het BIPT kennis heeft van dit soort tarifiering. Is daar

faire exécuter les différentes phases des travaux. Par ailleurs, il apparaît que la discussion relative à la fermeture éventuelle de la prison d'Ypres n'est pas close. Cette réponse me satisfait.

03.01 Jo Vandeurzen (CD&V): J'ai déposé ma demande de question par écrit il y a quatre mois. N'ayant pas obtenu de réponse, je la pose oralement.

Belgacom dispose d'un service de renseignements nationaux et internationaux. Combien d'appels ce service reçoit-il sur une base annuelle? A combien s'élèvent les recettes générées par ce service?

Est-il exact que l'appelant doit payer, même s'il raccroche avant d'être en communication avec un opérateur?

Le ministre pourrait-il communiquer certains chiffres à ce sujet? Comment les appels à ce service sont-ils facturés?

La facturation de ces appels est-elle différente selon que l'appelant est client de Belgacom ou d'une autre société?

al eens op gereageerd, of heeft men daar standpunten over ingenomen? Hoe mag zoiets eigenlijk aan de klant worden gefactureerd? Is er een verschil in behandeling tussen Belgacom-klanten en klanten van andere operators? Is het mogelijk dat men gefactureerd wordt en dus een factuur moet betalen als men lang moet wachten en inhaakt zonder iemand aan de lijn te hebben gekregen? Men zegt mij dat dit kan en ik vind dat zeer eigenaardig. Men zegt mij trouwens dat het technisch mogelijk is om te achterhalen en mee te delen hoeveel opbrengst Belgacom heeft gewoon al door het feit dat iemand het nummer belt, geen antwoord krijgt inhaakt en toch moet betalen. Hoeveel is daarmee gemoeid, bij mensen die op die manier een prestatie moeten vergoeden die er niet geweest is?

03.02 Minister **Rik Daems**: Mevrouw de voorzitter, collega Vandeuren, u hebt gelijk dat het niet kan dat dit soort vragen zo lang aanslepen. Mijn medewerker meldt mij trouwens dat ik het antwoord veel sneller had en dat wij ervan uitgingen dat het ook schriftelijk was meegedeeld, wat blijkbaar niet het geval is, waarvoor mijn excuses. Ik heb dus normaal gezien het antwoord van vier maanden geleden voor mij.

Mijn medewerkster deelt mij net mede dat het een nieuw antwoord is. Ze heeft het gecheckt.

Ik wil het voorlezen of voor het verslag geven, voor mij maakt het niet uit. Belgacom verzorgt in het kader van de universele dienstverlening de nationale en internationale inlichtingendienst. De NV deelt mij mee – uiteraard moeten zij mij die informatie geven – dat zij in het kader van de door de Belgische staat opgelegde verplichting inzake universele dienstverlening het publiek inderdaad een telefonische nationale inlichtingendienst aanbiedt die in het Nederlands beschikbaar is via 1207 en tevens beschikbaar is in het Frans via 1307, het Duits via 1407 en het Engels via 1405. Dan is er nog de internationale inlichtingendienst via 1204, 1304, 1404 en 1405.

Hoeveel oproepen en welke opbrengsten waren er? Het totaal aantal inkomende oproepen bij de inlichtingendienst bedraagt veertig miljoen per jaar. Dat is wel een pak. Zowel in 2001 als in 2000 was dit vrij stabiel. Er is een gemiddelde van ongeveer 140.000 oproepen per werkdag. Dat is een pak. De omzet bedraagt ongeveer 40 miljoen euro. Dat is de orde van grootte. Wat de inlichtingen betreft, opteert Belgacom al een aantal jaren voor een vaste facturatie, ongeacht de duur of de complexiteit van de gevraagde opzoeking.

Dat systeem onderscheidt zich van de time based-aanrekening, die gebaseerd is op de duur van de oproep. Het gevolg van dat systeem is dat alle inkomende oproepen op nummer 1207 logischerwijze worden aangerekend aan de klant, ongeacht of de oproep enkele seconden dan wel enkele minuten duurt. Een oproep naar 1207 wordt aangerekend zogauw ze belandt in de acd-software, de automated call distribution software, ook als de klant beslist om op te hangen vóór een operator van 1207 zijn vraag kan beantwoorden. Vanaf het ogenblik dat een beller dus in het systeem zit en een seintje krijgt dat men zich met zijn vraag zal bezighouden, is er een communicatie gebeurd, wat mij ook logisch lijkt. Volgens Belgacom dient te worden opgemerkt dat er tal van redenen zijn die objectief kunnen

03.02 **Rik Daems**, ministre: Mes services ont estimé que la réponse à cette question vous avait déjà été communiquée il y a quatre mois. Il a dû se passer quelque chose.

Le nombre total d'appels entrants au service de renseignements est de 40 millions par an, ce qui représente quelque 140.000 appels par jour ouvrable. Le chiffre d'affaires du service de renseignements s'élève à 40 millions d'euros.

Belgacom opte depuis plusieurs années pour une facturation fixe, quelle que soit la durée ou la complexité de la recherche de renseignements. Les appels au 1307 sont facturés dès leur saisie dans le logiciel ACD (*Automated Call Distribution*). L'appel est facturé à l'appelant, même si celui-ci l'interrompt avant d'être en communication avec un opérateur. Les clients de Belgacom trouvent trace de leurs appels sur leur facture bimensuelle. Les autres sociétés appliquent leur propre système de facturation.

L'IBPT est évidemment informé de la méthode de facturation du service de renseignements.

Pour le traitement des appels au 1307, aucune distinction n'est établie entre un client de Belgacom et un client d'une autre société. Les autres sociétés ont le loisir de proposer le service de

rechtvaardigen dat de klant zijn oproep afbreekt tijdens de behandeling ervan door de dienst 1207, zoals bijvoorbeeld het ingeven van een verkeerd nummer, de automatische herhaling van het nummer, of de keuze voor een verkeerde taal.

Het tweede element van antwoord is het volgende. Net zoals voor de andere diensten van Belgacom, is het BIPT natuurlijk op de hoogte van de algemene factureringsprincipes en de modus operandi. Dat is des te meer het geval daar het gaat om een dienst die tot de universele dienstverlening behoort. Dat is wel degelijk heel bepaald.

Voor de klanten van Belgacom worden oproepen naar 1207 aangerekend via de tweemaandelijks factuur van de betrokken klant, met de duidelijke vermelding "nationale inlichtingen". De andere operatoren zijn vrij om daarop desgevallend een eigen factureringssysteem van toepassing te maken.

Wat de behandeling van de oproepen naar 1207 betreft, wordt geen enkel verschil gemaakt tussen een klant van Belgacom en een klant van een andere operator. Operatoren die de oproepen naar 1207 behandelen, beschikken eigenlijk over geen enkel middel om te zien vanuit welk netwerk wordt getelefoneerd. De behandeling is dus gelijk. Bovendien staat het de telecom operator vrij om zijn eigen klanten tot 1207 toegang te bieden aan een tarief dat hij vrij kan bepalen, of, omgekeerd, zijn klanten een inlichtingendienst aan te bieden die hij zelf ontwikkelt. In dat kader herinnert Belgacom eraan dat de activiteit van telefonie sinds 1 januari 1998 geliberaliseerd is, maar dat wisten wij al. We weten ook wat dat betekent: we moeten er nog een pak reglementeringen voor uit de weg duwen.

Zoals reeds vermeld, wordt een oproep naar 1207 aangerekend zogauw de oproep binnen is in de acd. Belgacom wijst er nadrukkelijk op dat de gemiddelde wachttijd vóór men in contact komt met een operator na het onthaalbericht, in de loop van de voorbije jaren gedaald is, waarbij de gemiddelde wachttijd momenteel minder dan 3 seconden bedraagt. Die operationele performance bezorgt Belgacom een plaats onder de sterkste operatoren, beweert ze.

Belgacom wenst er ook op te wijzen dat in geval van verkeerspieken, met als gevolg een abnormaal lange wachttijd, op het ogenblik zelf schikkingen kunnen worden getroffen om te vermijden dat te veel oproepen "in wacht" blijven. Concreet betekent dat bijvoorbeeld dat de klant een bezettoon krijgt, waardoor hij niet hoeft te betalen. Wie 1207 belt, krijgt dus een bezettoon als er overbelasting is.

U vroeg ook cijfergegevens. Op basis van de laatst beschikbare statistieken, wordt minder dan 0,5% van de oproepen naar 1207 niet behandeld door een operator omdat de oproeper ondertussen heeft opgehangen. Op basis van die precisering kan de omzet die de afgebroken oproepen vertegenwoordigt, geraamd worden op minder dan 200.000 euro voor een volledig jaar. Het is ook belangrijk om op te merken, zegt Belgacom, dat er geen sprake kan zijn van door Belgacom bespaarde bedragen, waarvan een kwantitatief – wat zij noemt: marginaal en statistisch onvermijdelijk – percentage aan oproepen logischerwijze wordt aangerekend.

Voor het verslag geef ik mijn teksten door, waarbij ik nogmaals mijn verontschuldiging aanbied. Bij ons stond die vraag als

Belgacom ou leur propre service.

Belgacom souligne par ailleurs qu'actuellement, le délai d'attente moyen est inférieur à trois secondes, ce qui rend notre société très compétitive à l'échelon européen. Lorsque le service de renseignements reçoit énormément d'appels et que le délai d'attente s'allonge, l'appelant entend que la ligne est occupée. Dans ce cas, l'appel ne lui est pas facturé.

Moins de 0,5 % des appels au 1307 ne sont pas traités par un opérateur parce que l'appelant a raccroché. En 2001, le chiffre d'affaires de ces appels interrompus a donc été inférieur à 200.000 euros. Il s'agit par conséquent d'un phénomène marginal résultant d'un système qui, pour le surplus, fonctionne parfaitement.

"beantwoord" genoteerd.

De **voorzitter**: Ik dank u in naam van de diensten.

03.03 Jo Vandeurzen (CD&V): Mevrouw de voorzitter, ik dank de minister voor zijn antwoord, dat ik uiteraard nog eens rustig zal nalezen. Ik vind het persoonlijk eigenaardig dat men moet betalen, ook al heeft men geen contact gehad.

Mijnheer de minister, u doet er zo zelfzeker over, alsof dat evident is. Met mijn gebrek aan dossierkennis daarover kan ik dat beter eerst even screenen en nagaan vooraleer ik reageer.

03.04 Minister Rik Daems: Pas wanneer men in de acd terechtkomt, wordt de oproep aangerekend.

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

04 Vraag van de heer Peter Vanvelthoven aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "de eenzijdige ondersteuning van Certipost" (nr. A923)

04 Question de M. Peter Vanvelthoven au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "le support informatique unilatéral de Certipost" (n° A923)

04.01 Peter Vanvelthoven (SP.A): Mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, mijn vraag betreft de digitale postbus van De Post en Belgacom, Certipost. Het toeval wil dat ik daarover vorige week door twee mensen ben aangesproken. Ik ben min of meer een leek wat dat allemaal betreft. Vandaar dat ik u deze vraag stel. Met Certipost kan men digitaal aangetekende schrijvens versturen. Nu blijkt, wordt mij gezegd, dat Certipost op dit ogenblik alleen ondersteuning geeft voor producten van Microsoft Windows. Enkel Windows-gebruikers die gebruikmaken van Microsoft Internet Explorer kunnen gebruikmaken van deze dienst. Op die manier verplicht een overheidsdienst zijn gebruikers in feite om met Microsoft Windows te werken. Andere systemen en vrije softwarebrowsers zouden van dat systeem op dit ogenblik geen gebruik kunnen maken.

Mijnheer de minister, bent u er net als ik van overtuigd dat de openbare dienst voor iedereen en vanaf hetzelfde moment in principe ter beschikking en toegankelijk zou moeten zijn, ook in dit geval, bij digitale toepassing? Wat mogen we hier verwachten inzake de open standaarden? Zal Certipost ook mogelijk worden via andere standaarden?

04.02 Minister Rik Daems: Mevrouw de voorzitter, collega Vanvelthoven, natuurlijk ben ik ervan overtuigd dat een openbare dienst voor iedereen op hetzelfde ogenblik toegankelijk moet zijn. Certipost baat geen openbare dienst uit, het is zoals u weet een privé-bedrijf. Toch neem ik aan dat Certipost dezelfde filosofie heeft, met name om geen nieuwe digitale kloof te creëren ten opzichte van standaarden. Dan gaat men gewoon de eigen klandizie verminderen. Dat lijkt me logisch. Er zullen wel een aantal misverstanden bestaan.

03.03 Jo Vandeurzen (CD&V): Je prendrai le temps nécessaire pour examiner la réponse. Je persiste à croire qu'il n'est pas normal qu'il faille payer alors que la communication n'a pas été établie?

04.01 Peter Vanvelthoven (SP.A): *Certipost* est un service qui permet d'envoyer un courrier recommandé par internet. Pour l'instant, il fonctionne uniquement avec le navigateur *Microsoft Internet Explorer*. Il n'existe pas de support informatique pour les produits fondés sur des standards ouverts et des logiciels libres, tels que les navigateurs de *Linux* ou de *Mozilla*. En principe, cela ne devrait pas poser de problèmes techniques.

Un service public ne doit-il pas être accessible à tous? Le ministre va-t-il inciter les entreprises publiques à fournir un support informatique pour les standards ouverts?

04.02 Rik Daems, ministre: Certipost n'exploite pas un service public. Il s'agit d'une entreprise privée. Cette entreprise ne veut toutefois pas créer de fracture numérique. Mais toutes les enquêtes montrent que quelque 95 pour cent des utilisateurs privés disposent d'une version de

Ten eerste, de geviseerde producten van Microsoft Windows zijn gratis voor de gebruiker. Men kan die gewoon downloaden. De webbrowser Explorer die u waarschijnlijk wel kent kan men downloaden via internet. Verder heeft Certipost een aantal onafhankelijke metingen en marktstudies uitgevoerd waaruit zou blijken dat vandaag rond 95% van de internetgebruikers uitgerekend deze producten gebruikt. Men kan in het debat komen van de vrije software, de Linuxen van deze wereld die als dusdanig toch nog niet echt aanslaan op de grote markt. De andere 5% kan echter sowieso deze producten ook gratis downloaden indien zij dat wensen. Het is dus duidelijk dat hier gelijkheid bestaat.

Zoals aangehaald is Certipost geen openbaar bedrijf. Via de aandeelhoudersstructuur is het voor 50% van Belgacom. Men zou dus kunnen zeggen dat in het ene geval de meerderheid van de overheid is en dat het in het andere geval volledig van de overheid is. Het is wel zo dat Certipost ook ten dele Linux gebruikt bij het uitbouwen van een aantal van haar platformen. Men gebruikt dat dus wel degelijk deels. Certipost maakt vooral diensten voor klanten en als 95% van de klanten Microsoft Explorer gebruikt, dan gaat men natuurlijk in eerste instantie de diensten daarvoor toegankelijk maken. Dat is de logica zelf.

Ik heb een aantal bronnen over browsergebruik. Als het u interesseert, kan ik u die meegeven. Meer dan 96% van de bezoekers van de website van De Post gebruikt Microsoft. Ik kan u die percentages even meegeven: Internet Explorer 6 46,2%, Explorer 4 27,3%, Explorer 5 23,51%. De verschillende versies van Explorer vormen dus eigenlijk het gros. Verder heeft men Netscape Navigator met een paar procent en Opera met heel weinig. Navigator 3 en Internet Explorer 3 zijn intussen blijkbaar van de markt verdwenen omdat die toch wel verouderd blijken te zijn.

Er is ook een studie van online advertising van IP en AdLink. Ook daarin is sprake van 97% Microsoft-browsers. Daarnaast is er de studie van Browser News uit de UK, waarin ook 94% gebruikmaakt van Microsoft-browsers.

We zijn ervan overtuigd dat de openbare dienst voor iedereen op hetzelfde ogenblik toegankelijk moet zijn, maar als u die cijfers hoort, weet u eigenlijk wel waar we staan. Dan is het kwestie van open standaarden die op een heel ander niveau moeten worden gepromoot.

04.03 Peter Vanvelthoven (SP.A): Mijnheer de minister, ik begrijp dat de problematiek beperkt is voor de gebruikers. De gebruikers die het probleem kennen, kunnen in principe gratis een en ander downloaden zodat ze daarvan kunnen gebruikmaken.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.48 uur.
La réunion publique de commission est levée à 14.48 heures.*

Microsoft Internet Explorer. Un petit pourcentage se sert de Netscape Navigator et une toute petite frange d'Opera. Certipost offrant des services axés sur la clientèle, il est logique qu'il se concentre sur Internet Explorer.

On peut d'ailleurs télécharger Microsoft Internet Explorer gratuitement. Certipost se sert de Linux pour développer sa plateforme.

Des standard ouverts doivent donc être promus à un tout autre niveau.

04.03 Peter Vanvelthoven (SP.A): Le problème est donc très limité et les utilisateurs pourront télécharger gratuitement des logiciels si l'accès pose problème.

