



BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRESENTANTS
DE BELGIQUE

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMPTE RENDU INTEGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

woensdag

22-10-2008

Namiddag

mercredi

22-10-2008

Après-midi

<i>cdH</i>	<i>centre démocrate Humaniste</i>
<i>CD&V</i>	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
<i>Ecolo-Groen!</i>	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen!</i>
<i>FN</i>	<i>Front National</i>
<i>LDD</i>	<i>Lijst Dedecker</i>
<i>MR</i>	<i>Mouvement réformateur</i>
<i>N-VA</i>	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
<i>Open Vld</i>	<i>Open Vlaamse Liberalen en Democraten</i>
<i>PS</i>	<i>Parti Socialiste</i>
<i>sp.a+VI.Pro</i>	<i>socialistische partij anders + VlaamsProgressieven</i>
<i>VB</i>	<i>Vlaams Belang</i>

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
<i>DOC 52 0000/000</i>	<i>Parlementair stuk van de 52e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>	<i>DOC 52 0000/000</i>	<i>Document parlementaire de la 52e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
<i>QRVA</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>	<i>QRVA</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>
<i>CRIV</i>	<i>voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>	<i>CRIV</i>	<i>version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)</i>
<i>CRABV</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>	<i>CRABV</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>
<i>CRIV</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i> <i>(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>	<i>CRIV</i>	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i> <i>(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>
<i>PLEN</i>	<i>plenum</i>	<i>PLEN</i>	<i>séance plénière</i>
<i>COM</i>	<i>commissievergadering</i>	<i>COM</i>	<i>réunion de commission</i>
<i>MOT</i>	<i>alle moties tot besluit van interpellaties (op beigeleurig papier)</i>	<i>MOT</i>	<i>motions déposées en conclusion d'interpellations (papier 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

Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de klachten bij de Ombudsdienst voor telecomunicatie" (nr. 7190)

Sprekers: **Roel Deseyn, Vincent Van Quickenborne**, minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen

Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de sociale telecomtarieven" (nr. 7451)

Sprekers: **Roel Deseyn, Vincent Van Quickenborne**, minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen

Vraag van de heer Michel Doomst aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het behoud van een telefoonnummer" (nr. 7539)

Sprekers: **Michel Doomst, Vincent Van Quickenborne**, minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen

Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het i-Lineprogramma" (nr. 7763)

Sprekers: **Roel Deseyn, Vincent Van Quickenborne**, minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen

Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toegang tot breedbandinternet als universele dienstverlening" (nr. 7257)

Sprekers: **François Bellot, Vincent Van Quickenborne**, minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen

Vraag van de heer Xavier Baeselen aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het nationaal actieplan 'Internet voor iedereen'" (nr. 7976)

Sprekers: **Xavier Baeselen, Vincent Van Quickenborne**, minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen

SOMMAIRE

Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "les plaintes auprès du Service de médiation pour les télécommunications" (n° 7190)

Orateurs: **Roel Deseyn, Vincent Van Quickenborne**, ministre pour l'Entreprise et la Simplification

Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "les tarifs sociaux en matière de télécommunications" (n° 7451)

Orateurs: **Roel Deseyn, Vincent Van Quickenborne**, ministre pour l'Entreprise et la Simplification

Question de M. Michel Doomst au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le maintien d'un numéro de téléphone" (n° 7539)

Orateurs: **Michel Doomst, Vincent Van Quickenborne**, ministre pour l'Entreprise et la Simplification

Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le programme i-Line" (n° 7763)

Orateurs: **Roel Deseyn, Vincent Van Quickenborne**, ministre pour l'Entreprise et la Simplification

Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le service universel à haut débit pour l'accès à internet" (n° 7257)

Orateurs: **François Bellot, Vincent Van Quickenborne**, ministre pour l'Entreprise et la Simplification

Question de M. Xavier Baeselen au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le plan d'action national 'Internet pour tous'" (n° 7976)

Orateurs: **Xavier Baeselen, Vincent Van Quickenborne**, ministre pour l'Entreprise et la Simplification

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 22 OKTOBER 2008

Namiddag

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

du

MERCREDI 22 OCTOBRE 2008

Après-midi

Le développement des questions et interpellations commence à 16.16 heures. La réunion est présidée par M. François Bellot.

De behandeling van de vragen en interpellaties vangt aan om 16.16 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer François Bellot.

01 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de klachten bij de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie" (nr. 7190)

01 Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "les plaintes auprès du Service de médiation pour les télécommunications" (n° 7190)

01.01 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de voorzitter, ik ben een zeer vreemd voorstel aan het lezen van de socialistische collega's.

Mijn vraag is iets meer down to earth, betreffende de klachten bij de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie. Die zitten in een sterk stijgende lijn, met vorig jaar een recordjaar met ongeveer 22.400 klachten. Mensen gaan niet zomaar naar de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie met hun klacht. Het gaat dan over klachten die echt wel zeer ergerlijk zijn of die men verschillende keren heeft ervaren, onder andere inzake facturatie, contractduur, verbrekingsvergoedingen of annulatiekosten. Jaar na jaar blijven dezelfde categorieën de top vijf aanvoeren.

Ik wil met deze vraag niet in detail treden over de procedures of wat er schort op legistiek vlak of inzake de naleving van de regelgeving. Het gaat wel over de achterstand bij de dienst Telecom. Een eerste stap naar klanttevredenheid is precies een beetje feedback: een luisterend oor. Als ik zie dat er nog 15.000 dossiers hangende zijn, mijnheer de minister, dan denk ik dat er een grotere capaciteit moet zijn bij de Ombudsdienst en dat extra medewerkers daar noodzakelijk zijn, zoals de Ombudsdienst trouwens ook vraagt.

Welke maatregelen zult u nemen om de transparantie met betrekking tot de contractduur en de verbrekingsvergoeding te verhogen? Dat is inhoudelijk de kern van het probleem. Structureel wat de Ombudsdienst betreft: zult u zich engageren om de capaciteit uit te breiden zodat de mensen allemaal een antwoord zouden kunnen krijgen binnen een redelijke termijn?

01.02 Minister Vincent Van Quickenborne: Mijnheer de voorzitter, collega Deseyn, ik ben inderdaad op de hoogte van het probleem van de klachten en de methodiek die daarrond wordt gehanteerd.

01.01 Roel Deseyn (CD&V): Le nombre de plaintes dont est saisi le médiateur pour les télécommunications est en forte augmentation. Il y en a eu quelque 22.400 l'an dernier, ce qui constitue un record. La plupart des plaintes concernent la facturation, la durée des contrats, les indemnités de rupture ou les frais d'annulation.

Ma question a trait à l'arriéré au service des télécommunications. Il se pose un problème de "feedback". Sachant que 15.000 dossiers sont en souffrance, je me dis qu'il faudrait du personnel supplémentaire.

Quelles mesures prendra le ministre pour accroître la transparence en ce qui concerne la durée des contrats et l'indemnité de rupture? Va-t-il accroître la capacité afin qu'une réponse soit fournie aux gens dans un délai raisonnable?

01.02 Vincent Van Quickenborne, ministre: En ce qui concerne les dossiers en

We hebben op basis daarvan contacten gehad met de Ombudsdienst. We hebben trouwens regelmatig contact.

In verband met de dossierachterstand heb ik, gelet op de beslissing van de regering om het aantal mensen dat op de loonlijst van de overheid staat vanaf volgend jaar af te bouwen, gevraagd of we niet even kunnen kijken naar de systematiek die de Ombudsdienst hanteert bij de behandeling van de klacht.

Men hanteert te weinig de volgende methodiek. Bij veelvuldig terugkerende klachten op korte termijn moet men de zaak op korte termijn onmiddellijk laten escaleren, dat wil zeggen overmaken aan het management van de operatoren die de klachten veroorzaken.

Als men te lang wacht, de klachten laat opstapelen en pas later via een bundeling naar het management gaat, kan er een probleem ontstaan.

Ik denk dat de Ombudsdienst op een efficiëntere manier kan werken met de sector door een snellere samenwerking en dat op die manier achterstand kan worden weggewerkt evenals nieuwe klachten naar behoren worden verwerkt.

Als we de methodiek van de werking van de Ombudsdienst veranderen in nauwe samenspraak met de operatoren, denk ik dat we die achterstand kunnen wegwerken zonder dat er sprake moet zijn van meer mensen. Als ik meer mensen vraag, zal mijn collega mevrouw Vervotte zeggen dat dit niet kan omdat we vanaf volgend jaar beslist hebben het personeelskrediet te verminderen met 1%. Ik moet daarin consequent zijn.

Ik ben het er wel mee eens dat het probleem moet worden opgelost.

Ten tweede, wat betreft uw vraag over de transparantie wordt, zoals voorgeschreven in artikel 108 van de wet betreffende de elektronische telecommunicatie 2005, voor elk contract dat wordt gesloten tussen een abonnee en een operator om een aansluiting en/of een toegang tot het openbaar telefoonnetwerk te leveren, materieel ter beschikking gesteld van de abonnee.

De vermeldingen die verplicht in dat contract moeten voorkomen, werden door de wet vastgesteld. Daaronder vindt men de looptijd van het contract, alsook de voorwaarden voor verlenging of beëindiging van de diensten van het contract. Deze bepaling vormt de omzetting in Belgisch recht van artikel 20, 2. van de richtlijn 2002.

Wat de termijnen betreft die soms gekoppeld zijn aan sommige contracten in verband met de aanbidding van netwerken of diensten voor elektronische communicatie wil ik de volgende elementen benadrukken.

Ten eerste, de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken beschouwt in artikel 32, 17. dat elke clausule die tot doel heeft de overeenkomst voor een onredelijke termijn te verlengen onrechtmatig is indien de consument niet tijdig opzegt. Het is eveneens onrechtmatig om een overeenkomst van bepaalde duur automatisch te verlengen bij ontbreken van tegengestelde kennisgeving van de

souffrance, j'ai demandé au service de médiation de se pencher sur la systématique utilisée lors de l'examen des plaintes. Lorsque des plaintes identiques sont formulées fréquemment, il faut les transmettre au management des opérateurs qui les génèrent, ce qui se fait insuffisamment. Si nous modifions la méthodique en étroite concertation avec les opérateurs, je crois que nous pourrions résorber ce retard sans qu'il faille un effectif plus étoffé.

En ce qui concerne la transparence, chaque contrat entre un abonné et un opérateur est matériellement mis à la disposition du premier nommé. Légalement, des éléments comme la durée du contrat et les conditions de la prolongation ou de la résiliation de celui-ci doivent figurer dans le contrat. Le consommateur est protégé contre une prolongation de la convention pour un terme déraisonnable s'il ne la résilie pas à temps, de même que contre la prolongation automatique en l'absence d'une notification contraire.

Il est également protégé contre les effets potentiellement néfastes d'un engagement contractuel pour une durée excessive. Je songe aux possibilités dont dispose l'abonné pour mettre un terme au contrat sans frais si l'opérateur venait à modifier unilatéralement les conditions tarifaires.

La cadre législatif de la conclusion de contrats à durée déterminée dans le secteur de la communication électronique n'est donc pas à négliger. La conclusion d'un contrat à durée déterminée permet en outre souvent de bénéficier de plans tarifaires promotionnels avantageux.

consument terwijl een al te ver van het einde van de overeenkomst gelegen datum werd vastgesteld als uiterste datum voor de kennisgeving van de wil van de consument om de overeenkomst niet te verlengen.

Dat is dus de bepaling van artikel 32.17.

Ten tweede, bevat de wet van 2005 bepalingen die de consument beschermen tegen de potentieel nefaste gevolgen van een contractuele verbintenis met een te lange termijn. Ik denk met name aan artikel 108, paragraaf 2, die elke abonnee de mogelijkheid biedt een contract dat hij met een operator gesloten heeft kosteloos op te zeggen indien de operator de toepasselijke contractvoorwaarden en in het bijzonder de tariefvoorwaarden eenzijdig zou wijzigen.

Maar ik denk ook aan artikel 112 van dezelfde wet, dat de maximale verplichte looptijd van een contract inzake een dienst die begrepen is in een gezamenlijk aanbod dat door dezelfde bepaling werd toegestaan, tot een jaar werd beperkt. Opzeg kan na dat jaar altijd, met een maximale opzegtermijn van een maand.

Het wetgevend kader voor het sluiten van contracten van bepaalde duur in de sector van de elektronische communicatie is dus helemaal niet te verwaarlozen. Tevens stel ik vast dat het sluiten van een contract met een bepaalde geldigheidsduur tussen de operator en de eindgebruiker het voor de klant vaak mogelijk maakt van voordelige promotionele tariefplannen te genieten en/of sommige activeringskosten of specifieke kosten die in principe helemaal bij het begin van de levering van het netwerk of van de diensten van elektronische communicatie zijn opgelopen in de tijd te spreiden. Vandaar dat ik meen dat de huidige wetgeving, als die uiteraard correct wordt toegepast – want dat is belangrijk – voldoende antwoord biedt aan uw verzuchtingen.

01.03 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de minister, dank u voor uw antwoord. Inderdaad, het proces bedenken is een eerste en logische stap. Maar er kan ook gedacht worden aan een switch van ambtenaren, als u meent dat u met overtallen zit. Misschien meent u dat de Ombudsdienst voor de telecomsector een goede afzetmarkt kan zijn voor bepaalde ambtenaren. Misschien moet u ook eens spreken met het Belgacompersoneel of met minister Vervotte.

In elk geval, het komt over dat men daar niet altijd dogmatisch over kan denken maar dat men zeer pragmatisch moet redeneren welke diensten tekorten hebben. Dit kan ook de vrije markt voeden. Het kan het vertrouwen in de vrije markt vergroten als dergelijke diensten performant en met voldoende personeel actief kunnen zijn.

Het verheugt mij u te horen zeggen dat het probleem opgelost moet worden. Wij zullen verder opvolgen hoe de problematiek van de berg achterstallige of onopgeloste klachten evolueert.

U hebt enkele artikels geciteerd uit de Telecomwet, wat de transparantie betreft. Ik meen dat het belangrijk is – want tegenwoordig moet er zoveel gecommuniceerd worden op de gedetailleerde factuur – dat de volgende verbreikingsdatum ook op de factuur zou verschijnen. Wij zullen ter zake nog verder initiatieven nemen.

01.03 Roel Deseyn (CD&V): Si le ministre pense qu'il y a du personnel excédentaire, on pourrait aussi envisager des permutations de fonctionnaires. Il faut se montrer pragmatique et déterminer quels services sont confrontés à une insuffisance des effectifs.

Concernant la transparence, il me paraît important que la première date de résiliation figure sur la facture.

Le service de médiation du secteur des télécommunications doit être suivi de près.

Voor de rest, meen ik dat de Ombudsdienst voor de telecomsector van nabij gevolgd moet worden. Het zou anders niet goed zijn voor de hele telecomsector.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

02 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de sociale telecomtarieven" (nr. 7451)

02 Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "les tarifs sociaux en matière de télécommunications" (n° 7451)

02.01 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, de sociale telecomtarieven hebben de voorbije jaren nogal wat politieke polemiek en ongerustheid bij de operatoren veroorzaakt. Men kan objectief vaststellen dat de historische operator nog steeds een marktaandeel van 95% bezit. Wij kunnen dus zeggen dat de liberalisering nog niet doorgetrokken is voor de klanten die een sociaal tarief genieten.

Meer nog dan andere klanten dienen die klanten goed geïnformeerd te worden. De operatoren, ook de virtuele mobiele operatoren, hebben de plicht om potentiële klanten te informeren over de sociale telefoontarieven. Dat gebeurt niet altijd. Men kan zich afvragen hoe men dat, vanuit het oogpunt van de privacy, kan organiseren, maar als nieuwe klanten zich melden in een winkel, zouden zij op de mogelijkheid van het sociale tarief moeten worden gewezen. Als zij in het systeem zitten, worden de klanten die een sociaal tarief genieten tweejaarlijks aangeschreven door het BIPT.

De Europese Commissie heeft een aantal voorstellen om de transparantie voor de telecomgebruikers en de concurrentie op de markt te verbeteren. Daarover wordt binnenkort gestemd in het Europees Parlement. Er zal ook een Raad plaatsvinden op 27 november – ik neem aan dat u die zult bijwonen – precies om in die problematiek beslissingen te nemen.

Het sociale tarief omvat momenteel vaste en mobiele telefonie en traag inbelinternet. Anno 2008 is breedband de standaard en de noodzakelijke voorwaarde om aan een werkbare snelheid nieuws en informatie op te zoeken. De abonnementen worden ook steeds meer aan datavolumes gekoppeld. Dat zal ook belangrijk zijn om bijvoorbeeld mobiel te bankieren of e-gov-applicaties op internet te gebruiken. Daarom denk ik dat een modernisering van de invulling van het sociaal tarief aan de orde is. Men kan het absoluut niet meer beperken tot mobiele of vaste telefonie, omdat het begrip telefonie uitgehold zal worden. Denk maar aan de evolutie naar Voice over IP.

Er zijn momenteel discussies gaande over de financiering van de vergoeding van de sociale telefoontarieven. Verwijzend naar de elementen die ik aangehaald heb, wens ik u daarover de volgende vragen te stellen.

Kunt u nog eens aangeven hoeveel rechthebbenden er op dit moment zijn voor het sociale tarief, voor vaste en mobiele telefonie? Hoe denkt u de concurrentie aan te zwengelen? Er is een polemiek met de operatoren. Men zegt dat men de databank niet goed kan

02.01 Roel Deseyn (CD&V): La libéralisation du secteur des télécommunications est encore loin d'être terminée, en tout cas pour les clients qui bénéficient d'un tarif social. En outre, tous les opérateurs n'informent pas nécessairement, ou pas suffisamment, leurs clients potentiels sur l'existence d'un tel tarif. Quant aux clients qui sont déjà dans le système, l'IBPT leur adresse un courrier tous les deux ans.

Le tarif social comprend en ce moment la téléphonie fixe et mobile, ainsi que l'internet par la ligne téléphonique. Etant donné qu'entre-temps, le "large bande" est devenu la norme, il me semblerait opportun de revoir ce contenu.

Combien de personnes ont-elles actuellement droit au tarif social pour la téléphonie? Que compte faire la ministre pour tenter d'intensifier la concurrence dans ce segment? L'IBPT a-t-il déjà donné des consignes aux opérateurs à propos de la publication d'informations en la matière? L'IBPT a-t-il déjà dressé l'inventaire complet des opérateurs?

Nous savons que les deux cents opérateurs ne se sont pas tous fait connaître auprès de l'IBPT, sans même parler du fait qu'ils ont été contrôlés. Combien sont en conformité avec la réglementation sur les tarifs sociaux et la publication de ceux-ci?

consulteren, dat de gegevens niet altijd up-to-date zijn, enzovoort.

Heeft het BIPT intussen richtlijnen uitgevaardigd over de publicatie van informatie over de sociale tarieven door de operatoren? Het gaat over de voorlichtingsplicht voor potentiële klanten.

Zijn alle operatoren, inclusief de virtuele operatoren, in kaart gebracht door het BIPT? Deze vraag heeft ook een voorgeschiedenis. Als men aan de telecommarkt denkt, dan denkt men spontaan aan 4 of 5 operatoren, maar in België gaat het over meer dan 200 operatoren. Er is een hele reeks MVNO's actief. Als men in de lijsten van het BIPT kijkt, dat geacht wordt om daarvan een screening te doen, een follow-up aan de wetgeving te geven en de naleving ervan te controleren, dan zie ik een probleem. Men gaat er namelijk vanuit dat zij zich wetsgewijs moeten melden bij het BIPT.

We weten dat die niet allemaal zijn aangemeld, laat staan dat ze allemaal zouden gecontroleerd zijn. Ze zullen wellicht wel gekend zijn, maar het is toch een probleem in de follow-up van de wetgeving.

Vandaar mijn vraag. Hoeveel zijn er conform de regelgeving over het sociaal tarief en de bekendmaking ervan aan potentiële klanten? U kent misschien de anekdote, maar als men belt naar bepaalde helpdesks van operatoren, antwoordt men dat men voor iedereen sociaal is. Daardoor maakt men er zich heel gemakkelijk vanaf en wijst men de potentiële klant niet op zijn rechten.

Tweejaarlijks worden de sociale tariefklanten aangeschreven. Het zou goed zijn, mocht in dat schrijven ook worden verwezen naar de tariefsimulator, want dat is ook een probleem. Het sociaal tarief is soms niet meer het voordeligste tarief voor de sociale tariefklanten. We zien dat ook in de energiesector. Iemand die een beetje proactief te werk kan gaan en het heft in handen kan nemen, kan zijn telecomkosten drukken door voor andere tariefplannen te kiezen dan het standaard sociale tarief. We moeten die klanten dan ook aanschrijven om de concurrentie te laten spelen. Ik denk ook dat de tweejaarlijkse herhaling niet altijd even kostenefficiënt wordt georganiseerd.

Over het sociaal tarief voor breedband hebben we vroeger al vragen kunnen stellen. Wat is daar de status? Zult u een verder engagement op zich nemen in de Raad van november?

In welke zin zal de methodologie voor het financieren van de vergoeding van de sociale telefoontarieven worden gewijzigd? Dat is eigenlijk een vraag naar meer transparantie voor de operatoren onderling.

Mijnheer de minister, ik wil er ten slotte nog een vraag aan toevoegen. We hebben post factum gelijk gekregen. Enkele jaren geleden, bij de bespreking van de telecomwet, hebben wij ervoor gepleit geen korting in centen, maar in procenten te geven. Er werd toen mee geschermd dat de tarieven zouden zakken. Mevrouw Van den Bossche en de heer Verwilghen zegden dat het goed was om er absolute cijfers op te kleven. We zien nu echter dat de standaardtarieven bij diverse operatoren in stijgende lijn gaan en dat de tegemoetkoming voor de sociale tariefklanten proportioneel vermindert, wat toch ook een probleem is. In die zin kan de telecomwet misschien worden

Tous les deux ans, un courrier est adressé aux clients qui peuvent bénéficier du tarif social. Il serait intéressant de les renseigner aussi à propos du simulateur de tarifs, car le tarif social n'est pas toujours le plus avantageux.

Le ministre prendra-t-il des initiatives concernant le tarif social et l'internet à haut débit?

Nous préconisons en outre, dans le cadre du tarif social, d'accorder une réduction exprimée en pourcentage et non plus en chiffres absolus. En effet, l'actuelle hausse des tarifs dans le secteur des télécommunications fait en sorte que les réductions dont bénéficient ces clients diminuent proportionnellement.

gewijzigd. Ik heb ook begrepen dat in de programmawet of in de wet houdende diverse bepalingen aan heel wat van de artikels zou kunnen worden geraakt.

02.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Deseyn, ik kan u de gegevens straks bezorgen, met name de cijfers over het aantal klanten dat van het sociaal tarief kan genieten.

Uit de percentages blijkt dat vooral bij Belgacom meer dan 350.000 klanten van het sociaal tarief genieten. Ook bij Telenet en bij andere, vaste operatoren ligt het percentage hoog. Bij de mobilofonie heeft vooral Mobistar klanten met een sociaal tarief. Proximus telt er minder. Ik zal u de cijfers bezorgen.

Wat betreft de initiatieven die het BIPT heeft genomen om het sociaal tarief bij de mensen kenbaar te maken, staan, ten eerste, op de website de voorwaarden alsook de procedures om het sociaal telefoontarief te bekomen, gepubliceerd.

Ten tweede, wij hebben met alle ziekenfondsen en alle OCMW's van het land contact opgenomen, om hen in te lichten over de mogelijkheid om een operator te kiezen en om de procedure toe te lichten.

Ten derde, wanneer het Instituut tijdens de tweejaarlijkse verificatie na een nieuw onderzoek van een dossier het recht van de begunstigde bevestigt, brengt het de betrokkenen op de hoogte van de mogelijkheid om van operator te veranderen en deelt hen de lijst mee van de operatoren die het sociaal tarief aanbieden.

De brief die bij voornoemde gelegenheid wordt verstuurd, werd overigens in overleg met de operatoren opgesteld.

Het is echter een feit dat een ouder publiek met een laag inkomen dat van het sociaal tarief geniet, terughoudend is om van operator te veranderen. Hen elke twee jaar over de alternatieven informeren, is te weinig. Daarom moet worden gezocht naar mogelijkheden die alle operatoren die dat wensen, toelaten proactief de sociaal tariefklanten met interessante aanbiedingen te kunnen benaderen, weliswaar zonder de wet op de privacy te schenden.

Wij zullen het BIPT vragen om een en ander praktisch verder uit te werken.

Het BIPT heeft op zijn website informatie met betrekking tot de reglementering en de toekenningsprocedure gepubliceerd. Het BIPT controleert de regels, zoals de informatie die de operatoren over het sociaal tarief publiceren alsook de informatie die de operatoren, met name via een call center, aan de aanvragers mededelen.

Op dit ogenblik zijn er negen operatoren die via de databank van de sociale telefoontarieven, die door het Instituut wordt beheerd, hun klanten het sociaal telefoontarief aanbieden. Het BIPT heeft op vandaag echter geen klachten van potentiële begunstigden ontvangen.

De brief waarvan daarnet in mijn antwoord sprake was, bevat ook de

02.02 **Vincent Van Quickenborne**, ministre: Je transmettrai tout à l'heure à M. Deseyn les chiffres concernant le nombre de clients de chaque opérateur.

Les conditions et les procédures régissant l'obtention du tarif social sont publiées sur le site internet de l'IBPT. Nous avons également pris contact avec l'ensemble des mutuelles et des CPAS afin de les informer de cette possibilité. Par ailleurs, les clients en sont informés par courrier à l'occasion de leur contrôle bisannuel.

En particulier les clients plus âgés, qui pourraient bénéficier de ces tarifs, sont réticents à changer d'opérateur. Il convient dès lors de rechercher des possibilités permettant à tous les opérateurs d'informer ces personnes sans porter atteinte à leur vie privée. Nous inviterons l'IBPT à formuler des propositions en la matière.

L'IBPT contrôle les règles applicables aux opérateurs. Actuellement, neuf opérateurs peuvent offrir le tarif téléphonique social à leurs clients.

Dès que le simulateur de tarif sera opérationnel, il me semble en effet opportun de le mentionner dans la lettre précitée. L'envoi d'un tel courrier à un très grand nombre de bénéficiaires potentiels entraînera des frais importants et doit également être évalué quant à son effet positif. Nous examinerons d'éventuelles alternatives.

Au niveau européen, nous plaiderons en faveur d'un accès universel à l'internet, par la large bande.

Bien que la Cour européenne de Justice ne se soit pas encore prononcée, je cherche à définir

adresgegevens van de operatoren die sociale tarieven aanbieden.

Zodra de tariefsimulator klaar is voor publiek gebruik, lijkt het inderdaad aangewezen – ik dank u voor de suggestie – om de inhoud van de brief te herzien en van voornoemde simulator melding te maken.

De verzending van een brief aan de 363.284 huidige begunstigden van een sociaal tarief, buiten de tweejaarlijkse verificatie, moet grondig op zijn positief effect voor de klanten in kwestie worden geanalyseerd, gelet ook op de hoge kosten die ermee gepaard zouden gaan. Ik zal samen met het BIPT ook nagaan hoe op andere manieren meer en permanentere informatie over de alternatieven aan bedoelde klanten kan worden gegeven, teneinde de concurrentie meer te laten spelen.

Wat betreft de vraag over de universele dienstverlening, kan ik u het volgende mededelen.

In het regeerakkoord staat dat de regering op Europees niveau voor de uitbreiding van de universele dienstverlening tot toegang van het hoog debiet zal pleiten. Het huidige voorzitterschap heeft het op de agenda van de komende maanden, met name eind november 2008, geplaatst. Wij zullen het standpunt verdedigen dat er een universele dienstverlening voor de toegang tot het hoog debiet – aan 1 megabit per seconde – moet zijn.

Dat is de positie die ons land zal innemen.

Het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschap heeft nog geen arrest gewezen in de zaak betreffende de conformiteit van het Europees recht van de methode voor de berekening van de kosten van de sociale tarieven, in de wet van 2005, en de methode voor de berekening van de kostprijs is daarom nog niet gewijzigd. Evenwel onderzoek ik samen met het BIPT en de sector hoe de regeling voor de berekening van de sociale tarieven en de financiering ervan voortaan het best wordt opgesteld en gewijzigd.

02.03 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de minister, ik zal uiteraard niet op alle onderscheiden elementen ingaan. Toch wil ik twee bemerkingen maken over punten waarover ik bezorgd ben en die mijn thesis staven. Wanneer het BIPT een brief verstuurt met de lijst van de operatoren – het gaat over 9 operatoren – en hun coördinaten, impliceert dit eigenlijk dat u toegeeft dit niet voor alle operatoren gebeurde. In feite zou iedere winkel of ieder contactpunt dat op de Belgische markt wordt beheerd, zich moeten conformeren aan de telecomwet en verplicht het sociaal tarief aanbieden. Wanneer men de lijst van 200 limiteert tot 9 dan schort er iets aan het systeem en bekend men zijn onmacht.

Ik ben zeer verheugd dat u het sociaal tarief opentrekt voor breedband, zij het 1 megabyte per seconde. Hopelijk frustreert u de betrokkenen niet met het plafonneren van het downloaden, het datavolume. Hier gaat het over een beperking van het debiet, maar ook dat kan leiden tot frustraties. Daarom ben ik zelf overgeschakeld naar VDSM, omdat het reguliere werk lijdt onder de aangeboden standaardvoorzieningen.

avec l'IBPT et le secteur un mode de calcul et de financement des tarifs sociaux.

02.03 Roel Deseyn (CD&V): Puisque neuf opérateurs seulement sur deux cents sont enregistrés auprès de l'IBPT, le système présente une grande faiblesse. On devrait pouvoir s'informer partout sur le tarif social.

Je me félicite d'entendre le ministre annoncer que le tarif social sera étendu à la large bande, fût-ce avec une limitation à 1 megabyte par seconde. J'espère toutefois que les clients ne seront pas trop pénalisés par une limitation inutilement importante du volume de téléchargement. Espérons que tout cela permettra à un plus grand nombre de trouver

Hopelijk zorgt uw maatregel om mensen op de internetsnelweg te krijgen, niet voor frustraties wegens de krappe definitie met een drempel van 1 megabyte per seconde.

le chemin de l'internet.

Het gaat alvast in de goede richting; over de modaliteiten kunnen we later nog wel discussiëren. Het is jammer dat u van bij het begin mensen al frustreert door die beperking, want dat doet hen afhaken van de virtuele wereld, die steeds meer verweven is met de reële wereld.

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

03 Vraag van de heer Michel Doomst aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het behoud van een telefoonnummer" (nr. 7539)

03 Question de M. Michel Doomst au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le maintien d'un numéro de téléphone" (n° 7539)

03.01 Michel Doomst (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik heb een vraag die via uw ministeriële en daardoor wat herderlijke autoriteit voor de betrokkenen misschien tot een oplossing kan leiden. Het is een vraag naar vereenvoudiging en uniformisering van telefoonnummers binnen gemeenten en provincies.

Het is een praktisch, maar zeer vervelend probleem. Mensen die binnen dezelfde zone verhuizen, kunnen hun telefoonnummer behouden, maar wanneer men zich in een andere zone vestigt, moet men daar natuurlijk een nieuw nummer aanvragen. In sommige gemeenten, vooral provinciale grensgemeenten, is dat zelfs een probleem wanneer men op een heel korte afstand verhuist. Vooral zelfstandigen hebben, wanneer ze dat nummer moeten veranderen, nogal wat praktische problemen.

Is die problematiek door u gekend en reeds onderzocht? Bent u bereid om aan dat probleem het hoofd te bieden?

03.01 Michel Doomst (CD&V): Le citoyen qui s'établit dans une autre zone téléphonique doit demander un nouveau numéro de téléphone. A proximité des limites des provinces, cela peut déjà constituer un problème pour celui qui se déplace de seulement quelques kilomètres. Cette situation peut être source de difficultés pour les indépendants en particulier.

Le ministre a-t-il déjà examiné cet aspect? Est-il disposé à chercher une solution?

03.02 Minister Vincent Van Quickenborne: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Doomst, de Belgische nummeringsruimte is historisch gezien onderverdeeld in verschillende nummerzones. Voor de liberalisering was aan het bellen binnen of buiten de nummerzone een verschillend eindgebruikerstarief gekoppeld. Nu is dat niet meer het geval, maar de nummerzone is nog altijd relevant omdat het de routing van de noodoproepen naar de juiste provinciale centrales van de nooddiensten mogelijk maakt en – ten tweede – omdat het de verrekening van de interconnectiediensten tussen operatoren op groothandelsniveau regelt. Het heeft dus zijn relevantie.

Aangezien de meeste mensen bij een verhuis binnen de nummerzone blijven, is er nooit een grote vraag geweest om de commerciële dienst van het behoud van het nummer bij verhuis binnen dezelfde nummerzone – de location portability – uit te breiden naar verhuizingen buiten de nummerzone. Die uitbreiding is bij gebrek aan vraag in de sector dan ook niet ten gronde onderzocht.

De door u aangehaalde problematiek kan deels worden opgelost door voor een bepaald nummer een call forwarding in te stellen. Daardoor stuurt men een telefoonoproep door van het oude naar het nieuwe nummer.

03.02 Vincent Van Quickenborne, ministre: Les numéros de téléphone en Belgique sont subdivisés en différentes zones téléphoniques. Cette subdivision reste pertinente dans la mesure où elle détermine le routage des appels d'urgence vers le central approprié et l'imputation des services d'interconnexion entre les différents opérateurs.

Étant donné qu'il est rare que le titulaire d'un numéro demande à le conserver en cas de déménagement en dehors d'une zone, la question n'a jamais été examinée de près. Le problème soulevé peut par exemple être résolu en transférant immédiatement les appels de l'ancien numéro vers le nouveau.

Meer ten gronde kan de uitbreiding van de location portability, waarnaar u verwijst, aangekaart worden bij het BIPT en de actoren, die momenteel voor hun werking geheel of gedeeltelijk vertrouwen op de indeling van België in nummerzones. In dat kader zal wel de vraag moeten worden gesteld of de kosten om de systemen bij de operatoren en de hulpdiensten aan te passen – de twee relevante elementen waarnaar ik daarnet verwees – in verhouding staan tot de voordelen voor de mensen. Ik heb het BIPT in elk geval gevraagd om dat onderzoek te doen. Ik zal u later inlichten over het resultaat van dat onderzoek.

03.03 Michel Doomst (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik denk inderdaad dat de verhouding tussen de kosten en de opbrengst ervan ter discussie zal staan. Dat bleek ook bij vorige verkenningen van het onderwerp, maar ik ben blij dat u hierin het voortouw wil nemen. Ik denk dat die vereenvoudiging vele mensen zou verheugen.

J'ai demandé à l'IBPT d'étudier la proposition de M. Doomst et de voir si ses avantages sont proportionnés au coût qu'ils entraîneraient. Je communiquerai les résultats de cette étude.

03.03 Michel Doomst (CD&V): Je pense en effet que le rapport entre les coûts et les avantages de cette adaptation est à discuter. Je pense néanmoins que cette adaptation contenterait beaucoup de gens.

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

04 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het i-Lineprogramma" (nr. 7763)

04 Question de M. Roel Deseyn au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le programme i-Line" (n° 7763)

04.01 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister ik wil u enkele aspecten van het i-line programma voorleggen, het speciale programma voor scholen, bibliotheken en ziekenhuizen, die zo een internettoegang tegen een aantrekkelijke kostprijs kunnen bekomen. Het gaat hier over internet via ISDN-technologie of via ADSL-technologie en men kan in principe naast de historische operator dat ook laten aanbieden door andere operatoren. Het is belangrijk dat wij dat doen, want de Belgische scholen lopen achter wat betreft ICT. In de ranking staat België op de 15^e plaats in de EU wat betreft het aantal scholen met breedbandinternet. Als het gaat om aantal computers per 100 leerlingen, scoren wij nog slechter met een 17^e plaats.

Ik zal u daarover enkele vragen stellen.

Hoeveel maken er nu respectievelijk gebruik uitgesplitst per gemeenschap en per product?

Wat was de kostprijs van deze maatregel? Dat is een tricky vraagje, want er is een discussie geweest of de regering hier geld voor voorziet. Of wordt dit eerst afgehouden van het dividend dat door Belgacom wordt uitgekeerd aan de overheid enzovoort? We hebben daarover nog mooie discussies gehad destijds met minister Vande Lanotte. Hoeveel wordt voorzien voor 2008 en 2009, budgettair of dividendgewijs.

Wanneer zullen scholen, bibliotheken en ziekenhuizen kunnen genieten van producten met VDSL-technologie? Scholen, die innovatieve projecten ontwikkelen, hebben reëel belang en kunnen meer creatief te werk gaan wanneer zij over betere comfortdiensten

04.01 Roel Deseyn (CD&V): Le programme i-Line, qui vise à proposer aux écoles, bibliothèques et hôpitaux un accès bon marché à l'internet, constitue un projet important étant donné le retard de nos écoles belges en matière de TIC. Combien d'établissements recourent à ce programme, par Communauté et par produit? Quel est le coût de cette mesure? Qu'en est-il de son financement? Quand les établissements concernés pourront-ils bénéficier de la technologie VDSL? Quels pourcentages respectifs de ce marché sont aux mains de l'opérateur historique et des autres opérateurs? Le ministre estime-t-il que l'ensemble des opérateurs doivent être en mesure de proposer ce service à un tarif préférentiel?

op internet beschikken. Wat is de positionering van de regering: zal men zich daar verder op engageren of is dit een zaak voor de Gemeenschappen, waar vroeger ook werd mee geschermd? Met deze nieuwe ploeg zou ik toch wel een beetje oriëntatie hierover willen hebben.

Hoeveel percent van deze specifieke markt verloopt via de historische operator dan wel via de andere VDSL-aanbieders? De anderen zijn natuurlijk ook zeer geïnteresseerd. Het is een beetje merkpromotie, men krijgt ingang bij een bepaald publiek. Wij hebben gezien dat de mogelijkheden voor die anderen vrij beperkt waren.

Bent u van oordeel dat alle aanbieders van breedbandinternet deze dienst aan voordeeltarief moeten kunnen aanbieden, dus ook zij die werken via het kabelnetwerk of helemaal draadloos? Het sluit een beetje aan bij de vorige vraag.

04.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mijnheer de voorzitter, collega, ik zal u een uitvoerige tabel verzenden in verband met de verdeling van de lijnen. Er waren op 31 december 2007 7.774 lijnen in dienst. 79% zijn adsl-lijnen, 21% zijn isdn-lijnen. De verdeling is communautair: 55% voor de Vlaamse Gemeenschap, 43% voor de Franse Gemeenschap, 1,7% voor de federale instellingen en de rest voor de Duitstalige instellingen.

De totale kosten bedroegen voor 2007 bijna 8 miljoen euro. Er zijn echter geen fundamentele wijzigingen aan het programma en dus kan er verwacht worden dat de huidige kostprijs van dezelfde grootteorde zal zijn en dat men dat ook zal blijven financieren. Momenteel zijn er geen plannen in zicht om een op de VDSL-technologie gebaseerd i-lineproduct te definiëren.

De bevoegdheid voor elektronische communicatie berust hoofdzakelijk bij de federale Staat. Ik wil u verwijzen naar de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof in verband met het begrip omroep voor een uitvoerig overzicht van de bevoegdheidsverdeling ter zake tussen de federale Staat en de Gemeenschappen. Voor een initiatief als i-line staat de bevoegdheid van de federale Staat buiten kijf.

In verband met de financiering stel ik vast dat de Gemeenschappen indirect een stuk van de bevoegdheid delen om de financiële grondslag van de dienst te bepalen omdat zij binnen hun bevoegdheidsgebied zelf de lijst van de erkende onderwijsinstellingen vaststellen.

Daartegenover staat evenwel wel dat de Gemeenschappen geen controlebevoegdheid hebben in verband met de betaalbaarheid van de tarieven die de leveranciers van internettoegang hanteren noch voor de naleving van de verplichting om tegemoet te komen aan de specifieke behoeften van de school. Deze controle wordt immers uitgevoerd door het BIPT.

Met de huidige stand van de bevoegdheidsverdeling en van de vigerende wetgeving is het dus moeilijk om een integrale financiering door het ene of het andere machtsniveau te rechtvaardigen. Tenzij er tussen de federale Staat en de Gemeenschappen een nieuwe bevoegdheidsverdeling komt, dat kunnen wij bekijken in het kader van

04.02 **Vincent Van Quickenborne**, ministre: Le 31 décembre 2007, 7.774 lignes étaient en service: 79% de lignes ADSL et 21% de lignes ISDN, dont 55% pour la Communauté flamande, 43% pour la Communauté française, 1,7% pour les institutions fédérales et le reste pour les institutions germanophones. Le coût total pour 2007 s'élevait à quasiment 8 millions d'euros et cet ordre de grandeur est actuellement inchangé. Il n'est pas encore question aujourd'hui de produits i-line basés sur la technologie VDSL.

Les communications électroniques relèvent essentiellement de l'échelon fédéral. Les Communautés fixent elles-mêmes la liste des établissements d'enseignement agréés, mais la compétence de contrôle pour les tarifs relève de l'IBPT. Un financement intégral par un niveau de pouvoir donné se justifie donc difficilement pour l'instant. Un accord de coopération peut offrir une solution, par exemple en ce qui concerne une limitation du financement du service i-line.

Le 31 décembre 2007, Belgacom représentait 45,3% des lignes et les autres opérateurs, 54,7%. La loi n'impose actuellement pas de normes techniques en ce qui concerne le service i-line, de sorte

de communautaire dialoog, zou deze situatie kunnen worden opgelost door een samenwerkingsakkoord te sluiten dat bijvoorbeeld betrekking heeft op de vaststelling van een methode voor de berekening van de kosten voor de i-linedienst of op de vaststelling van een plafond voor de financiering van deze dienst.

Dit plafond zou onder andere kunnen worden vastgesteld door precieze criteria op te stellen in verband met de specifieke behoeften van de scholen.

Op 31 december 2007 werd 45,3% van de lijnen door Belgacom aangeboden en 54,7% door de andere operatoren. Overeenkomstig het principe van de technologische neutraliteit dat in de toepasselijke Europese richtlijnen is ingeschreven, legt de wet momenteel geen enkel voorschrift van technische aard op bij de levering van de diensten van het i-linetype.

Het gevolg is dat vandaag alle spelers die door u worden opgesomd de vermelde diensten mogen verstrekken. Indien het geval zich voordeed zou ik mij er trouwens tegen verzetten dat er beperkingen van technische aard zouden worden voorgeschreven die de mogelijkheid voor de begunstigde van de i-linediensten zouden beperken om een voorkeur te geven aan een leverancier die zij efficiënter of performanter zouden achten.

Zoals beloofd zal ik u bij deze ook een tabel geven met daarin per Gemeenschap de ADSL- en ISDN-scholen, -bibliotheken en -ziekenhuizen. Dan hebt u de cijfers ook compleet.

04.03 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de minister, bedankt alvast voor de cijfers. In een schriftelijke vraag zal ik wel eens peilen naar de historiek van de cijfers. Bij de bespreking van de telecomwet hebben wij namelijk met een amendement bepleit dat er een uitbreiding zou zijn van het project naar onder meer lagere scholen die vroeger niet in het i-Lineproject zaten. We willen dus nagaan of dat reeds zijn vruchten heeft afgeworpen en of er rendement van is. We zullen de laatste stand van de telecomwet eens nakijken, om te bepalen of een verdere uitbreiding nodig is, dan wel of er misschien meer over gecommuniceerd moet worden.

Wat de technische standaard betreft, vind ik dat het project mee moet evolueren. We moeten bijvoorbeeld absoluut VDSL aanbieden, als dat bestaat en als alle operatoren het mogen aanbieden. U hebt in uw tabel de opsplitsing gemaakt tussen ISDL, ADSL en ISDN. Ik vraag me dan af waar de coaxkabel of Telenet in de statistieken zit. Ik denk dat het bedrijf daar een aantal terechte vragen over stelt. Misschien kunt u dat toch nog even nagaan. U zegt dat u zich ertegen zou verzetten. Het is echter nog niet het geval. Ik vang daar toch ook wel andere signalen over op. Het is minstens het bekijken waard.

Ik had het over al dan niet uitbreiding dan wel of over het project meer informatieverstrekking nodig is, en over de technische standaard.

Inzake het volgende pakket voor de staatshervorming hebt u aangegeven dat telecommunicatie best federale materie blijft. Volgens mij is dat terecht. Ik meen dat alle infrastructuur best federaal gehouden kan worden, terwijl de content voor de Gemeenschappen is, alvorens tot hybride telecommonsters te komen die allesbehalve

que l'ensemble des acteurs peuvent fournir ces services. Je m'opposerais d'ailleurs à de telles restrictions.

04.03 Roel Deseyn (CD&V): Je me renseignerai, dans une question écrite, sur l'historique de ces chiffres. En effet, nous souhaitons étendre ce projet aux écoles primaires participant autrefois au projet i-Line. Nous voulons vérifier s'il a porté des fruits.

La norme technique doit évoluer en même temps. Nous devons absolument offrir le VDSL. Où trouve-t-on les chiffres relatifs au câble coaxial?

Pour le ministre, les télécommunications doivent rester une compétence fédérale. C'est aussi notre opinion, l'infrastructure doit rester fédérale mais le contenu revient aux Communautés.

de filosofie van de homogene bevoegdheidspakketten zouden volgen. Dat is dan weer een andere discussie, maar laten we toch maar de infrastructuur federaal houden.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le service universel à haut débit pour l'accès à internet" (n° 7257)

05 Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toegang tot breedbandinternet als universele dienstverlening" (nr. 7257)

05.01 **François Bellot** (MR): Monsieur le ministre, la Commission européenne, par la voix de sa commissaire en charge de la société de l'information, Mme Reding, fixe comme priorité politique la possibilité pour chaque citoyen de l'Union de se connecter au haut débit d'ici 2010. Il s'agit là d'un véritable défi puisque 40% des ménages des 27 États membres n'ont toujours pas la possibilité de se raccorder au net. La Belgique ainsi que la France voudraient inclure dans le service universel la possibilité pour les citoyens de disposer d'un haut débit quel que soit l'endroit où ils habitent. Je viens d'ailleurs de lire un message de mon collaborateur qui a vu le plan français adopté en octobre 2008. Ce plan comporte 159 mesures, tous les domaines sont balayés, c'est assez intéressant.

Monsieur le ministre, à quel niveau fixez-vous les caractéristiques techniques du haut débit? En France, à certains endroits, le haut débit atteint 508 mégas, à d'autres endroits, il atteint 1 giga.

Y a-t-il en Belgique des demandes de couverture satellite pour l'accès au haut débit en matière de réception du net?

À l'occasion de la réunion du Conseil européen ad hoc, quelle position comptez-vous défendre à propos de l'inscription éventuelle de la connexion à large bande dans le service universel?

05.01 **François Bellot** (MR): De Europese Commissie beschouwt het als een prioriteit dat elke burger van de Unie tegen 2010 toegang heeft tot breedbandinternet. Dat is een hele uitdaging aangezien 40 procent van de gezinnen in de 27 lidstaten nog steeds niet op het internet is aangesloten. België en Frankrijk vinden dat gezinnen over een breedbandverbinding moeten kunnen beschikken, waar ze ook wonen, en zouden dit in de universele dienstverlening willen laten opnemen. Het Franse plan werd in oktober 2008 goedgekeurd. Het omvat 159 maatregelen in alle domeinen.

Op welk niveau zal u de technische eigenschappen van een breedbandverbinding vastleggen? In Frankrijk varieert breedband van 508 Mb tot 1 Gb. Is er in België vraag naar toegang tot breedbandinternet via satellietverbinding? Welk standpunt wilt u tijdens de "ad hoc"-Europese Raad verdedigen wat betreft de eventuele opname van de breedbandverbinding in de universele dienstverlening?

05.02 **Vincent Van Quickenborne**, ministre: Monsieur le président, le terme "haut débit" connaît plusieurs définitions qui varient entre 144 kbps et 20 Mbps. Afin d'aller à la rencontre des exigences de base actuelles et de donner à chacun la possibilité d'accéder à internet, je pense que 512 kbps ou 1 Mbps doivent suffire. La large bande de 512 kbps est d'ailleurs également considérée comme un standard minimum par les autorités françaises. Une telle largeur de bande peut d'ailleurs être livrée au moyen de différentes technologies de sorte que 35 à 40.000 ménages qui ne disposent pas de la couverture adsl puissent quand même disposer de la flexibilité nécessaire pour être présents sur internet.

05.02 **Minister Vincent Van Quickenborne**: Er zijn meerdere definities voor "breedband" die variëren tussen 144Kb en 20Mb. Om te voldoen aan de huidige basisvereisten en om ervoor te zorgen dat iedereen toegang heeft tot het internet, denk ik dat 512 Kb of 1Mb moet volstaan. Breedband van 512 Kb wordt in Frankrijk trouwens als een minimumnorm beschouwd. Een dergelijke

Il semble qu'il y a, aujourd'hui, une demande sur le marché belge pour des connexions satellites. Pour plus d'informations, je vous renvoie au site d'Astra.com et Astra2se.com. Ce service offre 256 kbps pour 25 euros par mois, 512 kbps pour 38,5 euros par mois et plus de 1Mbps pour 40,5 euros par mois.

Le plus grand problème est cependant que l'achat d'une antenne parabolique et d'un modem peut coûter jusqu'à 400 euros

3. Ce point est repris dans l'accord gouvernemental. Nous respectons cet accord. Je renvoie au rapport du groupe de travail DGE dans lequel il a été déterminé que la Belgique avait proposé, lors des discussions sur les nouvelles directives européennes sous la présidence française, 1 Mb par seconde en tant que standard minimum pour la vitesse de téléchargement pour le haut débit.

bandbreedte kan worden bereikt met verschillende technologieën, zodat 35 tot 40.000 gezinnen die geen ADSL-verbinding hebben toch toegang hebben tot het internet.

Blijkbaar is er op de Belgische markt vraag naar satellietverbindingen. Ter informatie verwijs ik naar de website Astra.com en Astra2se.com. Deze dienst biedt 256 Kb voor 25 euro per maand, 512 voor 38,5 euro per maand en meer dan 1 Mb voor 40,5 euro per maand.

Het grootste probleem is dat de aankoopprijs van een schotelantenne met modem tot 400 euro kan oplopen. Dat punt is in het regeerakkoord opgenomen. Ik verwijs naar het verslag van de DGE-werkgroep, waarin staat dat België tijdens de bespreking van de nieuwe Europese richtlijnen 1 Mb per seconde had voorgesteld als minimumstandaard voor de downloadsnelheid van breedbandaansluitingen.

05.03 François Bellot (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie. J'ai reçu des réponses concises à des questions concises.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

06 Question de M. Xavier Baeselen au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le plan d'action national 'Internet pour tous'" (n° 7976)

06 Vraag van de heer Xavier Baeselen aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het nationaal actieplan 'Internet voor iedereen'" (nr. 7976)

06.01 Xavier Baeselen (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, ma question rejoint d'une certaine manière des sujets évoqués à propos de l'évaluation du plan national "Internet pour tous".

J'ai pris connaissance d'un document émanant de la Commission européenne daté du mois d'avril 2008 et qui dresse un inventaire pays par pays de la situation concernant les nouvelles technologies et l'utilisation d'internet. Le rapport est satisfaisant pour la Belgique pour un certain nombre de points. Par contre, la Commission estime que: "Belgium is slowing down its performance in the European ranking of internet usage".

Un des points évoqués est la problématique du e-government et de son utilisation par les entreprises. En cette matière, la Belgique se range malheureusement à la vingt-quatrième position sur vingt-sept.

06.01 Xavier Baeselen (MR): In een document van april 2008 met betrekking tot de nieuwe technologieën wijst de Europese Commissie erop dat België naar beneden getuimd is in de Europese rangschikking wat het internetgebruik betreft en dat we op het stuk van "e-government" verrassend slecht scoren. In het licht daarvan kreeg ik graag wat meer informatie met betrekking tot het plan e-2010 en met betrekking tot de evaluatie van het actieplan 'Internet voor iedereen'.

Cela m'amène à vous interroger sur le plan e-2010 et l'évaluation du plan "Internet pour tous".

06.02 Vincent Van Quickenborne, ministre: Monsieur le président, cher collègue, je rappelle qu'un programme "Internet pour tous" a été élaboré par le gouvernement précédent. Il avait pour but principal la vente d'un "bundle", vente conjointe d'un pc et d'une ligne internet, d'une formation, de logiciels (bureautique) et d'un lecteur de carte d'identité, et ce afin de réduire la fracture numérique.

Cette campagne a mené à la vente de 35.215 "bundles". Elle a débuté le 19 avril 2006 et a pris fin le 18 avril 2007. Elle a permis la mise sur le marché de 17.302 portables et de 18.076 ordinateurs fixes. De plus, il ressort de données partielles de Belgacom et de Telenet, que ces ordinateurs ont été achetés en majorité (85%) par des personnes qui n'avaient pas encore internet à domicile.

Il faut également savoir que certaines associations de revendeurs de matériel informatique prétendent que sur les cinq personnes qui entraient dans leur magasin avec la lettre du gouvernement qui expliquait la campagne, une personne achetait un vrai "bundle internet pour tous" et deux autres partaient avec une autre configuration. Cela signifie qu'outre les 35.215 personnes ayant acheté un "bundle", 70.000 autres personnes de notre groupe cible ont été stimulées à acheter, bien sûr sans bénéficier des avantages prévus par la campagne au niveau de la TVA.

Pour vraiment réduire la fracture numérique, il faut continuer les efforts.

Que faut-il faire? Vous avez certainement entendu que l'avocat général auprès de la Cour de justice européenne a dit hier qu'il faudrait changer la loi sur les pratiques commerciales. La vente conjointe est impossible dans notre pays. Avec le programme "Internet pour tous", on a assoupli cette législation et cela a eu des effets. Je pense qu'il faut arriver à une vente conjointe dans le secteur du IT avec des conditions transparentes et un libre choix pour le consommateur. Il faut renverser le principe.

Si on pouvait acheter des ordinateurs avec une connexion internet, sans être obligés de souscrire à un téléphonique, je pense que l'on pourrait améliorer ce degré de pénétration.

Vous avez raison de faire référence au e-government, je pense que nous avons les atouts dans notre pays pour en profiter mieux.

Premièrement, le site internet belgium.be a été fort amélioré. La consultation de ce site a augmenté.

Deuxièmement, ce qu'il nous manque, c'est avoir un contact interactif entre gouvernement et citoyens. Cela existe partiellement comme par exemple Tax-on-web. J'ai vu que ceux qui utilisent ce site par le biais de leur carte d'identité électronique sont très contents. J'ai remarqué que les gens qui ont utilisé Tax-on-web développé par mon collègue Reynders continuent à l'utiliser. Cela montre qu'un bon service sur internet de e-gouvernement peut se poursuivre.

06.02 Minister Vincent Van Quickenborne: Het programma 'Internet voor iedereen' van de vorige regering had tot doel de digitale kloof te verkleinen door het te koop aanbieden van een pakket bestaande uit een pc, een internetaansluiting, een opleiding, software en een e-ID-kaartlezer. Er werden 35.215 pakketten verkocht, vooral aan personen die thuis nog niet over een internetaansluiting beschikten. De actie zou bovendien 70.000 andere personen uit de doelgroep ertoe hebben aangezet informaticamateriaal aan te schaffen.

De advocaat-generaal bij het Europees Hof van Justitie heeft gisteren verklaard dat de wet op de handelspraktijken zou moeten worden aangepast. De koppelverkoop moet in de sector van de informatietechnologie worden toegestaan, op voorwaarde dat er in transparante voorwaarden wordt voorzien en er een keuzevrijheid voor de consument komt.

Wat "e-government" betreft, werd de internetsite www.belgium.be verbeterd en ze werd vaker geraadpleegd. Het interactief contact tussen de regeringen en de burgers moet verder ontwikkeld worden. De gebruikers van Tax-on-web die voor de verbinding gebruik maken van hun elektronische identiteitskaart, zijn tevreden. Voorts moeten er nog andere toepassingen ontwikkeld worden voor de elektronische identiteitskaart, bijvoorbeeld voor de toegang tot de voetbalstadions of voor het openbaar vervoer.

Ik hoop binnen enkele maanden concrete oplossingen te kunnen aanreiken.

Il faut que l'on développe des applications pour la carte d'identité électronique. Je suis actuellement en débat avec la ligue de football pour voir s'il est possible de remplacer les tickets en papier par l'utilisation de la carte d'identité électronique.

Il y a des sanctions possibles contre les hooligans. Certains sont condamnés, par exemple, à une exclusion des stades de football pendant six mois ou un an. Si on veut vraiment un contrôle efficace à cet égard, il vaut mieux travailler avec la carte d'identité électronique qu'avec des billets en papier, plus difficiles à contrôler.

Il y a des possibilités dans les transports en commun. J'ai vu dans d'autres pays qu'on utilisait cette carte pour donner la possibilité aux gens de faire une réservation par internet et de faire la vérification par le biais de la carte d'identité électronique.

Il y a beaucoup de possibilités et je pense qu'il faut les développer le plus vite possible.

Un de mes collaborateurs y travaille chaque jour avec le Fedict. J'espère pouvoir proposer des solutions concrètes dans quelques mois. Vous avez raison, il faut faire mieux. C'est le but de ce gouvernement et le mien particulièrement.

06.03 **Xavier Baeselen** (MR): Nous avons un jeune et dynamique ministre qui s'occupe de ces matières-là, je ne doute pas que la Belgique pourra encore améliorer sa position. Notre situation est tout à fait honorable par rapport à la moyenne européenne, mais il y a certainement des secteurs dans lesquels on peut aller plus loin, que ce soit pour les citoyens mais aussi pour les entreprises, notamment dans les applications e-government.

06.03 **Xavier Baeselen** (MR): België staat zijn mannetje inzake nieuwe technologieën en met de doortastendheid waarvan de heer Van Quickenborne blijk geeft, twijfel ik er niet aan dat ons land nog vooruitgang zal boeken, zeker voor de e-government-toepassingen.

Le président: Je voudrais dire en passant qu'on est passé de la deuxième ou troisième position, à la dix-septième. Les opérateurs incriminent la complexité institutionnelle.

De voorzitter: We zijn van de tweede of derde plaats gezakt naar de zeventiende. De operatoren schrijven het toe aan de complexiteit van onze instellingen.

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

*La réunion publique de commission est levée à 16.58 heures.
De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.58 uur.*