

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

10 januari 2002

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende de bescherming van
gebruikers van informatiediensten
via telecommunicatie**

(ingediend door mevrouw Thérèse Coenen)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

10 janvier 2002

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**concernant la protection des utilisateurs
des services d'information par
télécommunications**

(déposée par Mme Marie-Thérèse Coenen)

AGALEV-ECOLO	:	Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
FN	:	Front National
PRL FDF MCC	:	Parti Réformateur libéral - Front démocratique francophone-Mouvement des Citoyens pour le Changement
PS	:	Parti socialiste
PSC	:	Parti social-chrétien
SPA	:	Socialistische Partij Anders
VLAAMS BLOK	:	Vlaams Blok
VLD	:	Vlaamse Liberalen en Democraten
VU&ID	:	Volksunie&ID21

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

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

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Dit voorstel strekt ertoe op constructieve wijze het standpunt van het parlement weer te geven in een vraagstuk waarvoor hoofdzakelijk de Koning bevoegd is. Op het stuk van de telecommunicatie, waarin zich veelvuldige vernieuwingen voordoen, is de zaak niet alleen het belang en de verdediging van de gebruiker in acht te nemen, maar ook te voorzien in richtsnoeren teneinde misbruik door zowel operatoren als exploitanten te voorkomen.

De wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven voorziet in de oprichting van een Raadgevend Comité voor de Telecommunicatie, waarvan het Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie (BIPT) het secretariaat verzorgt.

Toen Belgacom nog een monopoliepositie bekleedde had de Ministerraad bij een in 1994 genomen beslissing, ter bescherming van de gebruikers een Ethische commissie voor de informatiediensten via telecommunicatie opgericht. Het BIPT werd belast met het secretariaat ervan.

Sinds 1 januari 1998 is de Belgische telecommunicatiemarkt volledig opengesteld voor concurrentie. Die commissie werd opgeheven, want er bestond geen wettelijke grond waarop zij zou kunnen optreden tegen andere telecommunicatie-operatoren. Door zich nog langer uitsluitend toe te spitsen op Belgacom zou een discriminatie van laatstgenoemde onderneming zijn ontstaan ten opzichte van de andere operatoren die nog niet aan die commissie onderworpen waren.

Om ervoor te zorgen dat de nieuwe operatoren aan dezelfde regels worden onderworpen en zich in voorkomend geval schikken naar dezelfde straffen, is bij de wet van 19 december 1997 een artikel 105*deciesA* ingevoegd in de wet van 21 maart 1991, dat ertoe strekt, bij koninklijk besluit een ethische code vast te stellen waarmee wordt gewaarborgd dat alle dienstverleners op dat vlak dezelfde verplichtingen hebben. Een ontwerp-code is in voorbereiding.

Thans vooronderstelt het gebruik van een telefoonnummer uit de reeks 0900 dat men een deontologische code onderschrijft, die is vastgesteld door de van het ministerie van Justitie afhangende Ethische Commissie. In de deontologische code is inzonderheid bepaald dat de operator er zich toe verbindt de prijs per

DEVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La présente proposition vise à donner de manière constructive, le point de vue du Parlement dans une question qui relève essentiellement de la compétence du Roi. Dans le domaine des télécommunications où les innovations sont multiples, il est important de prendre en considération l'intérêt et la défense de l'utilisateur mais également de se donner des balises pour éviter tout abus tant de la part des opérateurs que des exploitants.

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit la mise en place d'un Comité consultatif pour les Télécommunications dont le secrétariat est assumé par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT).

A l'époque où Belgacom était encore en situation de monopole, une commission d'éthique des services d'information par télécommunications avait été mise en place par une décision du Conseil des ministres prise en 1994 pour protéger les utilisateurs. L'IBPT a été chargé de son secrétariat.

Depuis le 1^{er} janvier 1998, le marché belge des télécommunications a été entièrement ouvert à la concurrence. Cette commission a été suspendue car il n'y avait pas de base juridique pour qu'elle puisse intervenir vis-à-vis d'autres opérateurs en télécommunications. Continuer à cibler uniquement BELGACOM aurait induit une discrimination vis à vis de cette dernière, par rapport aux autres opérateurs non soumis à cette commission.

Pour que les nouveaux opérateurs soient soumis aux mêmes règles et se plient éventuellement aux mêmes sanctions, la loi du 19 décembre 1997 modifiant la loi du 21 mars 1991 a inséré un article 105*deciesA*, visant à la fixation par arrêté royal d'un code d'éthique assurant que tous les prestataires de services soient liés aux mêmes obligations en la matière. Un projet de code est à l'étude.

Aujourd'hui, l'usage d'un numéro de téléphone de la série 0900 et suivants, suppose l'adhésion à un code de déontologie, fixé par la Commission d'éthique qui dépend du ministère de la Justice. Le code de déontologie stipule notamment que l'opérateur s'engage à mentionner le prix par unité de temps. Il doit également

tijdseenheid te vermelden. Op verzoek moet hij ook de naam en het adres verstrekken van de firma die achter het speciaal nummer schuilgaat. De gegevens verstrekt door de beller zijn beperkt tot zijn naam, adres en telefoonnummer, en kunnen in beginsel alleen worden gebruikt in het kader van de bedoelde dienstverlening.

Wegens de moeilijkheden die bij het ontwerp-koninklijk besluit zijn gerezen heeft de ethische code voor het ogenblik nog geen wettelijke grondslag. De Ethische Commissie beschikt over geen enkel middel om op te treden.

Intussen duiken dagelijks problemen op voor de gebruikers van de telefoonnummers van informatie-diensten. Deze problemen worden aangeklaagd door verenigingen zoals de *Association des Téléspectateurs Actifs* (A.T.A), het OIVO of *Test-Achats* / *Test-Aankoop*¹

Het gaat in het bijzonder om het gebruik van nummers bestemd voor diensten met toegevoegde waarde, te weten de 0900-reeks en volgende, waarvoor de toegangsvoorwaarden en de gebruikskosten onvoldoende duidelijk zijn.

Overigens bestaat ook een specifieke gedragscode voor het internet, maar de *providers* zijn niet verplicht hem te onderschrijven, en in elk geval zijn de daarin vervatte bepalingen zeer vaag : wie ze onderschrijft verbindt zich ertoe te goeder trouw te handelen en naar best vermogen samen te werken met de overheid om het publiek degelijke informatie te verstrekken, alsmede criminaliteit te bestrijden enzovoort. Zulks is niet erg bindend.

De operator kent de 0900-nummers aan een producent toe op diens verzoek. De prijs schommelt tussen 18 en 45 frank² per minuut naar gelang van het soort nummer dat wordt gevormd.

De 0900-nummers zijn voorbehouden voor «*Consultel*»-diensten, anders gesteld spelen en wedstrijden die op radio, op de televisie of in tijdschriften zijn aangekondigd. Het kan ook gaan om *help desk*-dienstverlening, diensten na verkoop van vennootschappen of lijnen waarop reserveringen worden verricht (voor bioscopen, theaters enzovoort). Ze kosten 18 frank per minuut.

¹ *Test-Aankoop*, nr. 446, september 2001; *Test-Aankoop*, nr. 429, februari 2000; *Comment téléz-vous ?*, nr. 64, november 2001; *Comment téléz-vous ?*, nr. 62, september 2001.

² Prijzen gehanteerd door Belgacom, maar elke operator heeft zijn eigen tarifiering.

fournir à toute demande le nom et l'adresse de la firme qui se cache derrière le numéro spécial. Les données fournies par l'appelant, limitées à son nom, son adresse et son numéro de téléphone, ne peuvent en principe être utilisées que dans le cadre du service en question.

Suite aux difficultés d'application rencontrées par le projet d'arrêté royal, le code d'éthique n'a encore reçu aucune base légale pour le moment. La Commission d'éthique n'a aucun moyen d'agir.

Entre-temps des problèmes se posent quotidiennement aux utilisateurs des numéros des services d'informations. Ces problèmes sont dénoncés par des associations comme l'association des téléspectateurs actifs (A.T.A), le CRIOC ou Test Achats¹.

Il s'agit particulièrement de l'usage des numéros dédiés aux services à valeur ajoutée, à savoir la série 0900 et suivants, pour lesquels les conditions d'accès et le coût de leur utilisation ne sont pas suffisamment clairs.

Par ailleurs il existe aussi un code de conduite spécifique à l'internet mais les fournisseurs d'accès ne sont pas obligés d'y souscrire et de toute façon, ses dispositions sont très vagues: ceux qui y adhèrent s'engagent «*à agir en bonne foi et collaborer au mieux avec les autorités pour asseoir une bonne information au public, combattre la criminalité*», etc. Ce n'est pas très contraignant.

Les numéros 0900 sont octroyés par l'opérateur à un producteur à la demande de ce dernier. Le prix varie entre 18 francs la minute et 45 francs² la minute suivant le type de numéro demandé.

Les numéros 0900 sont réservés aux services «consultel» c'est à dire à des jeux et concours annoncés à la télévision, à la radio ou dans les magazines. Il peut s'agir aussi de services «help desk», de services après vente de sociétés ou de services de réservation (cinémas, théâtres ou autres). Ils coûtent 18 francs la minute.

¹ Test-Achats, n°446, septembre 2001 ; Test-Achats, n°429, février 2000 ; *Comment téléz-vous ?*, n°64, novembre 2001 ; *Comment téléz-vous ?* n°62, septembre 2001 ;

² Prix pratiqués par Belgacom mais chaque opérateur a sa propre tarification.

De 0902-nummers zijn voorbehouden voor beroepsdoeleinden, voor de levering tegen betaling van goederen of informatie. In de code is niet nader bepaald wat daaronder moet worden verstaan. Dergelijke nummers worden ook regelmatig gebruikt door vennootschappen die telefonische bijstand verlenen, en kosten 30 frank per minuut.

0903-nummers zijn bestemd voor beroepsdoeleinden en kosten de gebruiker 45 frank per minuut. De kosten van de oproep moeten bij de aanvang van het gesprek worden vermeld, en het is verboden de eventuele wachttijd tegen de volledige prijs te factureren.

0909-nummers ten slotte zijn voorbehouden voor diensten met een hoge toegevoegde waarde en kosten tussen 0 en 90 frank per minuut, waarbij vaste kosten worden aangerekend voor een bedrag van 0 à 1000 frank. Indien de klant in dat geval besluit het gesprek niet voort te zetten moet hij niets betalen.

Alle operatoren kunnen 0900-nummers toekennen en passen eigen tarieven toe.

De exploitant geniet een reëel voordeel : hetzelfde nummer is in het hele land in gebruik. Het is gemakkelijk te onthouden en de factuur wordt door de door de operator of een tussenpersoon vereffend. De televisie-omroepen kunnen met behulp van een 0900-nummer ook indirect aan klantenbinding doen, hun profiel duidelijker bepalen en derhalve hun aanbod beter afstemmen op de veronderstelde verwachtingen van de kijkers.

De opbrengsten van de aanwending van die nummers worden verdeeld onder de operator en de exploitant van het nummer. Die laatste is vaak een gespecialiseerd agentschap dat een deel van de winst terugstort aan zijn cliënten, onder meer de diverse televisie-omroepen. Kortom, een en ander kan erg voordelig uitvallen.

Met welke moeilijkheden worden de gebruikers geconfronteerd ? Zonder volledigheid na te streven (dat zou moeilijk gaan gelet op het intensieve gebruik dat de exploitanten van die nummers maken), kunnen een aantal voorbeelden worden gegeven van de mate waarin de gebruiker kan worden misleid of in het ongewisse gelaten over de gevolgen van zijn telefoongesprek en over de bijkomende financiële voorwaarden die inherent zijn aan gesprekken gevoerd met een 0900-nummer.

In de schrijvende pers zou in beginsel bij elke vermelding van een 0900-nummer de prijs van het gesprek moeten worden vermeld. Vaak wordt deze even-

Les numéros 0902 sont réservés à «la livraison moyennant rémunération de biens ou d'informations à caractère professionnel». Le code d'éthique ne précise pas ce qu'il faut entendre par là. Il est également régulièrement utilisé par des sociétés pour l'assistance par téléphone et coûte 30 francs la minute.

Le 0903 est à un usage professionnel et coûte 45 francs la minute à l'utilisateur. Le coût de l'appel doit être mentionné en début de conversation et il est interdit de facturer au prix fort la ligne d'attente éventuelle.

Enfin, le 0909 est réservé à des informations à haute valeur ajoutée et coûte de 0 à 90 francs la minute avec une prise en charge entre 0 et 1000 francs de frais fixes. Dans ce cas, si le client décide de ne pas poursuivre la communication, il ne devra rien payer.

Tous les opérateurs peuvent attribuer des numéros 0900 et appliquent des tarifications propres.

Pour l'exploitant, l'avantage est réel: c'est le même numéro en usage dans tout le pays. Il est facile à retenir et la facture est réglée par l'opérateur ou un intermédiaire. Dans le cadre des chaînes de télévision, l'utilisation d'un numéro 0900 permet également de manière indirecte, de fidéliser les téléspectateurs, de mieux préciser leur profil et dès lors de mieux adapter l'offre à l'attente supposée des téléspectateurs.

Les recettes produites par l'utilisation de ces numéros sont réparties entre l'opérateur et l'exploitant du numéro. Ce dernier est souvent une agence spécialisée qui reverse une partie des gains à ses clients parmi lesquels les diverses chaînes de télévision. Bref, cela peut être une affaire très intéressante.

Quelles sont les difficultés rencontrées par les usagers ? Sans vouloir être exhaustif (ce serait difficile dans cette matière vu l'usage intensif de ces numéros par les exploitants), nous pouvons pointer quelques exemples qui montrent à quel point l'utilisateur peut être trompé ou être laissé dans l'ignorance des conséquences de son appel téléphonique ainsi que des conditions financières supplétives qui sont liées à l'usage d'un numéro 0900.

Dans le secteur des annonces publiées, la règle de base à suivre serait d'indiquer le prix de la communication à chaque mention du numéro 0900. Or bien sou-

wel niet duidelijk opgegeven, staat hij in een ander lettertype, wordt hij niet herhaald, gaat hij op in de redactionele tekst van de aankondiging en boet hij derhalve aan leesbaarheid in³.

In schriftelijke vraag nr. 205, gedateerd 29 juni 2001 (*Schriftelijke vragen en antwoorden*, Kamer, 2001-2002, nr. 89, blz. 10298), vestigde André Frédéric de aandacht op de misbruiken bij de aanwending van de tegen betaling toegankelijke 0900-nummers ingeval langs die weg zitplaatsen op culturele of andere manifestaties worden gereserveerd. Hij wees meer bepaald op de ontoereikende informatie betreffende de kosten van het gesprek, de abnormaal lange wachttijd, en extra onkosten wegens de aangerekende kosten voor de verzending van de kaartjes die de betrokkene heeft besteld.

Bij een vooraf opgenomen variëteit-uitzending worden de kijkers opgeroepen om te stemmen voor de kandidaat van hun keuze, terwijl die al gekozen is. Is het om bij de kijker de illusie te wekken dat hij aan het gebeuren deelneemt of om zoveel mogelijk telefoongesprekken tegen 18 frank per minuut te registreren⁴?

Een jongere koopt in een boekenwinkel een spel op CD-rom. Op een gegeven ogenblik stelt het programma een optie voor waarbij het spel kan worden uitgebreid via een 0900-nummer. De toegangsvoorwaarden worden over het algemeen verstrekt op een scherm in een vreemde taal. Door voor die optie te kiezen stelt de speler zich via de telefoonlijn in verbinding met een internetsite ergens ter wereld. Geen enkele vermelding op het hoesje van het spel, noch enig voorbehoud gesteld in een van de officiële landstalen, biedt de gebruiker de gelegenheid met kennis van zaken een conclusie te trekken en te weten te komen wat de financiële gevolgen van zijn optie zijn. De telefoonrekening onthult de verrichting in kwestie. In zijn jaarverslag 2000 vestigt de Ombudsdienst voor Telecommunicatie de aandacht van de operatoren op het volgende: «Zelfs al staat hun aansprakelijkheid eigenlijk niet ter discussie, toch nodigt de ombudsman de operatoren uit om hun klanten uit ethische overwegingen te waarschuwen voor het gebruik van sommige Consultel-nummers

vent, cette mention n'apparaît pas clairement, est dans un autre caractère, n'est pas répétée, s'insère dans le texte rédactionnel de l'annonce et perd de ce fait de sa lisibilité.³

Dans une question écrite n° 205 datée du 29 juin 2001 (*Questions et Réponses*, Chambre, 2001-2002, n° 89, p.10298), André Frédéric, attirait l'attention sur les abus en matière d'utilisation des numéros payants 0900 dans le cas plus spécifique des réservations de places à une activité culturelle ou autre. Il précisait le manque d'informations concernant le coût de la communication, le délai d'attente «anormalement long» mais également les surcoûts liés à la facturation en raison de la nécessité de l'envoi au destinataire de sa commande.

Lors d'une émission de variété préenregistrée, les téléspectateurs sont appelés à voter pour leur candidat préféré, alors que celui-ci a déjà été choisi. Est-ce pour donner l'illusion au spectateur qu'il participe ou pour comptabiliser le plus de communications à 18 francs la minute?⁴

Un jeune achète un jeu sur CDrom dans une librairie. A un moment donné, le programme propose une option d'extension du jeu à partir d'un numéro 0900. Les conditions d'accès sont en général fournies sur un écran dans une langue étrangère. En optant pour cette extension, le joueur se retrouve via la ligne téléphonique en lien avec un site, situé quelque part dans le monde. Rien sur la pochette du jeu, ni aucune réserve dans une des langues officielles, ne permet à l'utilisateur de décider en connaissance de cause et de connaître les conséquences financières de son option. C'est la facture de téléphone qui dévoile l'opération. Dans son rapport annuel 2000, le service de médiation pour les télécommunications attire l'attention des opérateurs: «même si leur responsabilité n'est effectivement pas engagée à mettre en garde pour raison éthique leurs clients dans l'usage de certains numéros consultel qui correspondent à un portail de connexion Internet et qui donne accès à certains sites (roses, informations, bourses...) et à l'usage d'un software accessible gratuite-

³ Zie bij wijze van voorbeeld de reclame op 20 september 2000 in *Ciné Revue* gericht tot een publiek van «jongeren» om gepersonaliseerde logo's en beltonen te downloaden voor vaste telefoontoestellen of GSM's tegen ... 45 frank per minuut.

⁴ *Téléoustique*, 11 juli 2001. Maar er is ook nuttige informatie te vinden in de programma-overzichten. Een voorbeeld: *Star ce soir*, aangekondigd in *Téléoustique* van 17 juli 2001, is een vooraf opgenomen uitzending met een 0900-nummer ten behoeve van het publiek.

³ A titre d'exemple, voir la publicité adressée à un public «jeunes» pour télécharger des «»logosonnies personnalisées» sur les téléphones fixes ou mobiles à ... 45 francs, la minute dans *Ciné Revue*, 20 septembre 2001.

⁴ *Télé moustique*, 11 juillet 2001. Mais on peut aussi utilement s'informer en consultant les programmes des émissions. A titre d'exemple *Star ce soir*, annoncée dans *Télé moustique* du 17 juillet 2001 est une émission préenregistrée avec un numéro 0900 pour le public.

die naar een Internetconnectie-portaalsite leiden die toegang geeft tot diverse sites (sekslijnen, beursinformatie, ...) en tot het gebruik van een software die gratis toegankelijk is via het Internet, waarbij een icoontje verschijnt dat verbonden is met een modem in het buitenland die automatisch een internationale telefoonverbinding maakt ...»⁵

Het ontbreken van informatie vanwege de exploitanten is de regel, het geven van goede informatie de uitzondering. De regel die het verband bepaalt tussen de prijs en het gebruik van een 0900-nummer doet problemen rijzen: die regel is niet precies genoeg en onvoldoende begrijpelijk. Dat zet de deur open voor talrijke vormen van laksheid⁶. Hetzelfde gebrek aan informatie treft men aan als de operatoren hun diensten aanbieden: voor wachtstand en automatisch herhaling moet worden betaald; voor de blokkering van de toegang van een lijn tot bepaalde 0900-nummers moet worden betaald, zelfs al is dat om de kinderen te beschermen tegen het gebruik van producten die via die nummers worden aangeboden.

Geregeld worden via een 0900-nummer plaatsen voor een show of uitzending door de exploitanten ter beschikking gesteld of worden geschenken uitgedeeld aan degenen die eerst bellen, maar wordt niets gezegd over het ter beschikking gestelde aantal. Dat zet iedere gebruiker ertoe aan zijn kans te wagen en verhoogt zo het aantal 0900-oproepen zonder dat de kans om te winnen wordt vergroot, aangezien de beschikbare voorraad beperkt is. Het aantal minuten neemt maar toe en dus ook de inkomsten verbonden aan het 0900-nummer.

De regels van het spel zijn vaak onduidelijk. Als de kijker belt, wordt hem geantwoord dat hij niet voldoet aan de vereiste voorwaarden om aan de wedstrijd deel te nemen. Maar de oproep is betaald. Deelnemen aan een spel via een 0900-nummer heeft soms een reeks opeenvolgende oproepen tot gevolg: een eerste oproep vergt een tweede, die zelf een derde vergt; kortom verschillende deuren die moeten worden geopend al-

ment via Internet faisant apparaître une icône reliée à un modem situé à l'étranger qui compose automatiquement une communication téléphonique internationale...»⁵.

Le défaut d'information des exploitants est la règle générale, la bonne information, l'exception. La règle régissant le lien entre le prix et l'usage d'un numéro 0900 pose problème: elle est trop peu précise et manque de lisibilité. C'est la porte ouverte à de nombreux laxismes⁶. On retrouve cette même sous-information dans l'offre de services d'un opérateur : la mise en attente et le rappel automatique sont payants, le blocage d'accès d'une ligne téléphonique à certains numéros 0900 est payant, même si cela protège les enfants d'un usage des produits accessibles via ces numéros.

Régulièrement, les exploitants mettent en jeu des places pour un spectacle ou une émission, à partir d'un numéro 0900, distribuent des cadeaux gratuits aux premiers appelants mais n'informent pas de la quantité mise en jeu. Cela incite chaque usager à tenter sa chance et augmente d'autant le nombre d'appels 0900, sans aucune chance de gagner, puisque le stock disponible est limité. Ce sont les minutes qui augmentent et donc les recettes du numéro 0900.

Les règles du jeu sont souvent imprécises. Lorsque le téléspectateur appelle, on lui répond qu'il ne remplit pas les conditions requises pour participer au concours. Mais l'appel est payé. La participation à un jeu, via un numéro 0900, peut parfois entraîner une série d'appels en cascade : un premier appel entraîne un second, un troisième, autant de portes à ouvrir avant d'arriver enfin au jeu ... mais chaque appel est payant. Parfois,

⁵ Jaarverslag 2000 van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, blz. 35.

⁶ Ook hier kan men bij het raadplegen van de televisieprogrammering telkens weer tekortkomingen aantreffen inzake de informatie over de prijs van een 0900-gesprek en laat die informatie de kijker in de waan over de reële invloed van zijn oproep. Zie bij wijze van voorbeeld *Télé Moustique* van dinsdag 17 juli 2001: «Aan u de keuze: «L'aigle s'est envolé» of «L'étoffe des héros» en op woensdag 18 juli 2001 «La grande lessive» of «Le temps d'aimer et le temps de mourir»» [vert.]. De 0900-nummers gaan zelfs zover dat ze de programmering beïnvloeden.

⁵ Rapport 2000 du service de médiation pour les télécommunications, p. 35.

⁶ Ici aussi, la consultation des programmes de télévision permet à chaque fois de repérer des manques d'information sur le prix d'une communication 0900 et illusionne le téléspectateur sur l'impact réel de son appel. Voir à titre d'exemple dans *Télé moustique*, le mardi 17 juillet 2001 «A vous de choisir votre film préféré»: «L'Aigle s'est envolé» ou «L'Etoffe des héros» et le mercredi 18 juillet, «La grande lessive» ou «Le temps d'aimer et le temps de mourir». Les numéros 0900 vont-ils jusqu'à influencer la conception de la programmation.

rens bij het eigenlijke spel te belanden, maar voor elke oproep moet worden betaald. Soms wordt de gebruiker eenvoudigweg op wachtstand geplaatst en de minuten lopen.

Er is een reglementering nodig. Er wordt met ongeduld op een gedragscode gewacht. De hervorming van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie die op 4 juli 2001 door de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven in de commissie voor de Infrastructuur van de Kamer is aangekondigd, zou het Instituut de bevoegdheid moeten geven om die regels te doen naleven en de toepassing ervan te controleren, met bestraffing als stok achter de deur.

Het verslag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie vermeldt ook enkele gevallen van ouders die het slachtoffer zijn geworden van het intensief gebruik van een 0900-nummer door hun kinderen⁷.

Uit het klein aantal klachten dat jaarlijks bij het BIPT⁸ of bij de ombudsdienst van Belgacom wordt ingediend, kan niet worden afgeleid dat er geen misbruik is. Het heeft ook te maken met de slechte identificatie van het instituut als meldpunt voor de klachten en ook vaak omdat het gaat over iets waarvan iedere consument zegt dat hij daarop niet meer te grazen zal worden genomen. De consumentenverenigingen en de verenigingen die zijn gespecialiseerd in de analyse van de media, zijn het best geplaatst om voor die talrijk voorkomende gevallen als verzamelpunt te fungeren en aan te geven in welke mate de exploitanten van die nummers misbruik maken.

De indieners wensen daarenboven dat het parlement bij de uitwerking van die ethische code wordt betrokken en dat de verantwoordelijke minister de verenigingen raadpleegt die de belangen van de consumenten op dat vlak verdedigen.

l'usager est tout simplement mis en attente et les minutes courent.

Une réglementation s'impose. Le code de bonne conduite est attendu avec impatience. La réforme de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications annoncée par le ministre en Commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques de la Chambre du 4 juillet 2001, devrait lui donner l'autorité pour faire respecter ces règles et vérifier leur application, avec un pouvoir de sanction à la clé.

Le rapport des services de médiation pour les télécommunications mentionne également quelques cas de parents, victimes de l'usage intensif d'un numéro 0900 par leurs enfants.⁷

Le petit nombre de plaintes enregistrées annuellement par l'IBPT⁸ ou par le médiateur de Belgacom ne peut induire le fait qu'il n'y ait aucun abus. Il est aussi le fait d'une mauvaise identification de l'institution qui peut recevoir ces plaintes. Il relève aussi bien souvent, d'un acte où chaque consommateur se dit qu'on ne l'y reprendra plus. Ce sont les associations de consommateurs et les associations spécialisées dans l'analyse des médias, qui peuvent le mieux, par le fait de rassembler ces expériences multiples, donner la mesure de l'utilisation abusive par les exploitants de ces numéros.

Les auteurs souhaitent en outre que le Parlement soit associé à l'élaboration de ce code d'éthique et que le ministre responsable consulte les associations de défense des consommateurs dans ce domaine.

Marie-Thérèse COENEN (AGALEV-ECOLO)

⁷ Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Jaarverslag 1999, blz. 40.

⁸ Zie het 7^e activiteitenverslag 2000 van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, blz. 24.

⁷ Service médiation des Télécommunications, Rapport annuel 1999, p.40.

⁸ Voir 7^{ème} rapport d'activités 2000 de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, p.24.

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS:

I. Gelet op artikel 105*decies*A van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven;

II. Gelet op het antwoord dat de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties op 4 juli 2001 in de commissie voor de Infrastructuur, het Verkeer en de Overheidsbedrijven heeft gegeven (CRABV 50 COM 524, blz. 9);

III. Overwegende dat de toegangsvoorwaarden en de gebruikskosten voor telefoonnummers uit de 0900-reeks voor de gebruikers, en meer bepaald de minderjarigen, niet altijd duidelijk kenbaar zijn, en dat ze derhalve bij elke vermelding van een dergelijk telefoonnummer correct, precies en leesbaar moeten worden aangegeven;

IV. Overwegende dat de nummers 0901, 0902 en 0903 beantwoorden aan onder andere professionele doelgroepen, dat ze als kenmerk hebben bij het gebruik ervan duurder te zijn dan de 0900-nummers en dat bijgevolg nauwkeuriger moet worden bepaald welke respectieve diensten met die nummers mogen worden aangeboden;

V. Overwegende dat alle operatoren in de telecommunicatiesector aan een bindende ethische code zouden moeten worden onderworpen;

VI. Overwegende dat het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) het controlerend gezag inzake de naleving van de deontologische en reclameregels bij het gebruik van de 0900-nummers moet zijn;

VII. Overwegende dat de internetproviders ook aan een dergelijke code moeten worden onderworpen;

VRAAGT DE REGERING

1. dat iedere exploitant een nummer uit de 0900-reeks (0900, 0901, 0902, 0903, ...) moet laten volgen door de financiële voorwaarden voor het gebruik van dat nummer of voor enige andere door de operator aangeboden en te betalen dienst (ring back, enzovoort), in dezelfde grafische vormgeving en volgens dezelfde leesbaarheidscriteria, in de taal van de gebruiker, en, in geval van audiovisuele media, vergezeld van beeld en geluid;

PROPOSITION DE RESOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS:

I. Vu l'article 105*decies*A de la loi du 21 mars 1997 portant réformes de certaines entreprises publiques économiques;

II. Vu la réponse du ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publique donnée en commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques, le 4 juillet 2001 (CRABV, COM 524, p.9) ;

III. Considérant que les conditions d'accès et le coût de l'utilisation de numéros de téléphone de la série 0900 n'apparaissent pas toujours clairement aux usagers, et plus particulièrement aux mineurs, et qu'il convient dès lors de les détailler de manière correcte, précise et lisible lors de chaque mention d'un tel numéro de téléphone ;

IV. Considérant que les numéros 0901, 0902, 0903 répondent à des publics ciblés, entre autres de type professionnel, et qu'ils ont la caractéristique d'être à l'usage plus chers que les numéros 0900 et qu'il faut dès lors définir de manière plus précise quels services peuvent être proposés respectivement via ces numéros ;

V. Considérant que, dans le secteur des télécommunications, tous les opérateurs devraient être soumis à un code d'éthique contraignant ;

VI. Considérant que l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) doit être l'autorité de contrôle du respect des règles de déontologie et de publicité dans l'usage des numéros de la série 0900 ;

VII. Considérant que les fournisseurs d'accès à internet devraient également être soumis à un tel code ;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT:

1. Que tout exploitant doive faire suivre chaque mention d'un numéro de la série 0900 (0900, 0901, 0902, 0903,...), dans le même graphisme et selon les mêmes critères de lisibilité, dans la langue du consultant, par le son et par l'image en cas de support audiovisuel, des conditions financières de l'usage de ce numéro ou de tout autre service payant proposé par un opérateur (ring-back,...) ;

2. dat iedere exploitant de gebruiker correct en leesbaar op de hoogte moet brengen van de gebruiksvoorwaarden van een 0900-nummer. De aangeboden of uitgelopen hoeveelheid moet precies worden aangegeven. Dit houdt een nauwkeurige beschrijving in qua tijdstip, plaats en in aanmerking komende criteria. Het gebruik van een 0900-nummer is bovendien onderworpen aan dezelfde regels als de commerciële reclame;

3. dat nauwkeuriger wordt bepaald welke diensten via de verschillende 0900-nummers mogen worden aangeboden;

4. dat het gebruik van een nummer uit de 0900-reeks in geen geval mag leiden tot een cascade-doorverbinding, noch tot kosten bovenop de eerste oproep. Bovendien zou na een bepaalde duur een bericht met de al gemaakte kosten moeten verschijnen. Wachtstand mag in geen geval worden aangerekend;

5. dat voor de nummers uit de 0900-reeks geen reclame mag worden gemaakt in de audiovisuele media, in de schrijvende pers voor de minderjarigen of in de voor hen bestemde rubrieken;

6. dat het parlement bij de uitwerking van de ethische code moet worden betrokken en dat die zo spoedig mogelijk moet worden ontworpen;

7. dat de ethische code regelmatig wordt herzien en aangepast aan de ontwikkeling van de audiovisuele en informaticadragers en dat hij bindend is;

8. dat iedere exploitant zich ertoe verbindt de ethische code na te leven voor hem een gebruiksrecht op een nummer uit de 0900-reeks wordt toegekend;

9. dat voor de internetproviders de huidige gedragscode wordt vervangen door een ethische code die voor alle providers toepasselijk en bindend is;

10. dat de taak om de klachten in verband met misbruiken van de 0900-nummers te registreren duidelijk aan het BIPT wordt toegekend, dat die taak bekend wordt gemaakt en regelmatig in de media wordt herhaald, en dat het BIPT de middelen krijgt om die taak naar behoren uit te oefenen;

11. dat de bescherming van de minderjarigen tegen het gebruik van een nummer uit de 0900-reeks wordt opgevoerd, met name door de exploitanten te verbieden dat gebruik aan jongeren onder de 12 jaar voor te stellen, aangezien die zich over het algemeen niet van de eraan verbonden kosten bewust zijn;

2. Que tout exploitant doive informer correctement et lisiblement l'utilisateur des conditions de l'usage d'un numéro de la série 0900. La quantité offerte ou mise en jeu doit être précisée. Elle doit faire l'objet d'une description précise en ce qui concerne le moment, le lieu et les critères précis qui sont retenus. L'usage d'un numéro de la série 0900 doit en outre respecter les mêmes règles que les publicités commerciales ;

3. Qu'il soit défini plus précisément quels services peuvent être proposés via les différents numéros de la série 0900 ;

4. Que l'usage d'un numéro de la série 0900 ne puisse en aucun cas entraîner des appels en cascade, ni entraîner des coûts complémentaires, aux frais du premier appel. Un message indiquant le coût déjà atteint devrait en outre intervenir après une durée précise. La mise en attente d'un tel appel ne doit faire l'objet d'aucune facturation ;

5. Que les numéros de la série 0900 ne puissent faire l'objet de publicité dans les médias audiovisuels, dans la presse écrite destinée aux mineurs ou dans les rubriques qui leur sont destinées ;

6. Que le Parlement soit associé aux travaux d'élaboration du code d'éthique et qu'il soit mis en chantier le plus rapidement possible ;

7. Que le code d'éthique soit régulièrement revu et adapté à l'évolution des supports audiovisuels et informatiques et qu'il soit contraignant ;

8. Que tout exploitant doive s'engager à respecter ce code d'éthique avant de recevoir le droit d'usage d'un numéro de la série 0900 ;

9. En ce qui concerne les fournisseurs d'accès à internet, que le code de conduite actuel soit remplacé par un code d'éthique, applicable à tous les fournisseurs d'accès et contraignant ;

10. Que la mission d'enregistrement des plaintes sur les usages abusifs des numéros 0900, soit clairement attribuée à l'IBPT, que cette mission soit rendue publique et régulièrement rappelée dans les médias et que l'IBPT soit doté des moyens lui permettant d'accomplir correctement sa mission ;

11. Que la protection des mineurs contre l'usage d'un numéro de la série 0900 soit renforcée, notamment en interdisant aux exploitants de proposer l'usage de numéros de la série 0900 aux enfants de moins de 12 ans, ces derniers ne se rendant généralement pas compte du coût de l'appel ;

12. dat een nieuwe lijst van straffen en ontradende geldboetes wordt opgesteld om de gebruiker van een nummer uit de 0900-reeks naar behoren tegen alle vormen van misbruik te beschermen.

31 oktober 2001

12. D'élaborer un nouveau catalogue de sanctions et d'amendes dissuasives qui protègent correctement l'utilisateur d'un numéro de la série 0900 de tout abus.

31 octobre 2001

Marie-Thérèse COENEN (AGALEV-ECOLO)
Marcel BARTHOLOMEEUSSEN (SP.A)
Olivier CHASTEL (PRL FDF MCC)
Jean DEPRETER (PS)
André FREDERIC (PS)