

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

8 juli 2002

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

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

TEKST AANGENOMEN DOOR DE COMMISSIE
VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER
EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

Voorgaande documenten :

Doc 50 **1588/ (2001/2002)** :

- 001 : Voorstel van resolutie van mevrouw Coenen.
- 002 : Amendement.
- 003 : Verslag.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

8 juillet 2002

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

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

TEXTE ADOPTÉ PAR LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS
ET DES ENTREPRISES PUBLIQUES

Documents précédents :

Doc 50 **1588/ (2001/2002)** :

- 001 : Proposition de résolution de Mme Coenen.
- 002 : Amendement.
- 003 : Rapport.

AGALEV-ECOLO	:	Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
FN	:	Front National
MR	:	Mouvement Réformateur
PS	:	Parti socialiste
cdH	:	Centre démocrate Humaniste
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 : publicaties@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 : publications@laChambre.be	
--	--	---	--

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 controle-rend 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 1991 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 bekend wordt gemaakt en geregeld in de media wordt herhaald;

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 rendue publique et régulièrement rappelée dans les médias;

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.

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