



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

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

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

lundi

maandag

19-01-2004

19-01-2004

Après-midi

Namiddag

*Le Compte rendu analytique est un résumé des débats.
Des rectifications peuvent être communiquées par écrit
avant le*

22/01/2004, à 16 heures.

au Service de Traduction du CRA-BV

Fax: 02 549 82 33

e-mail: trad.crabv.corrections@laChambre.be

*Het Beknopt Verslag geeft een samenvatting van de
debatten. Rechtzettingen kunnen schriftelijk meegedeeld
worden vóór*

22/01/2004, om 16 uur.

aan de dienst Vertaling BV-CRA

Fax: 02 549 82 33

e-mail: vert.crabv.correcties@deKamer.be

* Est joint à la version définitive du compte rendu intégral (les documents CRIV, sur papier blanc)

* Wordt gevoegd bij de definitieve versie van het integraal verslag (CRIV-reeks, op wit papier)

<i>cdH</i>	<i>centre démocrate Humaniste</i>
<i>CD&V</i>	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
<i>ECOLO</i>	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales</i>
<i>FN</i>	<i>Front National</i>
<i>MR</i>	<i>Mouvement réformateur</i>
<i>N-VA</i>	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
<i>PS</i>	<i>Parti socialiste</i>
<i>sp.a-spirit</i>	<i>Socialistische Partij Anders en Spirit</i>
<i>VLAAMS BLOK</i>	<i>Vlaams Blok</i>
<i>VLD</i>	<i>Vlaamse Liberalen en Democraten</i>

<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>	
<i>DOC 51 0000/000</i>	<i>Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>	<i>DOC 51 0000/000</i>	<i>Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>
<i>QRVA</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>	<i>QRVA</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>
<i>CRIV</i>	<i>Version Provisoire du Compte Rendu Intégral (sur papier vert)</i>	<i>CRIV</i>	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)</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 (sur papier blanc, avec les annexes)</i>	<i>CRIV</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen)</i>
<i>CRABV</i>	<i>Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)</i>	<i>CRABV</i>	<i>Beknopt Verslag (op blauw papier)</i>
<i>PLEN</i>	<i>Séance plénière (couverture blanche)</i>	<i>PLEN</i>	<i>Plenum (witte kaft)</i>
<i>COM</i>	<i>Réunion de commission (couverture beige)</i>	<i>COM</i>	<i>Commissievergadering (beige kaft)</i>

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

SOMMAIRE

- Question de M. Pierre-Yves Jeholet au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "le projet de filialisation de Taxipost" (n° 1020) 1
Orateurs: **Pierre-Yves Jeholet, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques
- Question de M. Pierre-Yves Jeholet au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "le retard dans les travaux d'infrastructure des lignes à grande vitesse" (n° 1021) 2
Orateurs: **Pierre-Yves Jeholet, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques
- Question de Mme Greet van Gool au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les problèmes de la ligne 12" (n° 1263) 3
Orateurs: **Greet van Gool, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques
- Question de M. Roel Deseyn à la ministre de l'Environnement, de la Protection de la Consommation et du Développement durable sur "le tarif téléphonique social chez Belgacom" (n° 1287) 5
Orateurs: **Roel Deseyn, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques, **Greet van Gool**

INHOUD

- Vraag van de heer Pierre-Yves Jeholet aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het plan om Taxipost om te vormen tot een dochtermaatschappij" (nr. 1020) 1
Sprekers: **Pierre-Yves Jeholet, Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven
- Vraag van de heer Pierre-Yves Jeholet aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de vertraging van de infrastructuurwerken voor de aanleg van de hogesnelheidslijnen" (nr. 1021) 2
Sprekers: **Pierre-Yves Jeholet, Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven
- Vraag van mevrouw Greet van Gool aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de problemen bij lijn 12" (nr. 1263) 3
Sprekers: **Greet van Gool, Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven
- Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling over "het sociaal telefoontarief bij Belgacom" (nr. 1287) 5
Sprekers: **Roel Deseyn, Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven, **Greet van Gool**

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

du

LUNDI 19 JANVIER 2004

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

MAANDAG 19 JANUARI 2004

Namiddag

La réunion publique est ouverte à 14.13 heures par M. Francis Van den Eynde, président.

01 Question de M. Pierre-Yves Jeholet au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "le projet de filialisation de Taxipost" (n° 1020)

01.01 Pierre-Yves Jeholet (MR): Le 19 novembre dernier, l'administrateur délégué de La Poste, M. Thijs, a mentionné le développement des neuf dépôts de Taxipost parmi les dix projets prioritaires de La Poste. M. Thijs a aussi rappelé que Taxipost était déficitaire et qu'un plan de redressement était nécessaire, tout en précisant que La Poste ne se séparerait jamais entièrement de Taxipost pour éviter l'écroulement du marché des PME par la concurrence.

Depuis, un projet de filialisation a été annoncé, condition posée par la Commission européenne pour autoriser une augmentation de capital de La Poste par l'État. Dans un tel cadre, de nombreux emplois seraient menacés - plus de neuf cents d'après les syndicats.

Quel est le nombre de personnes concernées par cette restructuration? Quelles sont les perspectives de réaffectation de ces personnes dans d'autres services de La Poste? La filialisation de Taxipost remettra-t-elle en cause les investissements dans les trois dépôts qui ne sont pas encore automatisés? Les neuf dépôts correspondent-ils aux besoins futurs de la filiale en termes de capacité et de répartition géographique?

De vergadering wordt geopend om 14.13 uur door de heer Francis Van den Eynde, voorzitter.

01 Vraag van de heer Pierre-Yves Jeholet aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het plan om Taxipost om te vormen tot een dochtermaatschappij" (nr. 1020)

01.01 Pierre-Yves Jeholet (MR): Op 19 november jongstleden zei de heer Thijs, gedelegeerd bestuurder van De Post, dat de ontwikkeling van de negen depots van Taxipost tot de tien prioritaire projecten van De Post behoort. De heer Thijs herinnerde er ook aan dat Taxipost verlieslatend is en dat een herstelplan noodzakelijk is waarbij hij preciseerde dat De Post Taxipost nooit volledig zou opgeven om te voorkomen dat concurrerende bedrijven de markt van de KMO's zouden afromen. Ondertussen is bekend geraakt dat er plannen zouden zijn om Taxipost tot een dochtermaatschappij om te vormen omdat dit een voorwaarde is die de Europese Commissie stelt aan een kapitaalsverhoging van De Post door de Staat.

In die omstandigheden dreigen veel arbeidsplaatsen verloren te gaan, meer dan 900 volgens de vakbonden.

Hoeveel mensen zouden door die herstructurering worden getroffen? Welke vooruitzichten op een nieuwe aanstelling in andere diensten van De Post hebben de betrokken personeelsleden? Zal voornoemd project tot gevolg hebben dat de investeringen in de drie depots die nog niet geautomatiseerd zijn, in het gedrang komen? Komen de negen depots tegemoet aan de toekomstige behoeften van de dochtermaatschappij

qua capaciteit en geografische spreiding?

01.02 Johan Vande Lanotte, ministre (*en français*): L'effectif actuel de Taxipost est de 1.046 personnes représentant 935 équivalents temps plein. Les négociations de filialisation sont en cours. Taxipost est une activité commerciale non rentable et, si l'on veut continuer cette activité, elle doit l'être. De toute façon, une subsidiation par La Poste est exclue.

Actuellement, tous les concurrents de Taxipost, à l'exception de DHL, travaillent avec des indépendants pour les transports.

D'après Taxipost, il est impossible de faire face à la concurrence avec des salariés. Il sera donc fait appel à des entreprises indépendantes pour le transport. Cela ne signifie pas qu'il y aura des pertes d'emploi. Les employés pourront rester, ceux qui sont en surnombre seront repris par La Poste; les camionneurs (soit 650 équivalents temps plein dont 450 statutaires et 200 contractuels) pourront rester ou être réintégrés à La Poste dans les trois ou quatre ans.

Les investissements ne sont pas remis en cause, le réseau de dépôts correspondant aux besoins futurs.

Il y a possibilité de retrouver l'équilibre d'ici deux ou trois ans.

Après une action syndicale que je comprends, les partenaires sociaux se sont remis autour de la table, conscients qu'il n'y a pas d'autre solution.

L'incident est clos.

02 Question de M. Pierre-Yves Jeholet au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "le retard dans les travaux d'infrastructure des lignes à grande vitesse" (n° 1021)

02.01 Pierre-Yves Jeholet (MR) : L'état d'avancement des travaux permet-il d'envisager une mise en service de la branche nord du TGV, prévue pour janvier 2005 et pour laquelle les Pays-Bas ont contribué pour 184 millions de florins ? La Belgique serait soumise à une pénalité de 45.000 florins par jour en cas de retard.

01.02 Minister Johan Vande Lanotte (Frans): Taxipost heeft thans een personeelsbestand van 1.046 personen of 935 voltijds equivalenten. De onderhandelingen met betrekking tot de filialisering zijn aan de gang. Taxipost is een niet-rendabele commerciële activiteit en als men die activiteit wil voortzetten, moet zij wel rendabel zijn. Een subsidiëring door De Post is hoe dan ook uitgesloten.

Momenteel werken alle concurrenten van Taxipost, met uitzondering van DHL, met zelfstandigen voor het vervoer.

Volgens Taxipost is het onmogelijk tegen de concurrentie op te tornen als men met eigen personeel werkt. Voor het transport zal men bijgevolg een beroep doen op zelfstandige ondernemingen, wat echter niet gepaard zal gaan met jobverlies. De bedienden zullen kunnen blijven. De overtoollige bedienden zullen aan de slag kunnen bij De Post. De vrachtwagenbestuurders (650 voltijds equivalenten waarvan 450 statutaire en 200 contractuele personeelsleden) zullen kunnen blijven of in een tijdspanne van drie of vier jaar naar De Post terugkeren.

De investeringen worden niet teruggeschroefd. Het netwerk van depots beantwoordt immers aan de behoeften van morgen.

Binnen twee of drie jaar zal men een begroting in evenwicht kunnen voorleggen.

Na de vakbondsacties waarvoor ik alle begrip heb zijn de sociale partners opnieuw aan tafel gaan zitten omdat ze weten dat er geen andere oplossing voorhanden is.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van de heer Pierre-Yves Jeholet aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de vertraging van de infrastructuurwerken voor de aanleg van de hogesnelheidslijnen" (nr. 1021)

02.01 Pierre-Yves Jeholet (MR): Schieten de werken zodanig goed op dat de noordelijke vertakking van de HST zoals gepland per januari 2005 voor het treinverkeer opengesteld zal kunnen worden? Nederland heeft f 184 miljoen in die lijn geïnvesteerd. Als België ten achter raakt op het tijdspad, moet ons land 45.000 gulden boete per dag betalen.

Cette même date du 1^{er} janvier 2005 sera-t-elle respectée pour la branche est du TGV (Liège-Cologne), qui a connu des retards dans l'attribution des marchés et pour laquelle l'Union européenne a soutenu la Belgique pour 5 millions d'euros ?

La simultanéité des travaux pour les branches nord et est, qui figure dans la déclaration gouvernementale, est-elle confirmée ?

02.02 Johan Vande Lanotte, ministre (*en français*) : Les plus récentes perspectives relatives au territoire des Pays-Bas prévoient octobre 2006 pour la mise en service du tronçon frontière-Amsterdam, et avril 2007 pour le tronçon Amsterdam-Rotterdam.

La SNCB se dit en mesure de mettre en service la ligne L4 Anvers-frontière pour octobre 2006.

Le problème des indemnisations ne se pose pas puisque les Pays-Bas ne subiront pas de dommage, la Belgique ayant avancé à la même allure qu'eux.

La liaison Liège-frontière allemande pourra être mise en service en 2007, ce qui ne représente pas un très grand retard.

02.03 Pierre-Yves Jeholet (MR) : Il se confirme donc que la SNCB va moins vite que les Allemands ?

02.04 Johan Vande Lanotte, ministre (*en français*) : La mise en service est prévue pour début 2007, ce n'est pas un retard important.

L'incident est clos.

03 Question de Mme Greet van Gool au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les problèmes de la ligne 12" (n° 1263)

03.01 Greet van Gool (sp.a-spirit): Les transports publics ne peuvent constituer une alternative véritable à la voiture qu'à condition d'être confortables. C'est là que le bât blesse en ce qui concerne la ligne 12 Anvers-Essen-Rosendaal. Un premier problème réside dans la capacité des trains sur cette ligne. Les voyageurs doivent souvent rester debout, ce qui est inconfortable et complique l'embarquement et le débarquement. Un deuxième problème réside dans les projets de

Zal die streefdatum van 1 januari 2005 ook gehaald worden voor de indienstneming van de oostelijke vertakking van de HST (Luik-Keulen), waarvoor België voor € 5 miljoen steun ontvangen heeft van de Europese Unie? Wat de aanleg van dat baanvak betreft, werd reeds vertraging opgelopen bij de gunning van de overheidsopdrachten.

Kan u bevestigen dat de werken aan de noordelijke en de oostelijke tak, zoals gesteld in de regeerverklaring, gelijktijdig zullen verlopen?

02.02 Minister Johan Vande Lanotte (Frans): Volgens de laatste prognoses zou, voor wat het Nederlandse grondgebied betreft, het baanvak grens-Amsterdam in oktober 2006 en het baanvak Amsterdam-Rotterdam in april 2007 in gebruik worden genomen.

De NMBS zegt dat ze de lijn L4 Antwerpen-grens in oktober 2006 in gebruik zal kunnen nemen.

Van enige schadeloosstelling is geen sprake, want Nederland ondervindt geen nadeel, aangezien België gelijke tred houdt.

De verbinding tussen Luik en de grens zal in 2007 in gebruik kunnen worden genomen. De opgelopen vertraging blijft dus zeer beperkt.

02.03 Pierre-Yves Jeholet (MR): Het klopt dus dat de NMBS minder snel vordert dan Duitsland?

02.04 Johan Vande Lanotte, minister (*Frans*): De ingebruikname is gepland voor begin 2007 en het gaat dus om een beperkte vertraging.

Het incident is gesloten.

03 Vraag van mevrouw Greet van Gool aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de problemen bij lijn 12" (nr. 1263)

03.01 Greet van Gool (sp.a-spirit): Openbaar vervoer is pas een echt alternatief voor de auto als het comfortabel is. Voor de lijn 12 Antwerpen-Essen-Rosendaal wringt daar al het schoentje. Een eerste probleem is de capaciteit van de treinen op die lijn. Mensen moeten vaak rechtstaand reizen, wat oncomfortabel is en wat in- en uitstappen bemoeilijkt. Een tweede probleem is de geplande inkorting van de perrons, terwijl er eigenlijk een verlenging nodig is. Verder zijn de

raccourcissement des quais, alors qu'un prolongement serait en fait nécessaire. Par ailleurs, les quais sont inaccessibles aux personnes à mobilité réduite.

Troisièmement, il apparaît que la réalisation d'un tronçon transfrontalier entre la Belgique et les Pays-Bas coûte plus cher que l'aménagement d'un tronçon analogue sur le territoire belge.

Conjugués, ces trois problèmes diminuent singulièrement l'attrait de la ligne 12, ce qui est d'autant plus regrettable que la ville d'Anvers est à la veille de grands travaux d'infrastructure.

La mise en service sur cette ligne d'un nombre plus élevé de rames est-elle envisageable ? Les quais conserveront-ils leur longueur actuelle et sera-t-il tenu compte de l'accessibilité aux lieux pour les personnes à mobilité réduite ? Le coût du transport transfrontalier de voyageurs peut-il être adapté ?

03.02 Johan Vande Lanotte, ministre (*en néerlandais*): En ce qui concerne les travaux sur le ring d'Anvers, la SNCB anticipe les difficultés et recherche des solutions. On craint un afflux excédentaire de voyageurs et un renforcement se révélera coûteux. Cette question sera examinée avec le gouvernement flamand au cours des semaines et des mois à venir.

Dans le cadre des travaux sur le site de la ligne 12, les quais ont été démolis. L'équipement du quai sera limité au strict nécessaire parce que nous souhaitons optimiser les budgets d'investissement limités.

A la demande de la commune de Kapellen, le déplacement du quai en direction des Pays-Bas vers l'autre côté du passage à niveau est envisagé à la gare de Kapellen. La longueur du quai doit encore être déterminée. Tous les quais longeant la ligne 12 sont du type haut, ce qui doit favoriser le confort d'embarquement des voyageurs à mobilité réduite. Les gares de Kapellen et Essen sont pourvues de rampes mobiles pour les voyageurs en chaise roulante. A l'issue des travaux, des ascenseurs seront disponibles au point d'arrêt Anvers-Luchtbal.

Dans le cadre du trafic frontalier entre la Belgique et les Pays-Bas, les voyageurs en provenance d'Ekeren, de Kapellen, de Heide-Kalmthout, de Wildert et de Essen qui se rendent à Roosendaal peuvent effectuer le voyage retour gratuitement s'ils achètent un billet simple au tarif plein et à condition que le retour ait lieu le même jour que l'aller. Les voyageurs frontaliers peuvent également bénéficier

perrons ook onbereikbaar voor mensen die in hun mobiliteit beperkt zijn.

Ten derde blijkt een grensoverschrijdend traject tussen Nederland en België duurder te zijn dan een vergelijkbaar traject op het Belgische grondgebied.

Deze drie problemen samen zorgen ervoor dat lijn 12 niet bepaald aantrekkelijk is. Vooral met de grote werken die in Antwerpen op stapel staan, is dat heel jammer.

Is het mogelijk om meer treinstellen op de lijn in te zetten? Zullen er lange perrons blijven en zal men ook rekening houden met de bereikbaarheid voor minder mobiele mensen? Kan er iets gedaan worden aan de prijs van het grensoverschrijdend passagiersvervoer?

03.02 Minister Johan Vande Lanotte (*Nederlands*): Wat de werken aan de Antwerpse ring betreft, anticipeert de NMBS op de moeilijkheden en zoekt ze naar mogelijke oplossingen. Men denkt dat er een overbezetting zal zijn en de versterking zal geld kosten. Daarover wordt de komende weken en maanden gepraat met de Vlaamse regering.

Bij de werken aan de bedding van lijn 12 werden de perrons uitgebrouwen. De uitrusting van het perron wordt beperkt tot wat effectief nodig is, omdat we de beperkte investeringsbudgetten optimaal willen gebruiken.

Op vraag van de gemeente Kapellen wordt voor het station Kapellen overwogen om het perron richting Nederland te verplaatsen naar de andere zijde van de overweg. De perronlengte wordt nog onderzocht. Alle perrons langs lijn 12 zijn van het hoge type. Dit moet het instapcomfort van minder mobiele reizigers ten goede komen. Er zijn mobiele hellingen voor rolstoelgebruikers beschikbaar te Kapellen en Essen. In de stopplaats Antwerpen-Luchtbal zullen er na het beëindigen van de opbouw liften zijn.

In het grensverkeer tussen België en Nederland kunnen reizigers vanuit Ekeren, Kapellen, Heide-Kalmthout, Wildert en Essen die naar Roosendaal reizen, gratis terugkomen indien zij een enkel biljet tegen het volle tarief kopen en op voorwaarde dat de terugreis op dezelfde dag als de heenreis wordt afgeleqd. De grensreizigers kunnen ook de

du prix avantageux des billets de train jusqu'à la frontière. Un billet de train pour un trajet entre une gare belge et Roosendaal n'a jamais été commercialisé en raison du manque d'intérêt de part et d'autre de la frontière. Le responsable en la matière à la SNCB est M. Pardon. Vous pouvez aborder les questions concrètes avec lui.

03.03 Greet van Gool (sp.a-spirit): Je me réjouis d'apprendre que le problème est à l'étude et qu'il en sera tenu compte dans le cadre des travaux. J'espère qu'une solution sera trouvée.

Je me félicite également de vous entendre dire que les quais seront inspectés. Les quais de la gare d'Anvers-Luchtbal sont effectivement accessibles aux aveugles et aux malvoyants. Les travaux relatifs à la liaison TGV sont en cours pour l'instant. L'accès aux quais est actuellement très malaisé. Je suppose qu'il sera remédié à cette situation à plus long terme. Je prendrai donc contact avec M. Pardon.

L'incident est clos.

04 Question de M. Roel Deseyn à la ministre de l'Environnement, de la Protection de la Consommation et du Développement durable sur "le tarif téléphonique social chez Belgacom" (n° 1287)

04.01 Roel Deseyn (CD&V): Certaines personnes peuvent, en raison de leur âge, d'un handicap ou d'autres critères, bénéficier d'un tarif téléphonique social. Au terme d'une période de trois ans, elles doivent en solliciter le renouvellement et produire à cet effet une preuve de revenu. Ces derniers mois, cependant, ces renouvellements semblent poser un gros problème. Plusieurs dizaines de milliers de personnes qui avaient été invitées, après l'été, à demander un tel renouvellement, ont reçu à la fin de l'année un courrier les informant qu'elles ne pourraient plus bénéficier du tarif social. Elles avaient pourtant introduit la demande de renouvellement dans les délais et satisfaisaient toujours à tous les critères. Certaines ont même reçu de Belgacom une facture supplémentaire stipulant que, le renouvellement n'ayant pas été effectué dans les délais, il y avait lieu de leur appliquer le tarif de référence. Les abonnés qui se sont adressés au service d'aide n'ont pas obtenu d'emblée une réponse claire.

Combien de personnes ont reçu une lettre en 2003 ? Combien ont introduit une demande de renouvellement ? Combien de demandes n'ont pas

gustprixen van de treinkaartjes tot aan de grens genieten. Een treinkaart tussen een Belgisch station en Roosendaal is nooit op de markt gebracht, omdat er te weinig interesse was aan beide zijden van de grens. De verantwoordelijke voor dergelijke zaken bij de NMBS is de heer Pardon. U kunt gerust met hem overleggen over concrete zaken.

03.03 Greet van Gool (sp.a-spirit): Het verheugt mij dat het probleem wordt onderzocht en dat men er bij werken rekening mee houdt. Ik hoop dat er een oplossing zal worden gevonden.

Het verheugt mij ook dat de perrons worden nagekeken. Het perron van Antwerpen-Luchtbal is inderdaad toegankelijk voor blinden en slechtzienden. Men is nog volop aan het werken aan de HST-verbinding. De toegang tot het perron is momenteel nog lamentabel. Ik veronderstel dat dit op lange termijn zal worden opgelost. Ik zal contact opnemen met de heer Pardon.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling over "het sociaal telefoontarief bij Belgacom" (nr. 1287)

04.01 Roel Deseyn (CD&V): Bepaalde mensen kunnen omwille van hun leeftijd, omwille van een handicap of omdat ze aan andere criteria voldoen, genieten van een sociaal telefoontarief. Na drie jaar moeten zij een hernieuwing aanvragen, waarbij ze een bewijs van inkomen moeten leveren. In de afgelopen maanden schijnt er evenwel iets grondig fout gegaan te zijn met die hernieuwingen. Enkele tienduizenden mensen die na de zomer verzocht waren een hernieuwing aan te vragen, ontvingen op het einde van het jaar een brief met de mededeling dat zij niet meer zouden kunnen genieten van het sociaal tarief. Nochtans hadden zij tijdig de hernieuwing aangevraagd en voldeden zij nog altijd aan alle criteria. Sommigen kregen zelfs een extra factuur van Belgacom waarbij men stelde dat, omdat de hernieuwing niet op tijd was gebeurd, in tussentijd het gangbare tarief moest worden betaald. Wie de hulplijn belde, kreeg niet meteen een duidelijk antwoord.

Hoeveel mensen werden in 2003 aangeschreven? Hoeveel mensen deden een aanvraag tot hernieuwing? Hoeveel aanvragen zijn nog niet

encore été traitées ? Car c'est là que le bât blesse : un retard ayant été accumulé dans le traitement, les échéances ont été dépassées et Belgacom en a déduit, à tort, que les intéressés ne pouvaient plus prétendre au tarif social.

Combien de personnes ayant introduit une demande ne pourront plus bénéficier du tarif social? Celles qui ont erronément été privées du droit au tarif de faveur seront-elles indemnisées ? Va-t-on recourir à une mesure générale ? Les personnes âgées vont-elles recevoir un nouveau courrier ? Le ministre n'estime-t-il pas insuffisant le délai de 21 jours pour demander le renouvellement? Les demandes sont-elles traitées par Belgacom même ? A quoi sont dus les retards encourus dans le traitement des demandes ? Ne serait-il pas souhaitable de perfectionner le contrôle? Belgacom ne devrait-elle pas exercer plus scrupuleusement sa mission sociale ? Comment éviter qu'une telle situation se reproduise ?

04.02 Johan Vande Lanotte, ministre (*en néerlandais*): Selon les chiffres de mai 2003, Belgacom compte 365.000 abonnés sociaux. Ces personnes satisfont à un certain nombre de conditions leur permettant de bénéficier d'une réduction. Elles ont également droit à un montant forfaitaire de communications.

Il n'est pas toujours aisé de déterminer si toutes les conditions sont encore remplies. Belgacom a demandé à la Banque carrefour de la sécurité sociale de comparer leurs données respectives.

La Banque carrefour a immédiatement pu confirmer que tout était en ordre pour 275.000 abonnés sociaux. Les autres 90.000 abonnés ont reçu, entre fin mai et fin juillet 2003, un courrier les invitant à démontrer qu'ils remplissent toujours les conditions, ce qu'ont fait entre-temps 56.000 d'entre eux.

Le traitement des demandes est totalement terminé. Le délai de réponse de vingt et un jours me paraît effectivement insuffisant. Je pense qu'à l'avenir, Belgacom accordera un délai de deux mois.

Par ailleurs, 34.000 personnes n'ont pas encore répondu. Certaines ne remplissent plus les conditions. D'autres abonnés n'ont réagi qu'au moment de la réception de la facture, dépassant évidemment le délai de vingt et un jours comme celui de deux mois. Si nous postulons un délai de deux mois, nous devons commencer à compter à

verwerkt? Daar wringt namelijk het schoentje: omdat de verwerking vertraging opliep, werden de vervalttermijnen overschreden en ging Belgacom er ten onrechte van uit dat de betrokken mensen niet meer in aanmerking kwamen.

Hoeveel mensen die de aanvraag hebben ingediend zullen niet langer kunnen genieten van het sociaal tarief? Zullen degenen die het recht op het gunsttarief ten onrechte verloren hiervoor vergoed worden? Gaat men dat doen via een algemene maatregel? Zullen oude mensen opnieuw aangeschreven worden? Vindt de minister niet dat de termijn van 21 dagen om de hernieuwing aan te vragen een beetje te kort is? Worden de aanvragen door Belgacom zelf verwerkt? Waarom is er een vertraging opgetreden? Is een betere controle niet wenselijk? Moet Belgacom niet omzichtiger omspringen met haar maatschappelijke opdracht? Hoe kan een herhaling worden vermeden?

04.02 Minister Johan Vande Lanotte (*Nederlands*): Belgacom heeft volgens de cijfers van mei 2003 365.000 sociale abonnees. Deze personen voldoen aan een aantal voorwaarden om reductie te krijgen. Zij hebben tevens recht op een forfaitair bedrag aan gesprekken.

Het is niet altijd gemakkelijk om te weten of alles nog in orde is. Belgacom heeft de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid verzocht om haar bestand te vergelijken met de gegevens van de Kruispuntbank.

De Kruispuntbank kon onmiddellijk bevestigen dat alles in orde was voor 275.000 sociale abonnees. De andere 90.000 werden aangeschreven tussen eind mei en eind juli 2003. Ze moesten aantonen dat ze nog steeds rechthebbende zijn. Intussen hebben 56.000 onder hen dit gedaan.

De verwerking van de aanvragen is volledig af. Het lijkt mij inderdaad zo dat eenentwintig dagen te weinig is om te antwoorden. Ik heb de indruk dat Belgacom in de toekomst twee maanden antwoordtijd wil geven.

Anderzijds hebben 34.000 mensen nog steeds niet geantwoord. Een aantal mensen is niet meer gerechtigd. Een aantal mensen heeft pas gereageerd op het moment dat de factuur aankwam. Men valt dan uiteraard zowel buiten de termijn van eenentwintig dagen als die van twee maanden. Als we een termijn van twee maanden vooropstellen, moeten we beginnen rekenen vanaf het moment dat de rekening toekomt.

partir de la réception de la facture.

Dans certains cas, Belgacom a reconnu que les personnes concernées se trouvaient dans l'impossibilité de recevoir la lettre, par exemple pour cause d'hospitalisation.

Autre cas de figure: le courrier est dûment envoyé au bénéficiaire d'un tarif social, celui-ci ne réagit pas et perd, partant, le bénéfice du tarif social, pour ensuite transmettre toutes les informations requises et être rétabli dans ses droits. Belgacom estime qu'une personne est à nouveau à considérer comme bénéficiaire du tarif social dès que les pièces justificatives ont été remises. Nous soutenons la thèse que la période intermédiaire doit aussi être prise en compte si la personne peut prouver qu'elle a toujours satisfait aux conditions pour prétendre au bénéfice du tarif social. Nous aurons un entretien à ce sujet dans les jours à venir.

Je propose donc de procéder à un contrôle annuel et de travailler avec une flexibilité bien plus grande. Les contrôles réguliers se transformeront rapidement en routine pour les personnes concernées, ce qui facilitera le contrôle. Il faudra cependant à tout moment tenir compte de la spécificité du public visé.

04.03 Roel Deseyn (CD&V): Il s'agit de savoir à combien se chiffre le retard ? Une semaine ?

04.04 Johan Vande Lanotte, ministre (en néerlandais): Je pense que la réaction a été rapide, mais là ne se situe pas le problème. Le problème est que la plupart des personnes n'ont réagi qu'au moment de la réception de la première facture, c'est-à-dire trop tard.

04.05 Roel Deseyn (CD&V): Belgacom n'est manifestement pas disposé à procéder à une régularisation et à un remboursement. Nous ne pouvons tout de même nous incliner ?

04.06 Johan Vande Lanotte, ministre (en néerlandais): Non, évidemment. Le véritable problème ne réside pas dans le délai, mais dans l'interprétation de la loi, qui stipule que le demandeur doit prouver qu'il remplit les conditions. Les personnes qui constatent aujourd'hui qu'elles satisfaisaient toujours aux conditions, mais ne l'ont pas démontré, doivent-elles encore obtenir un remboursement ou non ? Belgacom estime que non et nous pensons le contraire.

Belgacom heeft in een aantal gevallen erkend dat de mensen hun brief niet konden ontvangen, bijvoorbeeld wegens een verblijf in het ziekenhuis.

Een ander geval is iemand die correct is aangeschreven, niet reageert, vervolgens zijn sociaal tarief niet meer verkrijgt en dan alle informatie geeft waardoor hij toch weer rechthebbende is. Belgacom vindt dat de betrokkene weer rechthebbende is van zodra de bewijzen ingeleverd zijn. Onze stelling is dat, als hij aantoonst dat hij gerechtigd is gebleven, dit ook geldt voor de tussenperiode. Wij zullen hierover de komende dagen een gesprek hebben.

Ik stel voor om elk jaar te controleren en veel soepeler te zijn in de manier van werken. Als men geregeld controleert dan wordt het voor de betrokkenen een routine en zal de controle gemakkelijker verlopen. De controle moet gebeuren op een manier die rekening houdt met het specifieke publiek waarover het gaat.

04.03 Roel Deseyn (CD&V): De vraag is hoe hoog de achterstand is opgelopen. Gaat het over een week?

04.04 Minister Johan Vande Lanotte (Nederlands): Ik denk dat er een snelle reactie is geweest, maar dat is niet het probleem. Het probleem is dat de meeste mensen pas hebben gereageerd toen de eerste facturen eraan kwam en dat was hoe dan ook te laat.

04.05 Roel Deseyn (CD&V): Belgacom is blijkbaar wel niet bereid tot een regularisatie en een terugstorting. Daar kunnen we toch niet mee akkoord gaan?

04.06 Minister Johan Vande Lanotte (Nederlands): Uiteraard niet. Het echte probleem is niet de termijn, maar de interpretatie van de wet, die zegt dat men moet bewijzen dat men aan de voorwaarden voldoet. Moeten mensen die nu vaststellen dat ze de hele tijd in orde zijn geweest, maar dat niet hebben aangetoond, nog geld terugbetaald krijgen of niet? Belgacom meent van niet, wij van wel.

04.07 Roel Deseyn (CD&V): Mais les pouvoirs publics sont tout de même aussi à l'origine du problème du fait que 90.000 personnes n'étaient pas répertoriées par le biais de la Banque carrefour.

04.07 Roel Deseyn (CD&V): Maar de overheid ligt toch ook aan de basis van het probleem door het gegeven dat er van 90.000 mensen geen inventarisatie was via de Kruispuntbank.

04.08 Johan Vande Lanotte, ministre (*en néerlandais*): Les fichiers de données volumineux contiennent souvent des erreurs. Le problème spécifique qui se pose en l'occurrence est lié au fait que les abonnés possèdent souvent une ligne téléphonique à une autre adresse que leur adresse officielle ou à leur adresse officielle, mais au nom d'une autre personne qui, elle, remplit les conditions d'obtention du tarif social. De ce fait, Belgacom tire parfois des conclusions erronées.

04.08 Minister Johan Vande Lanotte (*Nederlands*): Grote databestanden bevatten vaak fouten. Het specifieke probleem hier is dat mensen vaak een telefoonlijn hebben op een adres dat niet hun officiële adres is of op hun officiële adres, maar op naam van iemand anders die wel aan de voorwaarden voor een sociaal tarief voldoet. Op die manier trekt Belgacom soms verkeerde conclusies.

04.09 Roel Deseyn (CD&V): Il serait dès lors opportun de soumettre ce dossier à vos collègues compétents pour la Banque carrefour et la Simplification administrative. Il continuera sinon à refaire surface. Le débat relatif au service universel et au tarif social doit être mené prochainement, avec l'ensemble des opérateurs.

04.09 Roel Deseyn (CD&V): Het dossier aanklaarten bij de collega bevoegd voor de Kruispuntbank en die voor de Administratieve Vereenvoudiging is dan erg zinvol. Het zal anders blijven opduiken. Het debat over universele dienstverlening en het sociaal tarief moet binnenkort en met alle operatoren worden gevoerd

Le **président**: Madame van Gool souhaite prendre la parole dans le cadre de cette question. Bien que, strictement parlant, le règlement ne le permette pas, je crois que nul ne me tiendra rigueur dans ces circonstances de la lui donner.

De **voorzitter**: Mevrouw Van Gool wil bij deze vraag het woord nemen. In feite mag dit niet, maar in deze omstandigheden zal niemand het mij kwalijk nemen dat ik het toch toesta.

04.10 Greet van Gool (sp.a-spirit): Si ces cas ne sont pas connus de la Banque-Carrefour, ne serait-ce pas parce que les intéressés ne sont plus reconnus comme bénéficiaires des statuts VIPO ou en tant que personnes handicapées ?

04.10 Greet van Gool (sp.a-spirit): Kan het zijn dat deze gevallen niet gekend zijn bij de Kruispuntbank omdat de betrokkenen niet meer erkend zijn in het WIGW-statuut of als personen met een handicap?

04.11 Johan Vande Lanotte, ministre (*en néerlandais*): Il me faudra demander à Belgacom pourquoi le délai qui s'écoule avant qu'on réagisse s'accroît d'année en année.

04.11 Minister Johan Vande Lanotte (*Nederlands*): Ik moet aan Belgacom vragen hoe het komt dat de reactietijd ieder jaar groter wordt.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 14.50 heures.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.50 uur.