



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

mercredi

woensdag

19-05-2004

19-05-2004

Après-midi

Namiddag

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

24/5/2004, 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*

24/5/2004, 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 – Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht</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 (couverture verte)</i>	<i>CRIV</i>	<i>voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>
<i>CRABV</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>	<i>CRABV</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe 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>CRIV</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i>
	<i>(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>		<i>(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>
<i>PLEN</i>	<i>séance plénière</i>	<i>PLEN</i>	<i>plenum</i>
<i>COM</i>	<i>réunion de commission</i>	<i>COM</i>	<i>commissievergadering</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. Roel Deseyn à la ministre de l'Environnement, de la Protection de la consommation et du Développement durable sur "le code de bonne conduite en matière de lignes payantes" (n° 2782) 1

Orateurs: **Roel Deseyn, Freya Van den Bossche**, ministre de l'Environnement, de la Protection de la consommation et du Développement durable

INHOUD

Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling over "de gedragscode voor betaallijnen" (nr. 2782) 1

Sprekers: **Roel Deseyn, Freya Van den Bossche**, minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling

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

du

MERCREDI 19 MAI 2004

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 19 MEI 2004

Namiddag

La réunion publique est ouverte à 14h.17 par M. Francis Van den Eynde, président.

01 Question de M. Roel Deseyn à la ministre de l'Environnement, de la Protection de la consommation et du Développement durable sur "le code de bonne conduite en matière de lignes payantes" (n° 2782)

01.01 **Roel Deseyn** (CD&V): J'ai pu prendre connaissance du code de bonne conduite pour les lignes payantes. Il y est fait référence en ce qui concerne les sanctions à une annexe. Or, il n'y avait rien dans cette annexe. Pourriez-vous dès lors me préciser quelles sanctions pourraient être prises et qui les imposera?

Une commission d'éthique devait également être créée. Or, rien ne bouge dans ce cadre. Quelles sont les raisons de cet immobilisme? Quel sera le lien entre le code d'éthique que cette commission élaborera et le code de bonne conduite?

Les opérateurs étrangers seront-ils également soumis à ces codes?

La date butoir du 1er juin 2004 est-elle réaliste?

01.02 **Freya Van den Bossche**, ministre (*en néerlandais*): Il a précisément été prévu d'instaurer ce code de bonne conduite étant donné que le code d'éthique tarde à voir le jour. La commission d'éthique doit se composer de représentants des Communautés. Or, la Communauté flamande n'a toujours pas communiqué de liste de noms et elle n'a même pas encore marqué son accord de

De vergadering wordt geopend om 14.17 uur door de heer Francis Van den Eynde, voorzitter.

01 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling over "de gedragscode voor betaallijnen" (nr. 2782)

01.01 **Roel Deseyn** (CD&V): Ik heb een voorlopige versie van de gedragscode voor betaallijnen onder ogen gekregen. Daarin wordt voor sancties verwezen naar een bijlage. Die bijlage was echter leeg. Ik zou graag alsnog te weten willen komen wat voor sancties er mogelijk zijn en wie ze oplegt.

Er zou ook een ethische commissie worden opgericht. Dat blijft maar aanslepen. Hoe komt dat? Hoe verhoudt de ethische code die deze commissie zal ontwikkelen, zich tot de gedragscode?

Zullen de buitenlandse operatoren ook onderworpen zijn aan deze codes?

Is de streefdatum van 1 juni 2004 wel haalbaar?

01.02 Minister **Freya Van den Bossche** (*Nederlands*): De gedragscode komt er net omdat de ethische code op zich laat wachten. De ethische commissie moet bestaan uit vertegenwoordigers van de Gemeenschappen. Welnu, de Vlaamse Gemeenschap heeft nog geen namenlijst bekendgemaakt en is zelfs nog niet principieel akkoord gegaan.

principe.

Une réunion aura prochainement lieu avec les Communautés dans le cadre du projet de loi relatif aux communications électroniques. Nous y aborderons cette question. En tout état de cause, le code d'éthique se fera encore attendre quelque temps. Dans l'intervalle, il me paraît opportun d'élaborer un code de bonne conduite basé sur l'autorégulation. La future commission d'éthique pourra éventuellement se baser sur ce code pour l'élaboration du code d'éthique. A mes yeux, Belgacom et Telenet ont présenté un code de qualité. En voici quelques points clés.

En cas d'infraction, les opérateurs doivent immédiatement prendre des mesures pour mettre leurs services en conformité avec les règles. Le code devra figurer dans tous les contrats conclus par les opérateurs avec, par exemple, des sous-traitants. Si des sous-traitants enfreignent le code, les opérateurs télécom suspendront d'abord le contrat avant, le cas échéant, d'y mettre fin unilatéralement.

Etant donné que cette pratique à la valeur juridique d'un usage honnête en matière commerciale, l'inspection générale peut effectuer des contrôles et imposer des sanctions. Il y a trois niveaux de sanctions: le procès-verbal d'avertissement, le procès-verbal de constatation avec amende administrative à la clé et en cas d'abus répétés, transmission du dossier à la justice.

La date du 1er juin 2004 me paraît réaliste étant donné qu'elle a été proposée par le secteur lui-même et que l'inspection économique avait déjà fait savoir qu'elle pouvait être prête pour cette date.

Un délai d'attente maximum a été fixé. Cela concerne non seulement le temps d'attente d'une minute mais également l'interdiction de faire passer inutilement les clients par une série de menus.

L'absence d'annexe au document dont M. Deseyn a pu prendre connaissance est une erreur. Je le prie de bien vouloir m'en excuser.

01.03 Roel Deseyn (CD&V): Il est regrettable que nous devions attendre l'accord des Communautés pour composer la commission d'éthique. La structure de l'Etat belge permet pourtant aux autorités fédérales d'agir avec plus de dynamisme que ce n'est le cas actuellement. Il y a trop longtemps que les choses traînent dans ce dossier.

Je me réjouis qu'aux yeux de la ministre le code de

In het kader van het wetsontwerp betreffende elektronische telecommunicatie zal er binnenkort een vergadering plaatsvinden met de Gemeenschappen. We zullen deze kwestie dan ter sprake brengen. Het zal hoe dan ook nog wel even duren voor de ethische code er is. Het leek mij zinvol om in afwachting daarvan een gedragscode uit te werken op basis van zelfregulering. Eventueel kan de toekomstige ethische commissie die gebruiken als basis voor de ethische code. Belgacom en Telenet hebben naar mijn mening een vrij degelijke code voorgesteld. Ik geef enkele kernpunten.

Bij inbreuken moeten de telecomoperatoren onmiddellijk maatregelen nemen om hun diensten in overeenstemming te brengen met de regels. De code moet worden opgenomen in alle contracten die de operatoren afsluiten met bijvoorbeeld onderaannemers. Als onderaannemers de code schenden, dan zullen de telecomoperatoren het contract eerst schorsen en daarna zo nodig eenzijdig beëindigen.

Doordat deze praktijk de juridische waarde heeft van een eerlijk handelsgebruik, kan de Algemene Inspectie controles uitvoeren en sancties opleggen. Er zijn drie sanctieniveaus: een PV van waarschuwing, een PV van vaststelling, waarbij een administratieve boete wordt opgelegd, en bij herhaalde misbruiken komt het dossier in handen van het gerecht.

De datum van 1 juni 2004 lijkt mij haalbaar omdat de sector die zelf heeft voorgesteld en de Economische Inspectie eerder al had laten weten tegen dan klaar te kunnen zijn.

Er is een maximale wachttijd vastgelegd. Dat houdt niet alleen een tijdslimiet in van één minuut, klanten mogen ook niet verplicht worden onnodig vaak keuzemenu's te doorlopen.

Dat de bijlage ontbrak in de tekst die de heer Deseyn onder ogen kreeg, is een vergissing, waarvoor ik mij verontschuldigd.

01.03 Roel Deseyn (CD&V): Het is jammer dat we op de Gemeenschappen moeten wachten om de ethische commissie samen te stellen. De Belgische staatsstructuur maakt het nochtans niet onmogelijk dat de federale overheid iets dynamischer optreedt dan nu het geval is. Deze zaak sleept al onredelijk lang aan.

Het verheugt mij dat de code van Belgacom en

Belgacom et de Telenet puisse servir de base à l'élaboration du code d'éthique. Je regrette alors que la ministre Moerman le considère avec autant de condescendance. Tous les opérateurs télécom collaboreraient à l'élaboration de ce code. Qu'en est-il exactement ? Il a tout de même été élaboré par les deux principaux acteurs du marché.

01.04 **Freya Van den Bossche**, ministre (*en néerlandais*): Les petits opérateurs ont bel et bien eu voix au chapitre par le biais de la plate-forme des opérateurs télécom. Telenet et Belgacom ont toutefois pris la direction des opérations, disposant il est vrai des moyens pour ce faire. Un code pour la téléphonie mobile sera aussi élaboré sous peu. Les petits acteurs du marché seront également associés à l'élaboration de ce code.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 14h.31.

Telenet naar de mening van de minister als basis kan dienen. Het is dan wel jammer dat minister Moerman er zo smalend over doet. Alle telecomoperatoren zouden meewerken aan de code. Hoe zit dat precies? Ze is toch opgesteld door de twee groten?

01.04 Minister **Freya Van den Bossche** (*Nederlands*): De kleine operatoren hebben wel degelijk een inbreng gehad via het Platform Telecomoperatoren. Telenet en Belgacom hebben echter de leiding genomen. Ze hebben daar ook de middelen voor. Binnenkort komt er ook een code voor de mobiele telefonie, ook daar zullen de kleine spelers op de markt bij worden betrokken.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.31 uur.