

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

## COMPTE RENDU ANALYTIQUE

Commission de l'Économie, de la Protection  
des consommateurs et de l'Agenda  
numérique

**Mercredi**

**24-05-2023**

**Après-midi**

## BEKNOPT VERSLAG

Commissie voor Economie,  
Consumentenbescherming en Digitale  
Agenda

**Woensdag**

**24-05-2023**

**Namiddag**

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

*30/05/2023, à 16 heures.*

*au Service de Traduction du CRA-BV*

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

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

*30/05/2023, om 16 uur.*

*aan de dienst Vertaling BV-CRA*

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

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement Réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
Vooruit	Vooruit
Les Engagés	Les Engagés
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 <sup>e</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigeleurig papier)

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	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
--	--

## SOMMAIRE

## INHOUD

Questions jointes de	1	Samengevoegde vragen van	1
- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Les problèmes dont sont victimes les clients de Telenet" (55036454C)	1	- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De problemen bij Telenet waar klanten de dupe van zijn" (55036454C)	1
- Leen Dierick à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La situation chez Telenet" (55036602C)	1	- Leen Dierick aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De situatie bij Telenet" (55036602C)	1
- Melissa Depraetere à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le code rouge chez Telenet" (55036812C) <i>Orateurs: Leen Dierick, Melissa Depraetere, présidente du groupe Vooruit, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</i>	1	- Melissa Depraetere aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Code rood bij Telenet" (55036812C) <i>Sprekers: Leen Dierick, Melissa Depraetere, voorzitter van de Vooruit-fractie, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</i>	1
Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le réseau mobile dans les trains" (55036840C) <i>Orateurs: Marianne Verhaert, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</i>	4	Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het mobiele netwerk op de trein" (55036840C) <i>Sprekers: Marianne Verhaert, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</i>	4
Question de Chanelle Bonaventure à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La couverture mobile de la commune de Limbourg" (55036523C) <i>Orateurs: Chanelle Bonaventure, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</i>	5	Vraag van Chanelle Bonaventure aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het mobiele bereik in de gemeente Limbourg" (55036523C) <i>Sprekers: Chanelle Bonaventure, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</i>	5
Question de Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La pose de câbles sur les façades des maisons" (55036844C) <i>Orateurs: Roberto D'Amico, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</i>	6	Vraag van Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het bevestigen van kabels op voorgevels van huizen" (55036844C) <i>Sprekers: Roberto D'Amico, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</i>	6



Commission de l'Économie, de la  
Protection des consommateurs et de  
l'Agenda numérique

du

MERCREDI 24 MAI 2023

Après-midi

Commissie voor Economie,  
Consumentenbescherming en  
Digitale Agenda

van

WOENSDAG 24 MEI 2023

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 15 par M. Stefaan Van Hecke, président

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.15 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

*Le texte en italique est le résumé de la question préalablement déposée*

*De cursieve tekst is een samenvatting van de tekst die de vraagsteller vooraf heeft ingediend.*

**01** Questions jointes de

- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Les problèmes dont sont victimes les clients de Telenet" (55036454C)
- Leen Dierick à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La situation chez Telenet" (55036602C)
- Melissa Depraetere à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le code rouge chez Telenet" (55036812C)

**01** Samengevoegde vragen van

- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De problemen bij Telenet waar klanten de dupe van zijn" (55036454C)
- Leen Dierick aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De situatie bij Telenet" (55036602C)
- Melissa Depraetere aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Code rood bij Telenet" (55036812C)

**01.01** Leen Dierick (cd&v): *De nombreuses entreprises de télécommunications augmentent leurs tarifs, alors que la facture de télécommunications en Belgique est déjà l'une des plus chères d'Europe. En outre, la qualité de leurs services fait l'objet de nombreuses plaintes. Chez Telenet, les clients dont la connexion télévisuelle ou à l'internet a été coupée ne peuvent même pas joindre le service clientèle. Or, les opérateurs de télécommunications sont légalement tenus de soit répondre aux appels au service clientèle dans un délai de 2,5 minutes, soit rappeler le client avant la fin du jour ouvrable suivant.*

**01.01** Leen Dierick (cd&v): *Meerdere telecombedrijven voeren prijsstijgingen door, terwijl de telecomfactuur in België al bij de duurste is in Europa. Bovendien zijn er ook heel wat klachten over de dienstverlening. Bij Telenet kunnen klanten bij wie de televisie- of internetverbinding is verbroken, niet eens de klantendienst bereiken. Nochtans zijn de telecomoperatoren wettelijk verplicht om hetzij oproepen naar de klantendienst te beantwoorden binnen een tijdspanne van 2,5 minuten hetzij om voor het einde van de volgende werkdag terug te bellen naar de klant.*

*La ministre a-t-elle déjà rencontré des représentants de Telenet pour évoquer le nombre croissant de plaintes? Des accords ont-ils été conclus à ce sujet? L'IBPT mène-t-il une enquête sur les problèmes*

*Heeft de minister reeds samengezeten met Telenet over het stijgende aantal klachten? Werden er daarover afspraken gemaakt? Voert het BIPT een onderzoek naar de problemen bij Telenet? Welke*

*survenant chez Telenet? Quelles mesures le régulateur compte-t-il prendre? L'obligation de répondre dans les 2,5 minutes est-elle contrôlée par l'IBPT? Combien d'infractions l'IBPT a-t-il déjà constatées?*

*La loi sur les télécommunications prévoit que l'opérateur doit répondre par écrit à toute demande d'information écrite sur les termes du contrat ou à toute plainte formulée par écrit dans un délai fixé par le Roi. Quand l'arrêté royal fixant ce délai sera-t-il promulgué?*

*La secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs a-t-elle déjà contacté la ministre au sujet de sa proposition d'élaborer un système de compensation pour le secteur des télécommunications? Selon la ministre, à quoi devrait ressembler un tel système?*

*La ministre peut-elle indiquer à quelle fréquence les consommateurs changent de fournisseur de télécommunications? Comment compte-t-elle éliminer les obstacles qui empêchent les consommateurs de changer de fournisseur?*

*La ministre peut-elle expliquer l'évolution du prix de la facture de télécommunications, tant pour les particuliers que pour les entreprises? Peut-elle en tirer des conclusions?*

**01.02** **Melissa Depraetere** (Vooruit): Telenet fait face à des problèmes informatiques depuis l'implémentation d'une nouvelle plateforme logicielle il y a déjà un certain temps. Le nombre de plaintes auprès du Service de médiation pour les télécommunications a triplé par rapport à la même période de l'année dernière. En dépit de cela, Telenet augmentera ses tarifs de 6 % au début du mois de juin.

En 2018, le ministre des Télécommunications de l'époque, Alexander De Croo, avait annoncé son intention d'obliger les opérateurs de télécommunications à indemniser leurs clients en cas de dérangement. L'idée était bonne, mais a-t-elle été mise en pratique? Les Pays-Bas imposent depuis longtemps une indemnisation en cas de dérangement de plus de 12 heures.

La ministre peut-elle confirmer la très nette augmentation du nombre de plaintes? Le Service de médiation concerné en informe-t-il automatiquement l'IBPT? Comment se déroulent les contacts entre les deux services?

Quelles mesures la ministre a-t-elle prises ou compte-t-elle prendre pour activer l'article 113/2 de la loi sur les télécommunications, qui permet le

*maatregelen zal de regulator nemen? Wordt de verplichting om binnen 2,5 minuten te antwoorden door het BIPT gecontroleerd? Hoeveel inbreuken heeft het BIPT al vastgesteld?*

*De telecomwet bepaalt dat de operator elk schriftelijk verzoek om informatie over de voorwaarden uit het contract of elke schriftelijke klacht schriftelijk moet beantwoorden binnen een termijn die door de Koning wordt bepaald. Wanneer zal het koninklijk besluit worden genomen om die termijn vast te leggen?*

*Heeft de staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming de minister reeds gecontacteerd over haar voorstel om een compensatieregeling voor de telecomsector uit te werken? Hoe moet zo'n regeling er volgens de minister uitzien?*

*Kan de minister toelichten hoe vaak consumenten veranderen van telecomaandbieder? Hoe wil de minister de knelpunten wegwerken die klanten belemmeren om over te stappen?*

*Kan de minister de prijsevolutie van de telecomfactuur toelichten, voor particulieren én voor bedrijven? Kan ze daaruit conclusies trekken?*

**01.02** **Melissa Depraetere** (Vooruit): Telenet kampt al een hele tijd met IT-problemen door de implementatie van een nieuw softwareplatform. Daardoor is het aantal klachten bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar verdrievoudigd. Toch verhoogt Telenet begin juni zijn tarieven met 6 %.

In 2018 kondigde de toenmalige minister van Telecommunicatie, Alexander De Croo, aan dat hij de telecomoperatoren zou verplichten om klanten te compenseren bij storingen. Dat was een goed idee, maar is het ook in de praktijk gerealiseerd? In Nederland is zo'n compensatie al langer verplicht bij storingen die langer dan 12 uur duren.

Kan de minister de forse toename van het aantal klachten bevestigen? Verwittigt de betrokken Ombudsdienst automatisch het BIPT hierover? Hoe verlopen de contacten tussen beide diensten?

Welke acties heeft de minister genomen of zal ze nog nemen om het artikel 113/2 van de telecomwet te activeren dat compensaties bij storingen mogelijk

versement d'indemnités en cas de dérangement?      maakt?

**01.03** **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Sur un marché libre, les pouvoirs publics ne peuvent pas intervenir directement dans le fonctionnement d'une entreprise commerciale telle que Telenet. En revanche, elles peuvent réguler le marché.

L'IBPT m'a fait savoir que les problèmes chez Telenet étaient temporaires. L'entreprise met tout en œuvre pour y remédier.

Entre-temps, l'IBPT a lancé une enquête, sur la base de laquelle il prendra les décisions éventuellement requises, compte tenu de la situation concrète et des compétences dont dispose le régulateur. Dans ce dossier, Telenet a lui-même contacté l'IBPT, ce qui devrait accélérer les choses.

L'article 113/2 de la loi relative aux communications électroniques stipule que les opérateurs doivent payer une indemnité compensatoire à leurs clients en cas d'interruption des services. Avec la Secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, je planche actuellement sur une proposition visant à mettre en œuvre cette disposition légale. L'IBPT préparera une initiative législative à cet égard.

L'article 116 de la loi sur les télécommunications prévoit que les opérateurs doivent répondre à temps aux appels téléphoniques de leurs clients. Cela signifie qu'ils doivent répondre au téléphone dans un délai de 2,5 minutes. L'IBPT contrôle le respect de cette obligation et établira également un rapport à ce sujet à la fin de l'année. Je prépare actuellement un projet d'arrêté royal relatif au traitement des demandes écrites.

Le taux d'attrition a augmenté entre 2021 et 2022, tant pour les services groupés que pour les services non groupés. Ce taux est toutefois inférieur chez les clients bénéficiant de nombreux services. La procédure *Easy Switch* se révèle avoir eu une incidence positive: 24 % des abonnés ont changé d'opérateur par ce biais en 2022. À partir d'octobre 2023, il sera encore plus facile de changer d'opérateur grâce à certains services supplémentaires. Ainsi, les abonnés seront mieux informés de la désactivation de leur ancien abonnement et il sera plus facile de trouver sur un smartphone les données dont les clients ont besoin pour changer d'opérateur.

En cas de problème lors d'un changement de fournisseur, les clients seront mieux indemnisés. L'IBPT veillera au respect des nouvelles règles.

Globalement, les prix pour les clients particuliers et

**01.03** **Minister Petra De Sutter** (*Nederlands*): In een vrije markt kan de overheid niet rechtstreeks ingrijpen in de werking van een commercieel bedrijf zoals Telenet. De overheid kan de markt wel reguleren.

Het BIPT heeft mij laten weten dat de problemen bij Telenet van voorbijgaande aard zijn. Het bedrijf neemt ook de nodige initiatieven om ze op te lossen.

Het BIPT is inmiddels een onderzoek gestart. Op basis daarvan zal het zo nodig een aantal beslissingen nemen, rekening houdend met de concrete situatie en de bevoegdheden waarover de regulator beschikt. Telenet heeft in dit dossier zelf contact opgenomen met het BIPT, waardoor een en ander sneller kan verlopen.

Artikel 113/2 van de wet betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de operatoren hun klanten bij een onderbreking van de dienstverlening een compensatievergoeding betalen. Ik werk momenteel samen met de staatssecretaris voor Consumentenbescherming aan een voorstel om die wettelijke bepaling uit te voeren. Het BIPT zal ter zake een wetgevend initiatief uitwerken.

In artikel 116 van de telecomwet staat dat de operatoren hun consumenten tijdig te woord moeten staan. Dat betekent dat ze de telefoon binnen 2,5 minuten moeten opnemen. Het BIPT controleert de naleving ervan en zal daarover op het einde van het jaar rapporteren. Ik bereid momenteel een ontwerp van koninklijk besluit voor in verband met de afhandeling van schriftelijke verzoeken.

Het klantenverloop is tussen 2021 en 2022 toegenomen, zowel voor gebundelde als voor ongebundelde diensten. Er is wel minder verloop bij klanten die veel diensten afnemen. De *Easy Switch* blijkt een positieve invloed gehad te hebben: in 2022 is 24 % van de abonnees via die weg overgestapt naar een andere operator. Vanaf oktober 2023 wordt overstappen nog gemakkelijker dankzij een aantal toegevoegde diensten. Zo zal de abonnee beter worden geïnformeerd over de deactivering van zijn oud abonnement en zullen de gegevens die de klant nodig heeft om over te stappen, gemakkelijker terug te vinden zijn op een smartphone.

Als er iets misgaat bij de overstap, zal de klant beter worden gecompenseerd. Het BIPT zal toezien op de naleving van de nieuwe regels.

Globaal zijn de prijzen voor particulieren en zakelijke

professionnels ont augmenté de plus de 10 % par rapport à l'année dernière. Les prix élevés dans notre pays, en particulier pour les services fixes, sont liés à la forte concentration du marché. Nous pouvons nous attendre à une amélioration avec l'arrivée d'un quatrième acteur sur le marché, Citymesh/DIGI, qui devrait créer plus de concurrence et donc faire baisser les prix. L'accès demandé par Telenet au réseau d'Orange/VOO devrait également stimuler la concurrence.

Pour les personnes à faibles revenus, nous préparons actuellement une réforme du tarif social.

**01.04 Leen Dierick** (cd&v): En réalité, il n'est pas acceptable que des clients qui doivent déjà payer tant d'argent à Telenet et qui subissent en plus une augmentation de tarif, soient confrontés par la suite à des problèmes techniques.

J'espère que le système de compensation sera simple, de sorte que les consommateurs puissent facilement bénéficier d'une indemnisation.

**01.05 Melissa Depraetere** (Vooruit): L'IBPT devrait pouvoir protéger le consommateur de manière beaucoup plus proactive, en recherchant elle-même les problèmes éventuels ou en exigeant des plans d'action lorsque des problèmes surviennent.

*L'incident est clos.*

**02 Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le réseau mobile dans les trains" (55036840C)**

**02.01 Marianne Verhaert** (Open Vld): Dans le cadre du contrôle budgétaire, le gouvernement a décidé d'utiliser les crédits des zones dites blanches pour accélérer la mise à disposition de réseaux publics de téléphonie mobile le long des chemins de fer. Où en est le nombre de demandes pour cette offre de subsides? Quelles seront les lignes concernées? Où se situent les plus gros problèmes de connexion dans le train? Les améliorations seront-elles répertoriées?

Une réunion avec l'IBPT, la SNCB et Infrabel aura lieu fin mai pour examiner si une fertilisation croisée des projets de différents organismes est envisageable. Où en est-on à ce niveau-là?

**02.02 Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): L'appel à projets pour une couverture supplémentaire le long des chemins de fer n'a pas encore été lancé. Le cahier des charges est en cours de rédaction. Toutes les lignes ferroviaires belges

clients met ruim 10 % gestegen ten opzichte van vorig jaar. De hoge prijzen in ons land, zeker voor vaste diensten, hebben te maken met de sterke marktconcentratie. Daarin mogen we verbetering verwachten met de komst van een vierde speler op de markt, Citymesh/DIGI, die voor meer concurrentie en dus lagere prijzen zou moeten zorgen. Ook de toegang die Telenet heeft gevraagd tot het netwerk van Orange/VOO zou de concurrentie moeten aanwakkeren.

Voor mensen met een laag inkomen bereiden we momenteel een hervorming van het sociaal tarief voor.

**01.04 Leen Dierick** (cd&v): Eigenlijk is het niet aanvaardbaar dat klanten die al zoveel moeten betalen bij Telenet en er een tariefverhoging bij krijgen, daarnaast nog met technische problemen te maken krijgen.

Ik hoop dat de compensatieregeling eenvoudig zal uitvallen, zodat de consumenten gemakkelijk een vergoeding kunnen genieten.

**01.05 Melissa Depraetere** (Vooruit): Het BIPT zou de consument veel proactiever kunnen beschermen, door zelf op zoek te gaan naar mogelijke problemen of door actieplannen op te vragen wanneer er problemen zijn.

*Het incident is gesloten.*

**02 Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het mobiele netwerk op de trein" (55036840C)**

**02.01 Marianne Verhaert** (Open Vld): In het raam van de begrotingscontrole heeft de regering beslist om de kredieten van de zogenaamde witte zones te gebruiken om de beschikbaarheid van publieke mobiele netwerken langs de spoorlijnen te versnellen. Hoe staat het met het aantal inschrijvingen voor deze subsidieoproep? Wat zullen de krachtlijnen ervan zijn? Waar situeren zich de grootste problemen in de trein? Zullen de verbeteringen in kaart worden gebracht?

Eind mei komt er een vergadering met het BIPT, de NMBS en Infrabel om na te gaan of de projecten van verschillende instanties zouden kunnen zorgen voor een kruisbestuiving. Wat is de stand van zaken?

**02.02 Minister Petra De Sutter** (*Nederlands*): De projectoproep voor bijkomende dekking langs de spoorlijnen is nog niet gelanceerd. Het lastenboek wordt nu opgesteld. Alle Belgische spoorlijnen voor passagiers komen ervoor in aanmerking, met



pour trains de passagers sont éligibles, à l'exception de celles déjà couvertes par l'obligation de couverture définie par l'arrêté royal du 28 novembre 2021.

Chaque année, l'IBPT publie les résultats de l'expérience des clients avec les réseaux mobiles en Belgique, notamment par le biais de tests dans les trains. En collaboration avec la SNCB et Infrabel, les principaux problèmes sont alors identifiés. Nous partons du principe que ces subsides permettront de résoudre au moins en partie ce problème.

Lors d'une première réunion avec l'IBPT, la SNCB et Infrabel, les besoins des différentes instances et les outils disponibles ont été passés en revue. Ensuite, une réunion de suivi a eu lieu entre l'IBPT et Infrabel afin d'examiner plus en détails l'un des outils d'Infrabel permettant de mesurer la couverture le long des voies de chemin de fer. En 2024, on décidera si l'IBPT et Infrabel peuvent utiliser conjointement cet outil afin de limiter les coûts et de collecter davantage de données.

**02.03 Marianne Verhaert** (Open Vld): Dispose-t-on déjà d'un calendrier spécifique pour la publication et l'adjudication?

**02.04 Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): J'espère que cela ira vite mais je n'ose pas encore avancer de date.

*L'incident est clos.*

**03 Question de Chanelle Bonaventure à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La couverture mobile de la commune de Limbourg" (55036523C)**

**03.01 Chanelle Bonaventure** (PS): Le 14 mars, je vous interpellais au sujet des antennes GSM endommagées dans le Limbourg lors des inondations et reconstruites au même endroit. Les autorités locales s'interrogent sur l'efficacité du nouveau plan de mise à l'abri et d'évacuation en cas de nouvelle catastrophe. Vous vous êtes montrée rassurante, arguant que Proximus a trouvé une nouvelle solution technique pour raccorder le site à son backbone. La ministre Verlinden évoque un projet pilote pour tester la communication par satellite pour l'alerte en situation d'urgence.

La solution technique que vous avez évoquée correspond-elle à ce projet? Pouvez-vous préciser ces projets?

**03.02 Petra De Sutter**, ministre (*en français*): La solution technique pour relayer le site à l'antenne

uitzondering van de lijnen die al onder de dekkingsverplichting van het KB van 28 november 2021 vallen.

Jaarlijks publiceert het BIPT de resultaten van klantervaringen met de mobiele netwerken in België via onder andere treintesten. Samen met de NMBS en Infrabel worden dan de belangrijkste problemen in kaart gebracht. We gaan ervan uit dat via die subsidies dit probleem minstens deels zal kunnen worden aangepakt.

In een eerste vergadering met het BIPT, de NMBS en Infrabel werden de noden van de verschillende instanties en de beschikbare tools overlopen. Daarna was er een opvolgvergadering tussen het BIPT en Infrabel om een van de tools van Infrabel om de dekking langs de treinsporen te meten, gedetailleerder te bestuderen. In 2024 zal men beslissen of het BIPT en Infrabel diezelfde tool samen kunnen gebruiken om kosten te besparen en meer gegevens te vergaren.

**02.03 Marianne Verhaert** (Open Vld): Is er al een concrete timing voor de publicatie en de aanbesteding?

**02.04 Minister Petra De Sutter** (*Nederlands*): Hopelijk gebeurt dat snel, maar ik durf er nog geen datum op te kleven .

*Het incident is gesloten.*

**03 Vraag van Chanelle Bonaventure aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het mobiele bereik in de gemeente Limbourg" (55036523C)**

**03.01 Chanelle Bonaventure** (PS): Op 14 maart stelde ik u een vraag over de gsm-antennes die in de Luikse gemeente Limbourg beschadigd raakten door de overstromingen en nadien opnieuw op dezelfde plek werden opgericht. Het lokale bestuur twijfelt echter aan de doeltreffendheid van het nieuwe schuil- en evacuatieplan in geval van een nieuwe ramp. U reageerde geruststellend en voerde aan dat Proximus een nieuwe technische oplossing had gevonden om de site te verbinden met zijn backbone. Anderzijds maakte minister Verlinden gewag van een proefproject om de communicatie via satelliet te testen om alarm te slaan in noodsituaties.

Komt de technische oplossing waarnaar u verwees, overeen met dat project? Kunt u die projecten toelichten?

**03.02 Minister Petra De Sutter** (*Frans*): De technische oplossing die Proximus gebruikt om de

mobile de Proximus de la commune de Limbourg à son réseau *backbone* est un faisceau hertzien, différent des liaisons par satellites évoquées par la ministre Verlinden.

Un faisceau hertzien est un lien de transmission fixe basé sur des micro-ondes entre deux antennes fixes situées en hauteur. Une telle liaison ne peut donc être inondée. Ces faisceaux sont une solution éprouvée et fiable utilisée depuis longtemps, là où il est difficile d'installer des connexions par fibres optiques.

La commune de Limbourg a deux sites à antenne mobile. Celui qui n'a pas été inondé étant déjà connecté aux liaisons par micro-ondes, cette solution a été retenue pour le second.

**03.03 Chanelle Bonaventure (PS):** J'espère que ces informations rassureront les citoyens.

*L'incident est clos.*

**04 Question de Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La pose de câbles sur les façades des maisons" (55036844C)**

**04.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB):** Un citoyen se plaint qu'Ores, Voo et Proximus ont posé des câbles sur sa façade, alors qu'il venait de dépenser 10 000 euros pour la rénover. Il n'est pas client chez Proximus et on ne lui a pas demandé son avis. Des câbles ont aussi été déplacés, mais les trous n'ont pas été rebouchés.

Quels sont les droits des citoyens face à l'installation de câbles par des entreprises? Peuvent-ils réclamer une indemnité? Est-il envisageable que les entreprises rémunèrent les propriétaires dont elles utilisent les façades?

**04.02 Petra De Sutter, ministre (en français):** Les opérateurs peuvent poser, sans frais, des câbles sur les façades pour déployer leur réseau. Sur base de la loi du 21 mars 1991, le propriétaire ne peut refuser cette installation.

Toutefois, les opérateurs doivent informer le propriétaire quant à l'endroit et à la méthode des travaux. Par ailleurs, ce dernier peut signifier son désaccord s'il n'approuve pas l'exécution proposée. Une conciliation a alors lieu. Si le désaccord persiste, l'opérateur doit envoyer au propriétaire une description claire de l'endroit projeté et de la méthode d'exécution. Si ce dernier n'est toujours pas d'accord, il peut introduire une réclamation auprès

mobiles antennes in de gemeente Limbourg te verbinden met hun backbone, is een straalverbinding. Dat is niet hetzelfde als de satellietverbindingen waarover minister Verlinden sprak.

Een straalverbinding is een vaste verbinding tussen twee vaste antennes die zich op een bepaalde hoogte bevinden. Een dergelijke verbinding kan dus niet overstroomd worden. Straalverbindingen vormen een beproefde en betrouwbare oplossing die al lange tijd wordt gebruikt op plaatsen waar het moeilijk is om glasvezelverbindingen aan te leggen.

In de gemeente Limbourg zijn er twee sites met een mobiele antenne. Vermits de niet-overstroomde site al aan een microgolfverbinding gekoppeld was, werd er ook voor die optie gekozen voor de tweede site.

**03.03 Chanelle Bonaventure (PS):** Ik hoop dat die informatie de burgers kan geruststellen.

*Het incident is gesloten.*

**04 Vraag van Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het bevestigen van kabels op voorgevels van huizen" (55036844C)**

**04.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB):** Een burger beklagt zich erover dat ORES, VOO en Proximus kabels op zijn voorgevel aangebracht hebben, terwijl hij nog maar pas 10.000 euro uitgegeven had om die voorgevel te renoveren. Hij is geen klant van Proximus en er werd hem niet om zijn mening gevraagd. Er werden ook kabels verplaatst, maar de gaten in de muur werden niet gedicht.

Welke rechten hebben burgers wanneer bedrijven kabels installeren? Kunnen zij een schadevergoeding eisen? Valt het te overwegen dat de bedrijven de eigenaars van wie ze de gevels gebruiken zouden vergoeden?

**04.02 Minister Petra De Sutter (Frans):** De operators mogen voor de uitrol van hun netwerk kosteloos kabels installeren op de gevels. Op grond van de wet van 21 maart 1991 kan de eigenaar die installatie niet weigeren.

De operators moeten de eigenaar evenwel informeren waar en op welke manier de werken uitgevoerd zullen worden. Indien de eigenaar de voorgestelde uitvoering niet goedkeurt, kan hij overigens laten weten dat hij er niet mee akkoord gaat. Er vindt dan een bemiddelingspoging plaats. Indien er nog steeds geen akkoord gevonden wordt, moet de operator de eigenaar een duidelijke beschrijving van de plaats van de geplande werken

de l'IBPT, ce qui gèle les travaux jusqu'à cette instance ait pris une décision.

Si l'opérateur refuse de réparer les dommages ou d'indemniser le propriétaire, ce dernier peut en appeler au tribunal civil, qui déterminera s'il y a eu des dommages, qui en est responsable et qui doit indemniser.

Vu l'intérêt public des réseaux de communication électronique, il est inopportun de modifier la législation pour permettre à tout citoyen dont la façade ou le terrain est utilisé pour l'installation d'un câble d'être rémunéré.

**04.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB):** En l'espèce, Proximus n'a pas prévenu ce citoyen, ce qui est une faute. J'ai cru comprendre que Proximus peut ne pas demander de frais. Ce serait le comble que des frais soient demandés à une personne qui n'a rien demandé.

Elle ne peut s'y opposer, vu que c'est un bien public, mais il faudrait la prévenir et réparer les dégâts éventuellement causés. Il est impensable que le citoyen doive s'adresser à un tribunal s'il s'estime lésé alors que l'ordonnateur des travaux est clairement responsable.

**04.04 Petra De Sutter, ministre (en français):** Pour être précise, les opérateurs ont le droit de poser, sans frais, des câbles sur les façades pour le déploiement de leur réseau. Cela signifie qu'il n'est pas question de dédommagement pour le citoyen, sauf lorsque la procédure n'est pas suivie, et que le tribunal en décide autrement.

*L'incident est clos.*

*La réunion publique de commission est levée à 14 h 39.*

en de uitvoeringswijze sturen. Indien de eigenaar het hier nog steeds niet mee eens is, kan hij bij het BIPT een klacht indienen, wat de werken stillegt tot het BIPT een beslissing genomen heeft.

Als de operator weigert de schade te herstellen of de eigenaar te vergoeden, kan de eigenaar zich tot de burgerlijke rechtbank wenden, die zal uitmaken of er schade is, wie ervoor aansprakelijk is en wie wat moet vergoeden.

Gelet op het algemeen belang van elektronische communicatienetwerken is het niet wenselijk om de wetgeving te wijzigen waardoor iedere burger van wie de gevel of het perceel gebruikt wordt voor de aanleg van een kabel, vergoed moet worden.

**04.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB):** In dit geval heeft Proximus de burger er niet van verwittigd, en daarmee ging het in de fout. Ik meen begrepen te hebben dat Proximus geen kosten mag aanrekenen. Dat zou er nog aan mankeren dat iemand die niets gevraagd heeft, de rekening gepresenteerd krijgt.

De betrokkene kan zich niet tegen de aanleg van de kabel verzetten, aangezien die een publiek goed is, maar hij zou ingelicht moeten worden en de eventuele schade zou hersteld moeten worden. Het is ondenkbaar dat de burger naar de rechtbank moet stappen als hij zich benadeeld voelt, terwijl degene die de werken bevolen heeft duidelijk aansprakelijk is.

**04.04 Minister Petra De Sutter (Frans):** Ik wens te verduidelijken dat operators het recht hebben om, vrij van kosten, kabels op gevels te plaatsen voor de uitbouw van hun netwerk. Dat betekent dat er ook geen sprake is van een vergoeding voor de burger, behalve wanneer de procedure niet gevolgd werd en de rechtbank daar anders over oordeelt.

*Het incident is gesloten.*

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.39 uur.*