

**PERMANENT OVERLEG OMBUDSLUI – NETWERK VAN OMBUDSMANNEN**

**CONCERTATION PERMANENTE DES MÉDIATEURS ET OMBUDSMANS - RÉSEAU DES OMBUDSMANS ET MÉDIATEURS**



**RÉSOLUTION DE LA CPMO SUR L'ACCÈS À INTERNET COMME BESOIN ESSENTIEL NÉCESSITANT UNE PROTECTION LÉGALE SPÉCIFIQUE**

Les membres de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans – Réseau des Médiateurs et des Ombudsmans, réunis le 11 décembre 2020 en Assemblée générale,

Considérant que :

1. L'accès à une connexion internet est devenu une nécessité sociale pour une grande partie de la population, et n'est plus uniquement destiné aux loisirs et comme source d'information.

L'application de solutions numériques présente de nombreux avantages tant pour les secteurs public que privé et prouve également son utilité sociale, entre autres parce qu'elle peut favoriser l'émancipation. Ceux qui n'ont pas accès à l'internet perdent un important accès vers l'information, sont limités dans leurs contacts, sont entravés dans leur accès à l'e-gouvernement, etc.

2. La crise du coronavirus a entraîné une généralisation du télétravail et de l'enseignement à distance, ce qui implique la nécessité de disposer d'une connexion internet abordable et suffisante ;

**RESOLUTIE VAN POOL OVER INTERNETTOEGANG ALS EEN BASISBEHOEFTE DIE SPECIFIEKE RECHTSBESCHERMING VEREIST**

De leden van het Permanent overleg Ombudslui - Netwerk van ombudsmannen, bijeen op 11 december 2020 in de Algemene vergadering,

Overwegende dat:

1. De toegang tot een internetverbinding is voor een groot deel van de bevolking een sociale noodzaak geworden is, en niet meer enkel dient voor vrijetijdsgebruik en als bron van informatie.

De toepassing van digitale oplossingen biedt tal van voordelen voor zowel de publieke - en private sectoren en bewijst ook zijn maatschappelijk nut, o.m. omdat het emancipatie in de hand kan werken. Wie geen toegang heeft tot het web rateert een belangrijke toegangspoort tot informatie, is beknot in zijn contacten, wordt gefnuikt in zijn toegang tot de e-government, e.d.

2. De coronacrisis geleid heeft tot een veralgemening van telewerken en afstandonderwijs, wat impliceert dat men thuis moet kunnen beschikken over een toereikende en betaalbare internetverbinding;

- |   |   |
|---|---|
| <p>3. Pendant la crise sanitaire l'accès physique limité à la vie publique (funérailles, mariages, ...) et aux services publics (hôpitaux, maisons de repos, CPAS bibliothèques, ...) est aussi partiellement remplacé et facilité par des connexions internet à domicile</p> <p>4. Les fournisseurs d'accès à Internet sont des sociétés commerciales et suivent les règles propres au commerce, à savoir qu'en cas de défaut de paiement, la connexion Internet est coupée ;</p> <p>5. Un certain nombre de biens, tels que l'eau, le gaz et l'électricité, sont considérés comme des produits de première nécessité et, en raison de ce caractère essentiel, ils font l'objet de réglementations spécifiques, apportant des corrections aux règles économiques du marché libre, afin qu'un minimum de fourniture de ces services soit maintenus au profit des personnes se trouvant dans situations économiques et sociales les moins favorables ;</p> <p>6. L'accès à Internet doit être considéré aujourd'hui comme un besoin fondamental, auquel les mêmes règles de protection spécifiques doivent s'appliquer ;</p> | <p>3. Tijdens de gezondheids crisis is ook de beperkte fysieke toegang tot het openbaar leven (begravenissen, huwelijken, ...) en openbare diensten (ziekenhuizen, rusthuizen, OCMW, bibliotheken, ...) gedeeltelijk vervangen en gefaciliteerd door internetverbindingen thuis</p> <p>4. De Internetserviceproviders commerciële bedrijven zijn en de regels volgen die eigen zijn aan de handel, waardoor in geval van wanbetaling de internetverbinding wordt verbroken;</p> <p>5. Een aantal goederen zoals water, gas en elektriciteit beschouwd worden als basisgoederen en dat deze vanwege dit essentiële karakter onderworpen zijn aan specifieke regelgeving, waarbij correcties worden aangebracht aan de economische regels van de vrije markt, zodat een minimumaanbod van deze diensten wordt gehandhaafd ten behoeve van mensen in de minst gunstige economische en sociale situaties;</p> <p>6. De toegang tot het internet moet worden beschouwd als een basisbehoefte, waarvoor dezelfde specifieke beschermingsregels moeten gelden;</p> |
|---|---|

**DEMANDENT** aux autorités fédérales, régionales et locales de prendre les dispositions nécessaires pour considérer l'accès à Internet comme un besoin essentiel au même titre que la distribution et la fourniture de l'eau, du gaz et de l'électricité, et par conséquent, de fixer des règles spécifiques garantissant la fourniture d'un accès minimal à internet de qualité et abordable pour chaque ménage.

**ROEPEN** de federale, regionale en lokale overheden op om de nodige maatregelen te nemen om internettoegang te beschouwen als een basisbehoefte, net zoals de distributie en levering van water-, gas- en elektriciteit, en bijgevolg specifieke regels vast te leggen om ervoor te zorgen dat elk huishouden een minimum aan betaalbare en kwaliteitsvolle internettoegang heeft.