

Verslag betreffende de evaluatie van Easy Switch in 2019/2020

INHOUDSOPGAVE

Executive summary.....	3
Inleiding	7
Hoofdstuk 1 – Methodologie.....	9
1.1. Informatiebronnen van het BIPT	9
1.2. Opzet en structuur van deze evaluatie.....	12
Hoofdstuk 2. Samenvatting van de antwoorden op de consultatie en het verzoek om informatie, inclusief overwegingen van het BIPT	14
2.1. Hoe beoordelen de belanghebbenden Easy Switch in het algemeen?	14
2.2. Hoe beoordelen de belanghebbenden het effectieve gebruik van Easy Switch?	20
2.3. Detailvragen over de bepalingen van het KB.....	24
2.3.1. <i>Toepassingsgebied en definities (art. 1 en 2)</i>	<i>24</i>
2.3.2. <i>Structuur, vermeldingen en inhoud van het eenvoudige migratiemandaat (art. 3 en 13)</i>	<i>36</i>
2.3.3. <i>Bepalingen betreffende de deactivering van de oude diensten (art. 9 t.e.m. 11)</i>	<i>44</i>
2.3.4. <i>Bepalingen over het vermelden van de migratiegegevens, waaronder de Easy Switch ID (art. 16 en 17)</i>	<i>48</i>
2.3.5. <i>Compensaties.....</i>	<i>51</i>
4. Andere bepalingen of thema's.....	57
Hoofdstuk 3 – Verplichtingen uit het Europees wetboek voor elektronische communicatie betreffende de overstap naar een andere aanbieder	59
3.1. Inleiding	59
3.2. Artikel 105 van het Europees wetboek – looptijd en opzegging van contracten.....	59
3.3. Artikel 106 van het Europees wetboek – overstap naar een andere aanbieder en nummeroverdraagbaarheid.....	60
3.3.1. <i>Nog niet besproken gevolgen van artikel 106 op het toepassingsgebied van Easy Switch.....</i>	<i>60</i>
3.3.2. <i>Informatie voor en tijdens het overstapproces.....</i>	<i>66</i>
3.3.3. <i>Waarborgen van de continuïteit van de internettoegangsdienst</i>	<i>66</i>
3.3.4. <i>Tijdigheid van de migratie</i>	<i>67</i>
3.3.5. <i>Waarborgen van de efficiëntie en de eenvoud van het overstapproces voor de eindgebruiker ...</i>	<i>68</i>
3.3.6. <i>Nummeroverdraagbaarheid als specifiek migratieproces (artikel 106, lid 2 tot en met 5).....</i>	<i>68</i>
3.3.7. <i>Het Europees wetboek schrijft voor dat de recipiëntoperator het overstap- en overdrachtsproces leidt.....</i>	<i>69</i>
3.3.8. <i>Samenwerkingsplicht te goeder trouw</i>	<i>70</i>
3.3.9. <i>Verbod op slamming</i>	<i>71</i>
3.3.10. <i>Nationale regelgevende instanties kunnen de details van de overstap- en overdrachtsprocessen vaststellen.....</i>	<i>71</i>
3.3.11. <i>Terugbetaling van resterende tegoeden van vooruitbetaalde diensten aan de consument</i>	<i>72</i>
3.3.12. <i>Voorschriften ten aanzien van sancties.....</i>	<i>72</i>
3.3.13. <i>Voorschriften ten aanzien van compensatie.....</i>	<i>73</i>
3.3.14. <i>Het inlichten van eindgebruikers over het bestaan van het recht op compensatie.....</i>	<i>73</i>
3.4. Artikel 107 van het Europees wetboek – gebundelde aanbiedingen.....	74
Hoofdstuk 4 – Synthese en aanbevelingen van het BIPT	76
Bijlage: kerncijfers	81
1. Churn 2014-2019 en gebruik Easy Switch	81
2. Consumentenperceptie van Easy Switch	81
3. Aantal klachten over Easy Switch bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie.....	81

Executive summary

Artikel 24 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijndiensten en de aanbiedingen van bundels in de elektronische-communicatiesector bepaalt dat het BIPT twee jaar na de inwerkingtreding van het KB de bepalingen ervan evalueert.

Dit verslag heeft tot doel het resultaat van die evaluatie bekend te maken, de standpunten van het BIPT kenbaar te maken en de beleidsmatige oriëntaties en opties aan de minister te presenteren die zich volgens het BIPT aanbieden.

Om tot zijn bevindingen en aanbevelingen te komen gebruikte het BIPT een reeks informatiebronnen, zoals de resultaten van zijn eigen controles, de analyse van de jaarverslagen van de Ombudsdienst voor telecommunicatie, de analyse van individuele Ombudsklachten ingediend tegen operatoren die het grote merendeel van de consumenten in België bedienen, statistische gegevens, gesprekken met de operatoren (vooral over operationele kwesties in het kader van de uitvoering van het Inter Operator Communication Protocol) en tot slot de antwoorden op vragen gesteld via een openbare consultatie en een parallel verzoek om informatie.

Dit verslag bevestigt de voordelen die Easy Switch brengt in de ervaring van klanten die willen migreren naar een andere operator voor vastelijndiensten en bundels maar toont ook aan dat klanten nog onvoldoende vertrouwd zijn met Easy Switch als standaardoverstapproces voor die diensten.

Gezien de behandeling van migraties via Easy Switch gedurende drie opeenvolgende jaren op eenzelfde (bescheiden) niveau zijn gebleven, meent het BIPT dat volgende acties moeten genomen worden om **Easy Switch als standaardproces bij migratie te promoten**:

- In de eerste plaats is het aan de operatoren om alle personen die de operatoren ten aanzien van de klanten vertegenwoordigen (intern en extern) hierover duidelijk en correct in te lichten en bijkomende opleidingen te organiseren. Het BIPT zal eisen dat operatoren hem opleidings- of opfrissingsplannen voorleggen en kan vragen om bepaalde trainingen bij te wonen. Tijdens die opleidingen zal er ook aan de personen die de operatoren vertegenwoordigen duidelijk moeten uitgelegd worden wanneer zij Easy Switch moeten gebruiken en wanneer nummeroverdraagbaarheid.
- Na de controles van het BIPT in 2017-2018 moet het voor alle operatoren overduidelijk zijn dat documenten, online processen of andere verkoopmethodes waarin zelf opzeggen op voet van gelijkheid naast Easy Switch worden voorgesteld (in plaats van Easy Switch als standaardprocedure en zelf opzeggen de uitzondering) uit den boze zijn. Vastgestelde tekortkomingen tijdens nieuwe controles op dit vlak zullen dan ook gesanctioneerd worden.
- Het BIPT zal meer en ook gericht over Easy Switch communiceren.

De algemene doelstellingen van het maximaal vermijden van dienstonderbrekingen en van dubbele facturatie worden gehaald indien het Easy Switch proces succesvol verloopt. Er zijn **op het vlak van het proces** evenwel een aantal tekortkomingen vast te stellen die verhinderen dat bovenstaande doelstellingen maximaal bereikt worden (vooral op het vlak van het vermijden van dubbele facturatie). Het BIPT formuleert hiervoor de **volgende aanbevelingen**:

- het blijken vaak de recipiëntoperatoren te zijn die het verzoek voor een Easy Switch te laat indienen bij de donoroperator. Het is aanbevolen dat de recipiëntoperatoren ervoor zorgen dat de technische activatie van de nieuwe dienst en de administratieve onderbreking van de dienst bij de donoroperator aan elkaar gekoppeld zijn en dus automatisch op elkaar volgen.
- Operatoren moeten onderzoeken hoe de aan te leveren migratiegegevens kunnen vereenvoudigd worden. Het BIPT verwacht de conclusies van dit onderzoek te ontvangen binnen 3 maanden na de publicatie van dit verslag.
- Fouten "aan de bron", doordat verkeerde migratiegegevens worden ingevoerd, zouden maximaal vermeden moeten worden door structureel een vorm van controle op de correctheid van de migratiegegevens bij ingave uit te werken. Het BIPT is daarom voorstander om het voorstel om een controlenummer toe te voegen aan bv. het klantnummer en/of de Easy Switch ID, te onderzoeken binnen de groep van operatoren die zich bezig houdt met de aanpassingen aan het Easy Switch protocol. Het BIPT verwacht de conclusies van dit onderzoek te ontvangen binnen 3 maanden na de publicatie van dit verslag.

Migratiegegevens, in het bijzonder de Easy Switch ID, spelen in het huidige systeem een sleutelrol in het lanceren van de Easy Switch procedure. Er moeten, gelet op bepaalde problemen terzake, **maatregelen** genomen worden **om de migratiegegevens gemakkelijker toegankelijk te maken voor de klanten:**

- Het BIPT roept de sector op om, waar nodig, het klantnummer en de Easy Switch ID samen en naast elkaar op de eerste pagina van de factuur te vermelden. Meer in het algemeen zou er een afspraak moeten gemaakt worden om de noodzakelijke migratiegegevens (bv. klantnummer en Easy Switch ID) op alle voor de abonnee geïndividualiseerde informatiedragers steeds bijeen te plaatsen. Bij gebrek aan een positieve reactie op deze oproep binnen 3 maanden na de publicatie van dit verslag beveelt het BIPT de Minister aan om het KB zodanig te wijzigen dat operatoren verplicht zijn de nodige migratiegegevens samen te vermelden.
- de Easy Switch ID en klantnummer moeten, mits de nodige waarborgen, ook telefonisch en, bij de operatoren die deze aanbieden, op de operatorapp te verkrijgen zijn. Het BIPT verwacht een onmiddellijke realisatie van deze eis, wat betreft de verkrijging telefonisch via de helpdesk en voor het overige een realisatie binnen 6 maanden na de publicatie van dit verslag.

Ter **omzetting van het Europees wetboek voor elektronische communicatie** zijn ook een aantal aanpassingen nodig, waaronder:

- het maximaal terugdringen (tot schrappen) van de uitzonderingen op het principe dat de ontvangende aanbieder (d.i. de "recipiëntoperator") het overstapproces dient te leiden.
- het recipiënt led proces van migratie uitbreiden tot de migraties van alle eindgebruikers, ook de zakelijke. Betreffende het uiteindelijke (detail)regime (uit te werken in het KB Easy Switch) dat de migraties van internet-, tv- en gebundelde diensten van zakelijke klanten moeten volgen is er volgens het BIPT een zekere beleidsmargin:
 - Voor de migraties gewenst door grote en middelgrote ondernemingen ziet het BIPT geen heil in een automatisering zoals nu toegepast ten aanzien van residentiële tariefplannen, omdat zo'n migraties projecten zijn, vaak op verschillende sites en soms ook over de landsgrenzen. Wel moet er ook voor deze ondernemingen de mogelijkheid bestaan om de recipiëntoperator te belasten met de opzeg van (het of de) betreffende contract(en).

- Wat betreft de micro- en kleine ondernemingen en de organisaties zonder winstoogmerk dienen zich volgens het BIPT de volgende opties (met variërende impact op de belanghebbenden) aan de Minister aan:
 - Optie 1: het huidige toepassingsgebied ratione personae van het KB Easy Switch behouden, d.w.z. dat enkel residentiële tariefplannen, ongeacht door welk type van clientele ze onderschreven worden, onderworpen zijn aan het gestandaardiseerde migratieproces van Easy Switch.
 - Optie 2: de migratie van "gestandaardiseerde zakelijke aanbiedingen" ook onderwerpen aan het gestandaardiseerde migratieproces van Easy Switch.
 - Optie 3: Easy Switch uitbreiden tot de migratie van alle vastelijn- en bundeldiensten, afgenomen door micro- en kleine ondernemingen en organisaties zonder winstoogmerk, ook deze die projectmatig worden gerealiseerd.
 - Optie 4: Easy Switch uitbreiden tot de migraties van alle vastelijn- en bundeldiensten, aangevraagd door (enkel) de micro-ondernemingen en organisaties zonder winstoogmerk.
- Het BIPT roept de sector op een eensgezind standpunt in te nemen over de vraag volgens welk (operationeel) recipient led migratiesysteem zij wensen dat eindgebruikers van Fixed Wireless internet (en tv) producten kunnen veranderen van aanbieder: Easy Switch, nummeroverdraagbaarheid of een ander (ad hoc) systeem? Het BIPT verwacht dit standpunt te ontvangen binnen 3 maanden na de publicatie van dit verslag.
- andere gronden voor compensatie invoeren dan het niet doorgaan van een bezoek van de technicus, zoals een compensatie bij
 - dienstonderbreking van meer dan één werkdag of
 - bij andere tekortkomingen die een vertraging veroorzaken, zoals
 - het gebrek aan doorgifte van het Easy Switch-verzoek aan de donoroperator en
 - het gebrek aan verwittiging van de nieuwe klant dat een Easy Switch aanvraag werd verworpen door de donoroperator.

Het BIPT beveelt ook aan om een aantal aanpassingen te doen c.q. op te nemen in het wijzigingsKB om een **betere klantenervaring** te bekomen, zoals

- een tool voorzien waarop de eindklant (en de front office-medewerkers van de operatoren) ten allen tijde de status van zijn of haar Easy Switch migratie kan te weten komen en
- het inbouwen van een finaal vangnet ter beperking van dubbele facturaties dat erin bestaat dat, wanneer de klant of een tussenpersoon (zoals een operator-onafhankelijk verkooppunt waar de klant de modem afleverde) de modem aflevert bij (het modem-inzamelpunt van) de donoroperator, het contract met de donoroperator waarvan die apparatuur deel uitmaakt, automatisch wordt beëindigd, als dat nog niet gebeurd is (tenzij de operatoren binnen de drie maanden na de publicatie van dit verslag een alternatief voorstel van finaal vangnet uitwerken).

Het BIPT legt de Minister tot slot ook een aantal voorstellen rond de **tussenkost van de technicus** ter overweging voor, zoals:

- technici, die ter plaatse een deel van het installatieproces van een nieuwe dienst verrichten, verbieden om de keuze voor Easy Switch nog ongedaan te maken
- het bedrag van de compensatie van 10€ voor het niet doorgaan van een gepland bezoek van de technicus substantieel verhogen, om een verloren (halve) dag verlof in hoofde van de klant beter te compenseren.

Daarnaast vraagt het BIPT om binnen de groep van operatoren die zich bezig houdt met de operationele aspecten van Easy Switch een oplossing te zoeken om éénduidig te bewijzen dat de techniker van de operator effectief bij de klant is langsgesproken en getracht heeft de klant aan te spreken. Het BIPT verwacht de conclusies van dit onderzoek te ontvangen binnen 3 maanden na de publicatie van dit verslag.

Inleiding

1. Easy Switch is een procedure die werd ingevoerd om het veranderen van operator van vastelijndienst of van bundel van telecomdiensten te vergemakkelijken. De procedure voorziet met name dat de nieuwe operator ("recipiëntoperator") het overstapproces leidt in naam en voor rekening van de klant. Daardoor hoeft de klant zijn contract bij de oude operator ("donoroperator") niet zelf op te zeggen.
2. De procedure is van toepassing vanaf 1 juli 2017.
3. Ze wordt ingesteld en geregeld door [het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijndiensten en de aanbiedingen van bundels in de elektronische-communicatiesector](#) (kortweg: het "KB Easy Switch").
4. De grootste vastelijnsoperatoren op de Belgische markt hebben in de aanloop naar de inwerkingtreding van het KB Easy Switch afspraken gemaakt over hun onderlinge communicatie (met name om de opzeg van het contract door te geven). Dat gebeurde in een Inter-Operator Communication Protocol van eind mei 2017. Dat Protocol staat open voor toetreding door iedere operator die valt onder het toepassingsgebied van Easy Switch.
5. De Easy Switchprocedure in de enge zin van het woord¹ is van toepassing op een zogenaamde eenvoudige migratie². Een eenvoudige migratie is in grote lijnen het verlaten van één operator, waar men klant is voor minstens internet of televisie op één adres om klant te worden bij een andere operator in België.
6. Het personele toepassingsgebied van het KB Easy Switch is niet beperkt tot consumenten. Ook kleine zelfstandigen en ondernemingen die een residentieel tariefplan hadden genomen bij de donoroperator, maar dat tariefplan (ook) gebruikten voor hun professionele activiteiten kunnen in het KB Easy Switch gebruik maken van het engemaakte "one-stop shopping" recipiëntoperator gedreven proces van migratie.
7. Artikel 24 van het KB Easy Switch bepaalt dat het BIPT twee jaar na de inwerkingtreding van het KB de bepalingen ervan evalueert.

¹ Het KB bevat ook maatregelen die van toepassing zijn op alle migraties, dus niet alleen de zogenaamde eenvoudige migraties.

² Artikel 2,5° van het KB Easy Switch definieert dit type van migratie als volgt: "*migratie tussen één donoroperator en één recipiëntoperator, waarbij door toedoen van de recipiëntoperator :*

- *hetzij het enige op één adres geactiveerde contract, dat enkel een internettoegangsdienst of enkel een omroeptransmissie- en omroepdistributiedienst geleverd op een vaste locatie, wordt opgezegd;*

- *hetzij alle op één adres door de donoroperator geactiveerde internettoegangs- en omroepdistributiediensten die op een vaste locatie worden geleverd, worden gedeactiveerd,*

al dan niet samen met de elektronische-communicatiediensten geleverd op basis van een nummer, die vervat zitten in een geheel van diensten."

8. Dit verslag heeft tot doel het resultaat van die evaluatie bekend te maken en de oriëntaties en opties aan de Minister te presenteren die zich volgens het BIPT aanbieden.

Hoofdstuk 1 – Methodologie

1.1. Informatiebronnen van het BIPT

9. Het BIPT houdt toezicht op het KB Easy Switch, voor zover dat gegrond is op artikel 111/2, §1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie³.
10. In die hoedanigheid heeft het BIPT in de tweede helft van 2017 **controles** opgestart betreffende de naleving van het KB Easy Switch. Het BIPT heeft bij die controles onder meer veel feitelijk materiaal opgevraagd, zoals:
 - ingevulde en gebruikte "LoA's"⁴;
 - facturen aan klanten die binnen het toepassingsgebied van Easy Switch vallen;
 - screenshots van de klantenpagina's op de website van de operatoren van verschillende klanten
 - rapporten van een technicus die ter plekke is gegaan bij klanten tijdens het Easy Switch –proces;
 - de URL's van de website van de operatoren waarop aan klanten uitleg gegeven wordt over Easy Switch en meer algemeen de migraties van of naar andere operatoren.
11. Dit materiaal gaf het BIPT al vrij vroeg een bepaald beeld over de manier waarop operatoren omgaan met hun verplichtingen (in het bijzonder hun informatieverplichtingen)⁵.

³ Het KB Easy Switch is ook gegrond op artikel 5/2, van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten. De Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (hierna: de "FOD Economie") is bevoegd voor het toezicht op deze wet van 2007 en zijn uitvoeringsbesluiten.

⁴ Dit zijn de mandaten van de klant aan zijn nieuwe operator om de migratie in zijn naam en voor zijn rekening door voeren. LoA is vakjargon voor "Letter of Authorization" en wordt in het KB Easy Switch aangeduid met de (gedefinieerde) term "eenvoudige migratiemandaat".

⁵ Het BIPT heeft tijdens de eerste fase van deze controle ervoor geopteerd om operatoren te confronteren met zijn verwachtingen en aan te dringen op herstelacties, wanneer hij onregelmatigheden vaststelde. Easy Switch was inderdaad een nieuwe maatregel, waardoor bijvoorbeeld misverstanden of kinderziektes niet uit te sluiten waren. Niettemin heeft het BIPT ook reeds één maal bestraffend moeten optreden. We verwijzen daarbij naar het [besluit van 22 januari 2019 betreffende het opleggen van een boete van 300.000 euro aan Telenet](#) wegens het niet vermelden van de Easy Switch ID op sommige facturen van professionele klanten.

12. Ten tweede analyseerde het BIPT de beschrijving van de klachten en de bevindingen van de Ombudsdienst voor telecommunicatie over het veranderen van operator en de toepassing van Easy Switch in de [jaarverslagen](#) van 2017, 2018 en 2019⁶. In 2018 (en in de eerste helft van 2019) waren er ook een reeks specifieke contacten tussen de Ombudsdienst en het BIPT⁷ over de voornaamste klachtentema's bij het gebruik van Easy Switch.
13. Dit leidde ertoe dat het BIPT eind september – begin oktober 2018 aan een groep van operatoren, die de overgrote meerderheid van de consumenten op de Belgische markt als klant hebben, de volgende informatie opvroeg:
 - een kopie van alle concrete klachten die die operatoren over Easy Switch hadden ontvangen via de Ombudsdienst voor telecommunicatie en
 - een kopie van hun reactie daarop alsook van de verdere afhandeling van de klachten (aanbeveling van de Ombudsdienst, het antwoord van de operator daarop enz.)
14. In totaal ontving het BIPT van de operatoren 410 klachtendossiers die zich situeren tussen 7 juli 2017 en 25 augustus 2018, waaruit 392 dossiers werden geselecteerd als daadwerkelijke klachtendossiers over Easy Switch⁸.
15. Deze klachtendossiers werden vanaf december 2018 door het BIPT geanalyseerd, met het oog op het identificeren van opvolgingsacties ten aanzien van operatoren en verwerking in deze evaluatie. Deze actie van het BIPT wordt verder in dit verslag ook **klachtenaudit** genoemd.
16. Op de derde plaats volgde het BIPT doorheen de voorbije drie jaar het **gebruikspercentage** van Easy Switch en de **eindgebruikersperceptie** van Easy Switch. Het BIPT publiceerde de bekomen resultaten in de:
 - Rapporten met betrekking tot de status van de elektronische communicatie- en tv-markt van [2017](#), [2018](#) en [2019](#).
 - Eindrapporten over de enquêtes over de perceptie door consumenten van de Belgische elektronische communicatiemarkt in [2018](#) en [2019](#)⁹.

⁶ Net zoals vóór de introductie van Easy Switch het BIPT een samenvatting maakte van de analyse van de Ombudsdienst over de moeilijkheden die klanten ondervonden bij het veranderen van vaste operator of van bundel. Zie het [Easy Switch rapport van het BIPT van 10 maart 2015](#), p. 6-7.

⁷ Het BIPT bedoelt hier *ad hoc* contacten mee, los van de structureel voorziene (halfjaarlijkse) overlegvergaderingen tussen het BIPT, de Ombudsdienst en de FOD Economie, waarin deze klachtentema's ook steeds aan bod kwamen.

⁸ In dossiers die niet werden weerhouden ging het hoofdzakelijk om pure problemen met nummeroverdraagbaarheid en/of de activering van dienst, zonder dat er sprake was van een eenvoudige migratie in de zin het KB Easy Switch. De overige niet weerhouden dossiers gingen vooral over facturatieproblemen die los staan van Easy Switch.

⁹ Het eindrapport 2017 bevat geen specifieke statistieken en cijfers met betrekking tot Easy Switch omdat de bevraging die diende als basis voor dit rapport uitgevoerd werd in maart 2017, dus vóór de inwerkingtreding van Easy Switch. De rapporten van vóór 2018 bevatten wel statistieken en analyses over onder meer de perceptie van de moeilijkheid om van operator te veranderen en van de reden om niet van operator te verwisselen (zie ook de samenvatting vóór de introductie van Easy

17. Ten vierde nam het BIPT in februari 2019 kennis van de **evaluatie van het Inter-Operator Communication Protocol** door de ondertekenaars ervan. Dat Protocol voorziet inderdaad dat de inhoud ervan binnen 13 maanden na de implementatie beoordeeld zou worden en dat afgetoetst zou worden of de inhoud overeenstemt met de operationele vereisten van de operatoren. Het BIPT kreeg zodoende kennis van:

- de bevindingen van de operatoren die werken met het Inter-Operator Communicatie Protocol voor Easy Switch
- een overzicht van de punten die tijdens de Inter-Operator vergaderingen werden besproken en
- een overzicht van de vragen rond Easy Switch die de operatoren aan het BIPT willen voorleggen.

18. Sommige van de punten die op de vergadering met het BIPT werden voorgesteld (waaronder de afspraken van de operatoren rond het gebruik van "reject codes"¹⁰) werden vervolgens uitgediept.

19. Tot slot lanceerde het BIPT midden juni 2019:

- Een [consultatiedocument](#), waarop iedereen (tegen 3 september 2019) zijn mening over de werking en impact van Easy Switch kon geven en antwoord kon geven op een aantal algemene en specifieke vragen (die laatste vragen waren meer gericht op de bepalingen van het KB).
- een **verzoek om informatie** aan de operatoren die vallen onder het toepassingsgebied van Easy Switch om nog enkele, actuele feitelijke gegevens te krijgen over:
 - o het al dan niet volgen van een door het BIPT aanbevolen template, verspreid vóór de inwerkingtreding van het KB Easy Switch, en de eventuele redenen voor het niet volgen ervan (dit naar aanleiding van de controle op eigen initiatief van het BIPT van 2017-2018)
 - o het aantal keren dat de operatoren een vergoeding van 10 euro voor een gemiste afspraak met een technicus uitkeerden (zie artikel 19 van het KB Easy Switch)
 - o "technische problemen" die operatoren ondervonden om het Easy Switch-proces uit te voeren (dit naar aanleiding van sommige reacties van de operatoren in de Ombudsdossiers die het BIPT analyseerde in het kader van de klachtenaudit).

20. Tien organisaties dienden een reactie op het consultatiedocument in. Het gaat meer bepaald om:

Switch in het [Easy Switch rapport van het BIPT van 10 maart 2015](#), p. 5-6). De rapporten van 2018 en 2019 behouden ook deze statistieken, naast de specifieke statistieken en analyses rond Easy Switch.

¹⁰ Redenen om de elektronische aanvraag tot het opzeggen van het contract via het proces ingesteld door het Protocol te verwerpen.

- Test-Aankoop
- De “Business Communication Providers Alliance Belgium” (hier ook “BCPA Belgium” of kortweg “BCPA”). BCPA Belgium is een associatie, bestaande uit BT, Colt, Orange Belgium en Verizon, die samenwerkt op het vlak van de telecomregulering in België, met een focus op de zakelijke markt
- Telenet
- VOO
- Fluvius
- Proximus
- Scarlet
- Orange Belgium
- Een eerste onderneming die gevraagd heeft dat zijn identiteit niet publiek wordt gemaakt
- Een tweede onderneming die gevraagd heeft dat zijn identiteit niet publiek wordt gemaakt.

1.2. Opzet en structuur van deze evaluatie

21. In Hoofdstuk 2 van dit verslag geeft het BIPT een samenvatting van de antwoorden van de respondenten op het consultatiedocument en voegt daar op sommige plaatsen een samenvatting toe van de antwoorden op het verzoek om informatie.
22. Daarbij volgt het BIPT de structuur van het consultatiedocument. Deze keuze is mee ingegeven door het feit dat het consultatiedocument de relevante principes of bepalingen van (het KB) Easy Switch kort uitlegde, waardoor de niet-gespecialiseerde lezer meteen in dit verslag de context en uitleg krijgt die nodig is om de vragen en thema’s te situeren die het BIPT naar voren bracht in het consultatiedocument.
23. Het BIPT verwerkt in Hoofdstuk 2 ook informatie uit de andere bronnen hierboven. Die informatie wordt met name verwerkt in de (terugkerende) rubrieken “a) inleiding” of “c) overwegingen van het BIPT”. Aan de hand van deze informatie en van de antwoorden van de respondenten op het consultatiedocument biedt Hoofdstuk 2 aldus een beeld van wat momenteel de stand van zaken is inzake Easy Switch.
24. In Hoofdstuk 3 kijkt het BIPT meer in het algemeen vooruit. In dat hoofdstuk focust het BIPT op de Europese verplichtingen die België, naar zijn lezing, tegen 21 december 2020 moet omzetten in nationale wetgeving op het vlak van een overstap naar een andere aanbieder van een elektronische communicatiedienst.

25. Hierbij komen niet louter en alleen de bepalingen van het KB Easy Switch aan bod, maar ook de algemene wettelijke (kader)bepalingen, die volgens het BIPT zouden moeten ingevoerd of gewijzigd worden om de voor een migratie relevante bepalingen van de richtlijn tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie¹¹ om te zetten.
26. In Hoofdstuk 4 maakt het BIPT tot slot een synthese van zijn bevindingen, de aanbevolen reglementaire wijzigingen en de opties die volgens hem voorliggen op het vlak van het switchen van bundel en van vastelijoperator in België.

¹¹ Voluit: [Richtlijn \(EU\) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie \(herschikking\)](#), Publicatieblad, 17.12.2018, Nr. L321, p. 36 e.v.

Hoofdstuk 2. Samenvatting van de antwoorden op de consultatie en het verzoek om informatie, inclusief overwegingen van het BIPT

27. In dit Hoofdstuk vat het BIPT de antwoorden van de respondenten op het consultatiedocument samen en voegt daar op sommige plaatsen een samenvatting toe van de antwoorden op het verzoek om informatie, dat het BIPT richtte tot alle operatoren die vallen onder het toepassingsgebied van het KB Easy Switch.
28. Mede gelet op de uitdrukkelijke vraag van 2 ondernemingen om hun identiteit niet publiek te maken, zal het BIPT in de samenvattingen hieronder geen individuele namen van respondenten gebruiken. De enige afwijking die we hanteren gaat over het vernoemen van Test-Aankoop, waar relevant. Reden hiervoor is dat Test Aankoop de focus nadrukkelijk legt op consumentenbescherming en daardoor een bijzondere stem in het debat is¹².

2.1. Hoe beoordelen de belanghebbenden Easy Switch in het algemeen?

a) *Inleiding*

29. Vóór de inwerkingtreding van het KB Easy Switch dienden de abonnees die de doelgroep vormen van het KB bij een migratie van een vastelijndienst, die meer betrof dan een telefoniedienst op basis van een geografisch nummer, het (of de) oude contract(n) op te zeggen bij de operator(en) die zij verlieten en nieuwe diensten aan te vragen bij zijn nieuwe operator.
30. Het KB Easy Switch voert een procedure in om het veranderen van operator gemakkelijker te maken wanneer er bij de abonnee die vertrekt ten minste een internettoegangsdienst of een televisiedienst was geactiveerd. Dit naar analogie met (en voor bundels thans naast) het reeds lang bestaande proces van vaste en mobiele nummeroverdraagbaarheid.
31. Het KB Easy Switch heeft als hoofddoelstelling ervoor te zorgen dat de abonnee tijdens de migratie geen onevenredige dienstonderbreking moet ondervinden of perioden met dubbele facturering.
32. Zoals voor de nummeroverdraagbaarheid is ervoor gekozen dat de abonnee zich voor de migratie enkel dient te richten tot de nieuwe operator (de recipiëntoperator), die aldus van de abonnee het mandaat krijgt om alle nodige technische en administratieve taken te vervullen om de overstap uit te voeren, waaronder het opzeggen van het contract bij de oude operator (de donoroperator).

¹² Test Aankoop heeft trouwens expliciet aangegeven dat hun bijdrage aan de consultatie niet vertrouwelijk is.

33. In de eerste vragen van zijn consultatiedocument betreffende de evaluatie van Easy Switch in 2019 peilde het BIPT in het algemeen naar de sterktes en zwaktes van Easy Switch, in het licht van de doelstellingen ervan, en peilde het BIPT in het algemeen naar voorstellen ter verbetering van eventuele vastgestelde zwaktes.

b) Antwoorden op de consultatievragen

1. Werden de algemene doelstellingen van vereenvoudiging voor de abonnee en het vermijden van dienstonderbrekingen en dubbele facturen volgens u gehaald? Waarom (niet)?

34. Eén respondent geeft in een inleidende opmerking mee dat de reglementering om het veranderen van vaste operator te vergemakkelijken twee hoofddoelstellingen nastreeft: **de markt meer concurrentieel maken** en de dienstverlening voor de consument verbeteren. Wat betreft het concurrentieel maken van de markt, stelt de respondent in kwestie dat de markt voor internettoegangsdiensten en televisiediensten zo goed als volledig in handen is van twee grote operatoren, die een duidelijke machtspositie bezitten. Men moet vaststellen dat consumenten zeer moeilijk overstappen naar een andere vaste operator en dat de strategie van de verkoop van bundels door de dominante spelers één van de belangrijke hinderpalen is tot overstap naar een andere operator. Easy Switch moet die hinderpaal opheffen.
35. De meeste respondenten vinden dat de algemene doelstellingen worden gehaald indien het Easy Switch proces succesvol verloopt.
36. Een aantal respondenten wijzen op volgende tekortkomingen die zorgen dat de doelstellingen, in min of meerdere mate, niet gehaald worden.
37. Test Aankoop meldt nog steeds vragen en klachten van consumenten te ontvangen die duiden op **dienstonderbrekingen**. De respondent noteert vaak problemen bij consumentenswitches tussen Orange en Telenet en bij switches tussen Proximus en Scarlet.
38. Een drietal respondenten stipt expliciet aan dat de doelstelling tot het vermijden van **dubbele facturen** niet behaald is. De bronnen of de oorzaken daarvoor verschillen wel, naargelang de respondent:
- a) Eén respondent verwijst naar de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die in zijn jaarverslagen van 2017 en 2018 rapporteert dat er verschillende klachten werden ingediend door consumenten die, ondanks het gebruik van Easy Switch, toch geconfronteerd werden met dubbele aanrekeningen.

- b) Test Aankoop kijkt naar klachten die bij hem zijn ingediend. Test Aankoop rapporteert een groot aantal klachten rond dubbele facturering, zonder in de mogelijkheid te zijn om de verhouding ten opzichte van de dienstonderbrekingen te duiden. Deze twee type klachten (dienstonderbreking en dubbele facturatie) vertegenwoordigen wel het grootste percentage van klachten rond Easy Switch (hoewel er ook klachten zijn omtrent de lange doorlooptijd van het moment van aanvraag tot het moment dat de Switch volledig technisch en administratief afgerond is). Volgens de feedback die deze respondent krijgt van het terrein zijn het vaak de 'nieuwe' operatoren die het verzoek voor een Easy Switch te laat indienen bij de 'oude' operator.
 - c) Een derde respondent merkt op dat het vermijden van dubbele facturen grotendeels een feit zou moeten zijn, behalve in de gevallen waarin de donor onterecht een Easy Switch aanvraag weigert uit te voeren.
39. Eén respondent antwoordt dat de algemene doelstelling gehaald wordt wanneer het proces succesvol verloopt maar ook dat, wanneer het Easy Switch proces fout loopt, de rechtzetting van de problemen en de opvolging ervan tijdrovend zijn. Een factor die hierin meespeelt is dat een klant niet altijd bereikbaar is. Dit kan leiden tot dubbele facturatie, hetgeen kan leiden tot ontevredenheid bij de klant.
40. Een aantal respondenten verklaren dat de algemene doelstellingen van Easy Switch minder behaald werden in de beginmaanden: er was een lange leercurve nodig op het vlak van het optimaliseren van bilaterale uitwisselingen tussen operatoren en op het vlak van IT-ontwikkelingen. Eén van hen bevestigt dat er tijdens die periode vooral problemen van dubbele facturatie waren, maar nu functioneert het proces volgens hem globaal gezien naar behoren.
41. Gezien Easy Switch toegepast wordt in 1 op de 5 gevallen, vindt een andere respondent dat onvoldoende tegemoet gekomen is aan de wettelijke verplichting om Easy Switch als **standaardprocedure** aan de consument voor te stellen. Een andere respondent geeft mee dat -na een periode waarin de procedure diende "*gestabiliseerd*" te worden- er momenteel een verhoging van de behandeling van migraties via Easy Switch vast te stellen is.
42. Sommige respondenten halen aan dat het koppelen van Easy Switch aan het overmaken van de **migratiegegevens** (Easy Switch ID en het klantnummer) **het migratieproces** voor de abonnee **niet noodzakelijk eenvoudiger** maakt. Voor één van deze respondenten zijn de migratiegegevens het grootste pijnpunt: de klant heeft deze gegevens zelden in het bezit wanneer hij in het verkooppunt staat, het is voor de klant niet evident om de nummers op de factuur terug te vinden, de structuur van de migratiegegevens is bij elke operator verschillend en de meeste operatoren gebruiken lange nummers, waardoor het risico bestaat dat gegevens foutief worden overgeschreven.

43. Eén respondent wijst erop dat de regels uit het KB en de bijhorende afspraken ervoor zorgen dat de algemene doelstellingen gerealiseerd kunnen worden, maar dat zaken voornamelijk fout gaan omdat regels en afspraken niet gevolgd worden: **er is niet genoeg gecommuniceerd** welke informatie moet ingevuld worden of de informatie is niet correct aangeleverd in de automatische IT- systemen waarmee de meeste operatoren werken. De **menselijke factor** zorgt er dus heel vaak voor dat Easy Switch niet naar behoren uitgevoerd wordt.
44. Eén respondent vindt het twee jaar na de inwerkingtreding van het KB Easy Switch en na de initiële kinderziekten die gepaard gingen met de introductie van Easy Switch nog te vroeg om een goede inschatting te maken of de vernoemde algemene doelstellingen al dan niet werden behaald.

2. Wat zijn de voornaamste positieve verwezenlijkingen die Easy Switch volgens u met zich heeft meegebracht?

45. Respondenten halen voornamelijk volgende positieve verwezenlijkingen aan :
- Easy Switch maakt het gemakkelijker om van vaste operator te veranderen: dit verhoogt het vertrouwen van de klant in een succesvol verloop van de migratie, zodat hij meer geneigd is over te stappen, hetgeen op zijn beurt de markt **meer concurrentieel** maakt.
 - Easy Switch zorgt ervoor dat de consument **één aanspreekpunt** heeft voor zijn overstap naar een andere vaste operator.
 - Ruimer genomen zorgt Easy Switch (indien correct toegepast; zie vraag 1) voor het **wegvallen of verminderen van administratieve zorgen** voor de klant. Concreet wordt er bijvoorbeeld op het volgende gewezen:
 - Er is geen dienstonderbreking doordat de processen (van activering van diensten bij de ene en deactivering bij de andere operator) op elkaar zijn afgestemd
 - De klant hoeft zich niet tot de 2 operatoren te richten en moet geen afspraken en data op elkaar afstemmen. In geval van een onverwacht technisch probleem bij de recipiënt (bv. de aansluiting is niet mogelijk wegens het ontbreken van een aansluitkabel) loopt het contract met de donor gewoon verder.
 - Door de harmonisering van de migratieprocessen via het KB krijgt de klant volgens één respondent een **duidelijke checklist** waarbij hij ziet wat nodig is voor een succesvolle migratie. Vooral de technisch minder onderlegde klanten hebben hier baat bij.
 - De overname of stopzetting verloopt volgens één respondent vlotter, omdat de procedure bij de meeste operatoren voortaan geautomatiseerd is. Dit **bespaart de teams van de operatoren die geautomatiseerd werken doorgaans tijd**, die ze aan andere zaken kunnen besteden.

- f. Doordat de klant geen rechtstreeks contact meer moet hebben met de donor om zijn contract op te zeggen en de klant bij Easy Switch reeds besloten heeft om een contract aan te gaan bij de recipiënt, is het **moeilijker om nog win-back acties te doen**.
- g. **Een succesvol Easy Switch proces creëert een positieve klantenervaring.** Voor de recipiënt is dit zeer gunstig als startpunt van een positieve klantenrelatie.

3. Wat zijn de voornaamste punten die voor verbetering vatbaar zijn?

46. De meeste respondenten wijzen op problemen rond **het ingeven van de migratiegegevens, waaronder de Easy Switch ID**, en formuleren hierrond volgende voorstellen:
 47. Een aantal respondenten waaronder Test-Aankoop pleit voor een eengemaakt formaat van de Easy Switch ID. Voor Test-Aankoop moet dit ook gepaard gaan met een verkorting en vereenvoudiging, omdat een lange en complexe ID enkel bijdraagt tot een verhoogd risico op fouten.
 48. Met hetzelfde doel om de foutenmarge te verlagen doen anderen het voorstel om in de systemen een test te verwerken, die bij verkeerde ingave (tikfouten, verkeerde referentie,...) meteen signaleert dat er een fout is. Eén respondent spreekt in het algemeen over een aantal controles op het formaat, terwijl anderen specifiek voorstellen om te ageren ten aanzien van de structuur van de Easy Switch ID:
 - Eén respondent laat weten dat hij reeds een controlecijfer, zoals bij bankrekeningnummers ("modulo 97"), heeft verwerkt in zijn Easy Switch ID. Hij stelt voor dat er bij alle operatoren die vallen onder het toepassingsgebied van Easy Switch een modulo 97 controlegetal achter het klantnummer zou gezet worden.
 - Een andere respondent doet concreet het voorstel om de operatoren te verplichten om enkel de 4 à 6 laatste cijfers van de Easy Switch ID met het klantnummer te matchen. De technische impact om dit te realiseren is volgens hem beperkt.
49. Een drietal respondenten stelt ook voor om een verplichting in te voeren om op de factuur de Easy Switch ID dichtbij het klantnummer te plaatsen, zodat deze makkelijker kan teruggevonden worden. De exacte manier waarop dit zou moeten gebeuren verschilt wel per respondent:
 - Eén respondent wil beide gegevens op het eerste blad van de factuur publiceren.
 - Voor een andere moeten klantnummer en Easy Switch ID per product gegroepeerd weergegeven worden.
 - Test Aankoop vindt het logisch om de Easy Switch ID, net als het klantnummer, te herhalen op alle pagina's van de factuur. Test Aankoop vindt het ook belangrijk dat er ook nog een herhaling volgt met meer uitleg op de factuur, bijvoorbeeld in een aparte box net onder het eindbedrag van de factuur.

50. Eén van deze respondenten trekt het debat open en formuleert ook volgende verbeterpunten wat betreft het **beter ontsluiten van de migratiegegevens**:

- De donoroperatoren moeten toelaten dat de klanten de helpdesk contacteren om de Easy Switch ID en het klantnummer telefonisch te verkrijgen.
- Indien de operator een 'My operator-app' ter beschikking stelt, dient de Easy Switch ID en het klantnummer hierin te worden opgenomen.

51. Een aantal respondenten vinden in essentie dat er stappen moeten genomen worden om de **communicatie tussen operatoren te verbeteren**. Test-Aankoop vraagt zich daarbij expliciet af of het mogelijk is een vorm van Service-Level-Agreement te hanteren of het huidige te verstrengen. Een andere respondent wijst erop dat het belangrijk is dat de technische en de administratieve onderbreking van de dienst bij de donoroperator aan elkaar gekoppeld zijn en dus automatisch op elkaar volgen.

52. Eén respondent herhaalt dat operatoren **de Easy Switch-procedure standaard moeten aanbieden** waardoor consumenten meer vertrouwd geraken met de procedure.

53. Een andere respondent beaamt dat de procedure onvoldoende gekend is, ook al is ze een verplicht onderdeel van de bestelprocedure. Volgens deze respondent zou **de overheid** hier een rol kunnen spelen **door meer omtrent Easy Switch te communiceren**.

54. Eén respondent tot slot ziet geen verbeterpunten en stelt: "*Men kan een paard naar het water leiden, maar men kan het niet verplichten om te drinken.*".

c) Overwegingen van het BIPT

55. De positieve verwezenlijkingen van Easy Switch die hierboven onder vraag 2 samengevat zijn spreken voor zich.

56. Het BIPT kan zich ook vinden in een groot deel van de gegeven input op het vlak van de verbeterpunten (vragen 1 en 3), in het bijzonder de volgende:

- a. Easy Switch helpt inderdaad ook om de markt van de vastelijnendiensten in België concurrentiëler te maken.

- b. er moeten meer inspanningen geleverd worden om Easy Switch (die de standaardprocedure moet blijven) bekender te maken. Operatoren wijzen wat dit betreft naar de overheid. Daarbij mag evenwel niet uit het oog worden verloren dat de operatoren zelf een direct contact hebben met de betreffende klanten en dat zij vanuit die positie eveneens (en efficiënter dan in geval van een algemene informatiecampagne) informatie kunnen verstrekken om Easy Switch bekender te maken. Hierbij moet ook opgemerkt worden dat bij de klachtenaudit die het BIPT in 2018-2019 deed, bleek dat (front office) personeelsleden van operatoren in een aantal gevallen slechts over een bijzonder gebrekkige kennis van Easy Switch beschikten, hetgeen in de praktijk vaak leidde tot vertragingen, ongewilde opt-outs etc. Het is dan ook aan de operatoren om alle personen die betrokken zijn bij het Easy Switch-proces (intern en extern) hierover duidelijk en correct in te lichten en bijkomende opleidingen te organiseren.
- c. de ontsluiting van de nodige migratiegegevens om de Easy Switch procedure te starten moet beter.
- d. op basis van de jaarverslagen van de Ombudsdienst voor telecommunicatie, de eigen audit van klachten en bevestiging door sommige respondenten in de consultatie, lijkt het vermijden van dubbele facturatie ook een doelstelling van Easy Switch die minder bereikt wordt. Een vorm van controle op de correctheid van de Easy Switch ID verplichten is hier aan te stippen als een uit te werken maatregel.

2.2. Hoe beoordelen de belanghebbenden het effectieve gebruik van Easy Switch?

a) *Inleiding*

- 57. In zijn rapport [Status van de elektronische communicatie- en TV-markt in 2017](#) noteerde het BIPT dat de Easy Switch procedure in het tweede semester van 2017 (dus de eerste 6 maanden dat ze van toepassing was) gemiddeld 1 op de 5 keer werd toegepast. In absolute cijfers betekende dit dat 37.600 van de 222.966 huishoudens met vaste diensten die migreerden naar een nieuwe operator effectief gebruik maakten van de Easy Switch procedure.
- 58. In een rapport van dezelfde strekking over [2018](#), dat bekend gemaakt werd na de lancering van de publieke consultatie, werd eveneens genoteerd dat 20% van de acquisities in 2018 bij de huishoudens voor vaste diensten gebaseerd was op Easy Switch.
- 59. In het rapport van [2019](#) stelde het BIPT vast dat het aandeel van Easy Switch in de nieuwe huishoudacquisities voor vaste diensten ten opzichte van 2018 gelijk bleef.

60. In de **vragen 4 en 5 van het consultatiedocument** vroeg het BIPT de belanghebbenden of zij deze cijfers bevredigend vonden, wat volgens hen de oorzaken waren, indien zij de cijfers niet bevredigend vonden, en welke maatregelen er volgens hen zouden genomen kunnen worden om het gebruikspercentage van de Easy Switch procedure te verhogen.

b) Antwoorden op de consultatievragen

61. Ongeveer de helft van de respondenten antwoordden uitdrukkelijk dat zij de cijfers **niet bevredigend** vinden.

62. Een iets kleiner aantal respondenten nemen een soort tussenpositie in door onder meer de vraag te stellen wat de maatstaf is om een bepaald percentage laag te noemen of erop te wijzen dat het nog te vroeg is om naar gebruikspercentages te kijken omdat het proces nog moet doorsijpelen in de markt.

63. Enkele respondenten tot slot noemen de situatie betreffende het gebruik van Easy Switch in het eerste anderhalf jaar normaal of bevredigend, eveneens gelet op de nieuwigheid ervan. Zo wijst één van deze respondenten erop dat het eveneens minstens 5 jaar geduurd heeft vooraleer een proces van vereenvoudigde migratie van elektriciteitsleverancier met dezelfde doelstellingen als Easy Switch (maar betreffende slechts één, vrij homogeen product) een tastbare impact heeft gehad op de betrokken markt.

64. Quasi alle respondenten schuiven **de onbekendheid met het proces** naar voren **als oorzaak** voor de gebruikspercentages van Easy Switch. Respondenten verschillen evenwel (minstens ten dele) van mening over de factoren die hebben geleid tot die onbekendheid:

- a. Een aantal respondenten halen aan dat de operatoren te weinig de voordelen van het proces voor de gebruiker hebben benadrukt
- b. Een aantal respondenten benadrukken dat klanten niet altijd overtuigd kunnen worden om Easy Switch te gebruiken, bv. omdat ze niet alles aan het proces begrijpen, zelf opzeggen eenvoudiger vinden of het comfortabeler vinden om de controle zelf in handen te houden
- c. Sommigen, waaronder Test-Aankoop, wijzen erop dat de Easy Switch ID niet genoeg ontsloten is en/of dat de klanten niet de reflex hebben de nodige tools of documenten mee te nemen of te raadplegen waarop de nodige migratiegegevens te vinden zijn
- d. Eén respondent hekelt het feit dat migratiegegevens, ondanks afspraken tussen operatoren, op het terrein niet telefonisch doorgegeven worden aan klanten, onder het voorwendsel van de bescherming van de privacy.
- e. Eén respondent vindt dat de overheid tot nu toe te bescheiden is geweest in zijn informatiecampagnes over Easy Switch.

65. Op het vlak van de te nemen **maatregelen** schuiven respondenten volgende voorstellen naar voren:

- a. Voor een aantal respondenten moeten de migratiegegevens, waaronder de Easy Switch ID, beter toegankelijk gemaakt worden, via onder meer de facturen. Voor Test Aankoop moet de factuur ook meer informatie over de procedure zelf bevatten.
 - b. Operatoren moeten volgens enkele respondenten waaronder Test-Aankoop, consumenten meer wijzen op het bestaan van de Easy Switch procedure. Voor de ene groep moet dat vooral plaatsvinden tijdens de verkoopsgesprekken; anderen pleiten ervoor dit af te dwingen door het migratiemandaat te uniformiseren. Eén respondent stipt dit laatste aan als een manier om ervoor te zorgen dat de Easy Switch procedure daadwerkelijk de standaardprocedure is. Een andere respondent vindt ook dat de operator dit document maximaal moet voorbereiden voor de klant.
 - c. Een aantal respondenten leggen er de nadruk op dat communicatie soelaas kan bieden om de doelstellingen te behalen. In de eerste plaats in hoofde van de overheid, die volgens één respondent, communicatie over Easy Switch in de media ook zou kunnen koppelen aan communicatie in verband met de tariefsimulator. Eén respondent merkt op dat de procedure naar buiten wordt gebracht onder de naam "Easy Switch", maar dat die term redelijk algemeen is. Het lijkt deze respondent interessanter om meer te verduidelijken waarover het gaat, bijvoorbeeld door "Operatorwissel" te gebruiken.
 - d. Test-Aankoop pleit ervoor dat er bij het aangaan van een nieuw contract een bijkomend (afzonderlijk) formulier voorzien wordt dat consumenten informeert over het al dan niet gebruiken van de Easy Switch procedure met duidelijke uitleg wat elke keuze precies inhoudt.
 - e. Een aantal respondenten is van mening dat er door het uniformiseren van de Easy Switch ID en de migratiegegevens minder discussie zal ontstaan tussen operatoren, wat bevorderlijk is om migraties effectief door te laten gaan. Eén respondent pleit terzake voor een vereenvoudiging van de Easy Switch ID, door bv. de mogelijkheid te creëren om slechts de laatste 4 à 6 digits van het Easy Switch ID op te nemen. Als de match met het klantnummer positief is moet de Easy Switch gevalideerd worden.
 - f. Eén respondent geeft uitleg over de maatregelen, die hij zelf, na aandringen van het BIPT, genomen heeft om het gebruikpercentage van de Easy Switch-procedures te verhogen en geeft aan dat de eerste resultaten van deze aanpassingen positief zijn.
66. Eén respondent is van mening dat het op dit moment niet nodig is om over maatregelen na te denken. Er is een positieve evolutie merkbaar en zolang deze zich doorzet is er volgens deze respondent geen probleem.

c) Overwegingen van het BIPT

67. Een standaardprocedure, die in 1 op de 5 gevallen toegepast wordt, is een *contradictio in terminis*¹³.

¹³ Het BIPT stelde bij de klachtenaudit vast dat bij één van de grootste operatoren in België in de periode 2017-2018 het aantal nieuwe klanten steeg terwijl tegelijkertijd voor deze operator de

68. Het BIPT vind dan ook dat er maatregelen moeten genomen worden.
69. Het is duidelijk dat een betere communicatie op alle vlakken (verkoopgesprekken, documenten en andere tools van operatoren, informatieverstrekking door de operatoren en door de overheid, enzovoort) de meest aangewezen weg is, hoewel het BIPT ook strenger controlerend optreden niet langer uitsluit.
70. Zo moet het na de controles van het BIPT in 2017-2018 voor alle operatoren overduidelijk zijn dat documenten, online processen of andere verkoopsmethodes waarin zelf opzeggen op voet van gelijkheid naast Easy Switch worden voorgesteld (in plaats van Easy Switch als standaardprocedure en zelf opzeggen bij wijze van opt-out de uitzondering) uit den boze zijn. Vastgestelde tekortkomingen op dit vlak tijdens nieuwe controles zullen dan ook gesanctioneerd worden. Mocht er terzake toch nog een structureel globaal probleem bij (quasi) de ganse markt vastgesteld worden, dan is het BIPT het met één respondent eens dat een uniform migratiemandaat een manier is om ervoor te zorgen dat de Easy Switch procedure daadwerkelijk de standaardprocedure is.
71. Verder noteert het BIPT een gedeeltelijke overlap met de input op consultatievraag 3 en verwijst het naar zijn overwegingen hierboven.

toepassing van Easy Switch met ongeveer 30% daalde. Dergelijke vaststellingen roepen ernstige vragen op over de toepassing van Easy Switch door deze operator.

2.3. Detailvragen over de bepalingen van het KB

72. In deel B van het consultatiedocument heeft het BIPT, aan de hand van structuur en de opeenvolging van artikelen van het KB, een aantal thema's geselecteerd waarover hij gerichte vragen wilde stellen.
73. Het BIPT geeft in deze sectie een samenvatting van de ontvangen input en zijn mening daarover.
74. Belanghebbenden, die nog een ander (detail)thema wensten aan te kaarten, kregen hiertoe de gelegenheid aan het einde (Deel C) van het consultatiedocument.
75. Deze input wordt samengevat en behandeld in sectie 2.4.

2.3.1. Toepassingsgebied en definities (art. 1 en 2)

2.3.1.1. Materiële toepassingsgebied

2.3.1.1.1. Over het uitsluiten van bepaalde vormen van migraties

a) *Inleiding*

76. Gelet op de ervaringen in het kader van nummeroverdraagbaarheid in België, de praktijken in verband met de migratie van internet (en tv-) diensten in enkele andere landen van de EU en enkele studies, vermeld in het [Easy Switch rapport van het BIPT van 10 maart 2015](#), ging een ontwerp-KB van 2015, waarover de minister bevoegd voor telecommunicatie een openbare consultatie voerde, uit van een brede toepassing van het "one-stop-shopping recipient led" migratieproces op internet-, tv- en bundelmigraties.
77. Op grond van feedback gegeven tijdens en na de openbare consultatie voerde het KB uiteindelijk het door de nieuwe operator geleide migratieproces in ten aanzien van een "eenvoudige migratie".
78. Artikel 2,5° van het KB Easy Switch definieert dit type van migratie als volgt:
"migratie tussen één donoroperator en één recipiëntoperator, waarbij door toedoen van de recipiëntoperator :
 - *hetzij het enige op één adres geactiveerde contract, dat enkel een internettoegangsdienst of enkel een omroeptransmissie- en omroepdistributiedienst geleverd op een vaste locatie, wordt opgezegd;*
 - *hetzij alle op één adres door de donoroperator geactiveerde internettoegangs- en omroepdistributiediensten die op een vaste locatie worden geleverd, worden gedeactiveerd,*
al dan niet samen met de elektronische-communicatiediensten geleverd op basis van een nummer, die vervat zitten in een geheel van diensten."
79. Door de gegeven definitie vielen volgende migraties (minstens voor een deel) niet onder het vereenvoudigde proces van migratie:

- "2 naar 1"-migraties: de recipiëntoperator twee (of meerdere) deactivaties laten uitvoeren bij twee (of meerdere) donoroperatoren om de diensten bij hem te bundelen
- Partiële migraties: blijven bij één operator voor bv. tv en voor internet overstappen naar een nieuwe operator¹⁴
- "Multi-site" migraties: in één beweging en met één mandaat een recipiëntoperator een migratie laten doorvoeren op verschillende installatie-adressen (bv. op het hoofdverblijf en het tweede verblijf van de abonnee).

80. Tijdens de consultatie stelde het BIPT (in **vraag 6**) de vraag of de hierboven vernoemde uitsluitingen nog steeds wenselijk waren en waarom (niet).

b) Antwoorden op de consultatievragen

81. Een aantal respondenten waaronder Test-Aankoop vinden het wenselijk om zoveel mogelijk migraties mogelijk te maken via Easy Switch en geen consumenten uit te sluiten die hiervan wensen gebruik te maken omdat het proces iets complexer wordt. Eén respondent is ervan overtuigd dat het brengen van partiële migraties onder Easy Switch de zaken voor de gebruiker zal vereenvoudigen, zijn keuzerecht zal versterken en hem zal aanmoedigen om de overstap van de dienst (weze het internet of tv) te doen. Partiële migraties zullen volgens hem ook de concurrentie / dynamiek in de markt bevorderen. De uitsluiting heeft volgens hem tot gevolg dat de klanten als het ware gegijzeld worden in hun bundel, die bovendien elk jaar duurder wordt.
82. Een aantal respondenten vinden deze uitbreiding niet prioritair. Zij zijn voorstander om eerst de problemen rond het huidige Easy Switch proces op te lossen (bv. van Easy Switch daadwerkelijk de standaardprocedure maken, de Easy Switch ID toegankelijk maken en vereenvoudigen,...) alvorens over te gaan tot het invoeren van de complexe migraties.

¹⁴ Die partiële migraties viseren niet de migraties, waarbij een abonnee op het eind van het migratieproces klant blijft bij twee (of meerdere) operatoren omwille van keuzes die al dan niet gemaakt worden op het vlak van het overdragen van nummers. Zoals aangegeven in het Verslag aan de Koning had het KB Easy Switch niet tot doel te raken aan de algemene principes en de technische en operationele regeling van de nummeroverdraagbaarheid.

83. Een aantal respondenten raadt aan deze uitsluitingen te behouden. Volgens hen vormen de gevallen bedoeld in de uitsluitingen een minderheid ten aanzien van de totale markt, zal dit complexiteit opleveren (bv. hoe kan één technicus gelijktijdig een nieuwe dienst op twee sites activeren?), aanpassingen vergen aan de huidige implementaties (bv. wijzigingen aan de Easy Switch ID en aan de systemen van informatie-uitwisseling tussen operatoren) en zal de introductie van complexiteit in het proces nauwelijks meer switches opleveren, maar met een zekerheid grenzende waarschijnlijkheid wel een toename van het aantal klachten. Respondenten van deze categorie wijzen erop dat de kosten om dit te ontwikkelen hoog zullen zijn. Eén van hen is van oordeel dat het schrappen van de uitsluitingen "een veelvoud van de [al gemaakte] kosten voor Easy Switch" zal impliceren, hetgeen zich uiteindelijk vertaalt in een verhoging van algemene kosten bij operatoren, en bijgevolg prijsverhogingen. Het is volgens hem aan de wetgever om vooraleer een beslissing te nemen, een behoorlijke marktstudie te doen om te kijken of hiervoor wel een markt en behoefte bestaat.

c) Overwegingen van het BIPT

84. Het BIPT noteert dat de meningen in verband met deze vraag verdeeld zijn. Het merkt dat gevestigde operatoren eerder geneigd zijn om de uitsluitingen te behouden en dat er in de groep van respondenten die wel een afschaffing van de uitsluitingen willen een aantal operatoren zitten. Er lijkt hiervoor dus wel een zekere marktbehoefte te bestaan.

85. Het BIPT wijst er bovendien en vooral op dat artikel 106, lid 6, eerste alinea, van [Richtlijn \(EU\) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie \(herschikking\)](#), in geval van een internetmigratie¹⁵, in ieder geval geen uitzonderingsmogelijkheden voorziet op het principe dat de ontvangende aanbieder (d.i. de "recipiëntoperator") het overstapproces dient te leiden. Een uitsluiting heeft tot gevolg dat de klant zelf een opzeg moet doen. Het BIPT ziet niet in hoe er in zo'n geval nog sprake kan zijn van een recipient led proces.

86. Het schrappen van uitsluitingen, zeker op het vlak van partiële migratie, bevordert ook het keuzerecht van de eindgebruiker, hetgeen één van de algemene doelstellingen is die lidstaten van de EU moeten bevorderen.

87. Eén van de operatoren die bijdroegen tot de openbare consultatie merkt op dat 2 naar 1 migraties bij hem wel degelijk mogelijk zijn, hetgeen de bemerking dat dergelijke migraties te complex zijn om in een recipient gedreven one-stop-shopping proces te behandelen (minstens) ernstig nuanceert.

88. Het BIPT zal dan ook, in samenspraak met de operatoren, onderzoeken hoe de juridisch vereiste schrapping van de uitsluitingen uit het toepassingsgebied op een tijdige en kostenefficiënte¹⁶ manier doorgevoerd kan worden.

¹⁵ Zie artikel 106, lid 1: "In geval van overstap naar een andere aanbieder van internettoegangsdiensten".

¹⁶ Het is evident dat een aanpassing van het materiële toepassingsgebied kosten voor de operatoren zal veroorzaken. De huidige consultatie gaf geen indicatie over de hoogte van die kosten. Los van

89. Het BIPT noteert tot slot dat één respondent wenst dat een partiële migratie ook deel zou uitmaken van het KB Easy Switch, met als motivatie dat een klant voor de vastelijncomponent van zijn bundel zou moeten kunnen overstappen naar een andere operator. Onder voorbehoud van wat elders overwogen wordt voor de migraties van mobiele internetnettoegangsdiensden zonder (voor de klant zichtbaar) nummer, wijst het BIPT erop dat een dergelijke migratie al valt onder het KB. Zie daarvoor onder meer het gebruik van "al dan niet samen met de elektronische-communicatiediensten geleverd op basis van een nummer, die vervat zitten in een geheel van diensten" in de definitie van een eenvoudige migratie (art. 2, 5°) en het gebruik van "of niet" in artikel 3, vierde lid, 2°, in fine, van het KB, die beiden impliceren dat een klant zijn mobiele nummers bij de donoroperator kan laten en Easy Switch kan gebruiken om de vastelijncomponent(en) van zijn bundel te migreren naar een recipiëntoperator.

2.3.1.1.2. Over het terugbrengen van apparatuur van de donor, zoals een modem of settopbox

a) Inleiding

90. Het terugbrengen van een modem en/of settopbox is niet geregeld in het KB Easy Switch. Hierdoor dient de abonnee deze actie, ook bij gebruik van Easy Switch (en ondanks keuze in het KB voor een "one-stop shopping recipiënt led" proces van migratie), nog te verrichten ten aanzien van de donoroperator.

91. In **vraag 7** van het consultatiedocument vroeg het BIPT respondenten zich uit te spreken over de vraag bij wie (donoroperator of recipiëntoperator) zij vinden dat de abonnee die Easy Switch gebruikt zijn modem of settopbox zou moeten terugbrengen en de voor- en nadelen van beide scenario's te schetsen.

b) Antwoorden op de consultatievragen

92. Voor Test Aankoop is een scenario waarbij de recipiëntoperator de modem terugbezorgt aan de donoroperator het meest gebruiksvriendelijke. De recipiënt moet toch langsgaan bij de klant voor de installatie van de nieuwe modem of settopbox en kan dan 'en passant' de oude modem meenemen. Deze modems kunnen dan in bulk aan de vroegere operator worden terugbezorgd, hetgeen efficiënter en milieuvriendelijker is dan de situatie waarbij iedere klant voor zich de oude modem terugstuurt.

93. Test Aankoop pleit er daarnaast voor dat alle operatoren hoe dan ook dezelfde procedure zouden volgen, bv. terugsturen via post of deponeren in een magazijn, dit om problemen zoals die nu bestaan (klanten worden gefactureerd voor modems die ze al hebben afgegeven in een phone shop, bv.) te vermijden.

de verplichtingen die op België rusten, dienen aan de batenzijde ook de voordelen van een verhoogd gebruiksgemak voor de klant en van een verhoogd dynamisme in de markt in rekening gebracht te worden.

94. Eén operator is er zich van bewust dat wanneer de klant zijn modem zelf terugbrengt naar de donoroperator, dit een mogelijkheid tot win back creëert, maar vindt dit minder nadelig dan de complexiteit van het alternatieve scenario. Het afleveren van de apparatuur door de recipiënt veronderstelt nl. bijkomende afspraken tussen de operatoren (logistiek, vaststellen van beschadiging etc.) terwijl de informatie-uitwisseling tussen de operatoren op dit ogenblik, zonder die bijkomende complexiteit, al vaak niet goed verloopt. Deze operator pleit er dan ook voor dat de bestaande procedures goed moeten verlopen alvorens complexiteit kan worden toegevoegd.
95. Een andere operator ziet meerdere problemen wanneer de recipiënt de modem kan terugbezorgen :
- Alleen de donor weet precies om welke apparatuur het gaat (modem, decoder, 2^{de} of 3^{de} modem etc.) omdat deze als enige over de precieze informatie beschikt; dit probleem zou enkel opgelost kunnen worden wanneer de donor al voor de activatie op de hoogte wordt gebracht van het vertrek van zijn klant, hetgeen de deur openzet naar win back;
 - Vanuit operationeel en IT-oogpunt wordt het systeem complexer, hetgeen tot bijkomende kosten zal leiden en tot grotere kans op vergissingen;
 - Technici zullen moeten vertrouwd gemaakt worden met apparatuur van andere operatoren aangezien zij deze in de praktijk zullen moeten identificeren;
 - De kans op vergissingen (bv. niet alle apparatuur wordt terugbezorgd) stijgt, en dus ook de kans op klachten en ontevreden klanten, hetgeen vooral nadelig zal zijn voor de recipiënt.
- Deze operator is derhalve geen voorstander van het voorstel en meent dat, wanneer het BIPT deze wijziging zou voorzien, hij eerst een kosten/baten-analyse moet opstellen.
96. Drie operatoren vrezen rechtsonzekerheid en willen de huidige regeling behouden om de volgende redenen :
- De recipiënt kan de apparatuur niet meenemen vóór de contractafsluiting, hetgeen impliceert dat de klant sowieso actie zal moeten ondernemen (bv. opsturen of afleveren in een verkooppunt van de recipiënt); in dat geval is er geen voordeel voor de klant;
 - Het terugbezorgen door de recipiënt kan tot moeilijke discussies over aansprakelijkheid leiden wanneer de apparatuur verloren gaat, beschadigd is, onvolledig of laattijdig wordt terugbezorgd; of wanneer bv. de klant beweert de apparatuur opgestuurd te hebben en de recipiënt niets ontvangen te hebben;
 - De technici en verkoopskanalen van de recipiënt zijn niet uitgerust om 'vreemde' apparatuur te herkennen, in ontvangst te nemen, te stockeren en te controleren;
 - Bijkomende logistieke taken, bijkomende verzekering voor schade, diefstal etc. brengen kosten met zich mee.
97. Eén van hen voegt daar nog aan toe dat de modem en het terugbrengen daarvan deel uitmaakt van het contract tussen klant en donor en dat de recipiënt daarmee niets te maken heeft. Komt de klant zijn verplichtingen niet na, dan heeft de donor de nodige middelen om daartegen op te treden.

98. Andere operatoren achten het proces van terugbezorging door de recipiënt onmogelijk, zonder verdere uitleg of vrezende complexe logistieke procedures en formaliteiten tussen donor en recipiënt en wensen daarom de huidige procedure te behouden.

c) Overwegingen van het BIPT

99. Zoals het BIPT heeft vastgesteld tijdens zijn audit van Ombudsklachten komt het in de praktijk voor dat de teruggave door de klant van de modem aan de donoroperator niet probleemloos gebeurt en dat bv. ondanks de teruggave van de apparatuur het 'oude' contract blijft doorlopen. Ook gebeurt het dat de klant beweert de apparatuur verstuurd te hebben terwijl de operator beweert niets ontvangen te hebben.

100. In het licht van dergelijke problemen lijkt het klantvriendelijk dat de klant zijn modem en andere apparatuur mag meegeven met (de technicus van) de recipiëntoperator : de klant hoeft geen contact meer te hebben met zijn of haar oude operator; de technicus van de recipiënt komt doorgaans toch langs om de nieuwe modem te installeren, dus de oude modem kan eenvoudig met deze persoon worden meegegeven. Eventuele problemen i.v.m. de teruggave worden afgehandeld tussen beide operatoren.

101. Dit beeld moet evenwel genuanceerd worden : vooreerst geldt dit alleen maar in de gevallen waarbij er inderdaad een technicus langskomt bij de klant in kwestie. Wanneer de klant ervoor opteert om zelf de installatie te doen, komt er geen technicus langs en zal de modem dus wel degelijk door de klant verstuurd moeten worden, in voorkomend geval weliswaar naar de recipiëntoperator en niet naar de donoroperator. De 'winst' voor de gebruiker is in dat geval zeer beperkt. Bovendien kunnen zich bij deze verzending gelijkaardige problemen voordoen als bij de huidige verzending van de apparatuur naar de donoroperator.

102. Ten tweede stellen zich een aantal contractuele problemen : zoals een aantal operatoren terecht aanvoeren wordt de teruggave van de modem en andere apparatuur contractueel geregeld tussen klant en donoroperator. In het contract wordt normaliter precies beschreven wat de klant moet doen met de modem op het einde van het contract; waar, binnen welke termijn en op welke manier de betreffende eindapparatuur aan de operator moet worden teruggegeven; wat de gevolgen zijn bij laattijdigheid, beschadiging van de apparatuur etc.

103. Het is zeer de vraag of deze verplichtingen ook van toepassing kunnen worden gemaakt op derden (recipiëntoperatoren) die geen partij waren bij het betreffende contract.

104. Dit zou enkel kunnen mits een ingrijpen van de wetgever of door onderlinge bindende afspraken tussen de operatoren.

105. De vraag is evenwel of dit doenbaar of wenselijk is. Operatoren gebruiken vaak eigen modems die door andere operatoren niet gekend zijn. In deze context is het bijzonder moeilijk om aan een recipiëntoperator op te leggen dat deze moet instaan voor het afleveren van de modem bij de donoroperator : die recipiënt kent immers de betreffende modem niet en kan niet beoordelen of de modem die door de klant wordt overhandigd de correcte modem is, of er nog bijkomende apparatuur moet worden ingeleverd, of de modem al dan niet beschadigd is, enz. De donor beschikt over de betreffende informatie. Het wordt bovendien nog complexer wanneer de modem beschadigd toekomt bij de donor : wie is daarvoor aansprakelijk: de recipiënt of de klant ?
106. Gelet op bovenvermelde problemen, lijkt het op dit ogenblik niet proportioneel om de recipiëntoperator te verplichten om de modem en eventuele andere apparatuur terug te bezorgen aan de donoroperator.
107. Wel zou er aan operatoren opgelegd kunnen worden dat, wanneer de klant of een tussenpersoon (zoals een operator-onafhankelijk verkooppunt waar de klant de modem afleverde) de modem aflevert bij (het modem-inzamelpunt van) de donoroperator, het contract met de donoroperator waarvan die apparatuur deel uitmaakt, automatisch wordt beëindigd, als dat nog niet gebeurd is. Het BIPT stelde in het kader van de klachtenaudit immers vast dat er regelmatig klachten zijn van gebruikers die na activering van hun diensten bij de nieuwe operator hun modem terugbezorgen aan hun oude operator en naderhand vaststellen dat hun, internet-, tv- of bundelabonnement blijft doorlopen. Dat is niet aanvaardbaar, temeer omdat één grote operator wél automatisch het contract beëindigt wanneer de betreffende apparatuur wordt terugbezorgd.

2.3.1.2. Personele toepassingsgebied

a) Inleiding

108. Het toepassingsgebied *ratione personae* van het KB Easy Switch werd, als gevolg van vragen vanuit de markt tijdens de openbare consultatie, in 2016 niet beperkt tot consumenten. Ook kleine zelfstandigen en ondernemingen die een residentieel tariefplan hadden genomen bij de donoroperator, maar dat tariefplan (ook) gebruikten voor hun professionele activiteiten konden in het uiteindelijke KB Easy Switch gebruik maken van het "one-stop shopping recipiënt led" proces van migratie.
109. Ook artikel 106, lid 6, eerste alinea, van Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (herschikking), bepaalt dat in geval van een internetmigratie¹⁷ de ontvangende aanbieder (d.i. de "recipiëntoperator") het overstapproces dient te leiden. Artikel 106, lid 1, van de Richtlijn omvat veel elementen die ook van toepassing zijn bij een eenvoudige migratie.

¹⁷ Zie artikel 106, lid 1: "In geval van overstap naar een andere aanbieder van internettoegangsdiensten".

110. Deze bepalingen dienen, samen met anderen¹⁸ tegen 21 december 2020 omgezet te worden in nationale wetgeving. Artikel 106, lid 1, van Richtlijn (EU) 2018/1972 spreekt daarbij over de overstap van eindgebruikers in het algemeen, zonder beperking tot consumenten of tot eindgebruikers die micro-ondernemingen, kleine ondernemingen of organisaties zonder winstoogmerk zijn, zoals meermaals gebeurde in andere delen van Richtlijn (EU) 2018/1972 betreffende de bescherming van de rechten van de eindgebruiker.

111. Het BIPT vroeg zich in **vraag 8** van het consultatiedocument af welke gevolgen het uitbreiden van het toepassingsgebied van het KB Easy Switch tot alle eindgebruikers die een migratie van hun internetdienst aanvragen zou hebben. Het vroeg in het bijzonder of er modaliteiten van Easy Switch anders zouden uitgewerkt moeten worden ten aanzien van eindgebruikers die geen consumenten zijn en geen kleine zelfstandigen en ondernemingen die een residentieel tariefplan onderschreven hebben.

b) Antwoorden op de consultatievragen

112. Test Aankoop ziet niet meteen modaliteiten die anders moeten uitgewerkt worden voor zakelijke klanten.

113. Een aantal respondenten houdt zich min of meer afzijdig, omdat de belangrijkste doelgroep voor hen de residentiële klanten zijn. Eén ervan wijst toch op de grote kosten voor de operatoren die bijkomend zullen moeten investeren om mee te kunnen in het Easy Switch-communicatieproces.

114. Eén andere respondent vindt dat, alvorens het toepassingsgebied van de Easy Switch-procedure uitgebreid wordt naar de B2B markt, eerst de bestaande procedure ten aanzien van consumenten feilloos moet werken.

115. Een groot aantal operatoren vindt een uitbreiding van Easy Switch naar de corporate klanten niet realistisch omdat zo'n migratie té complex is om via Easy Switch in één klap gemigreerd én opgezegd te kunnen worden:

- er dienen soms duizenden telefoonnummers gemigreerd te worden en vele internetlijnen,
- er zijn verschillende technologieën in het spel (DSL, fiber GPON, point-to-point fiber, ...),
- er stellen zich bijzondere vragen indien zo'n onderneming grensoverschrijdend werkt: wat met internationale telefoonnummers? wat als het contract 1 of meerdere internetverbindingen in een ander land bevat?
- enzovoort.

¹⁸ Waaronder artikel 107, dat artikel 106, lid 1, van toepassing verklaart op alle elementen van de bundel. De "mutatis mutandis-regel" die artikel 107 instelt geldt volgens lid 4 "ook voor eindgebruikers die micro-ondernemingen, kleine ondernemingen of organisaties zonder winstoogmerk zijn, tenzij zij er expliciet mee hebben ingestemd dat die bepalingen niet of slechts gedeeltelijk van toepassing zijn."

Kortom: corporate klanten vragen telecomoplossingen op maat en een migratie is voor hen eveneens maatwerk, dus een project op zich, waarbij er ook constant interactie is tussen de nieuwe operator en de klant op het vlak van planning en administratieve opvolging.

116. Eén respondent vraagt het BIPT om in ieder geval geen automatisch proces te voorzien voor de migraties van de zakelijke contracten omdat de achterliggende processen en provisioning, in tegenstelling tot residentiële tariefplannen, nog niet geautomatiseerd zijn. Twee andere respondenten bevelen aan het huidige toepassingsgebied van het KB Easy Switch te behouden.
117. Eén respondent pleit er daarentegen expliciet voor dat Easy Switch toegepast zou moeten worden ten aanzien van alle klanten die inschrijven op "mass market" diensten, of het tariefplan nu van professionele dan wel residentiële aard is.
118. Een aantal respondenten binnen de groep die pleit tegen de uitbreiding van het personele toepassingsgebied wijzen erop zakelijke klanten vaak multi-site migraties vragen.
119. Volgens één respondent gaat een wijziging van het internetabonnement op de specifieke markt van de middelgrote en grote ondernemingen vaak gepaard met de installatie van nieuwe lijnen in parallel naast de bestaande lijnen (bij de andere provider) en dit op verschillende sites. Deze manier van werken laat de klant toe om geconnecteerd te blijven op de verschillende sites, wat voor deze groep van klanten van uitzonderlijk hoog belang is.
120. Een aantal respondenten merkt op dat dergelijke multi-site migraties, gezien de huidige definitie van "éénvoudige migratie" in het KB Easy Switch, sowieso niet onder het toepassingsgebied van Easy Switch vallen.
121. Een aantal van de respondenten binnen de groep die geen voorstander zijn van de uitbreiding van het personele toepassingsgebied zijn ervan overtuigd dat grote bedrijven geen vragende partij zijn voor een gestandaardiseerd migratieproces van het type Easy Switch: er zijn volgens hen op het "ondernemingen"-deel van de zakelijke markt geen drempels om over te stappen, ook niet in de voorzienbare toekomst. Dit komt mede doordat grote zakelijke klanten een grote kopersmacht hebben en in staat zijn de switching zodanig te onderhandelen en te sturen dat er een naadloos overstapproces tot stand komt.
122. Eén respondent suggereert dat er, in tegenstelling tot bij residentiële klanten, weinig tot geen problemen zijn met de overstap van een zakelijke klant zijn en besluit: "*Dus is de vraag of het dat allemaal waard is om alle operatoren op kosten te jagen, niet om een bestaand probleem op te lossen, maar gewoon omdat iemand ergens in Europa een bepaald woordje heeft gebruikt in plaats van een ander? Wij denken van niet.*"

c) Overwegingen van het BIPT

123. Het BIPT vindt woorden in normatieve teksten wel degelijk belangrijk.
124. Het noteert¹⁹ dat zeker **migraties van corporate klanten** doorgaans multisite-migraties zijn en doorgaans projectmatig aangepakt worden, waarbij er veel interactie met de overdragende klant plaatsvindt.
125. Het lijkt in de reglementering van dit soort migraties dan ook gepast om ervan uit te gaan dat dergelijke migraties **niet onderworpen moeten worden aan een gestandaardiseerd proces** en dat de klant voldoende geïnformeerd is over de switch. Dit haalt volgens het BIPT de nood weg om bijzondere informatievereisten voor operatoren op te leggen, buiten deze in het contract (zie artikel 108 van de wet van 13 juni 2005), en om uitgebreide operationele maatregelen uit te werken, zoals een IT-communicatieprotocol en een Easy Switch ID.
126. Om te voldoen aan het hierboven aangehaalde artikel 106, lid 6, eerste alinea, van het Europees wetboek, komt het er volgens het BIPT op aan ook zakelijke klanten die een grote of middelgrote onderneming zijn de mogelijkheid te bieden om de recipiëntoperator vóór of in de loop van het migratieproject te belasten met de opzeg van het of de betreffende contract(en), wanneer het overstapproces is afgerond. Grote of middelgrote ondernemingen zijn, overeenkomstig de definities in [Aanbeveling 2003/361/EG van de Europese Commissie van 6 mei 2003](#)²⁰, ondernemingen waar 50 of meer personen werkzaam zijn en waarvan de jaaromzet of het jaarlijkse balanstotaal 10 miljoen EUR of meer is.
127. **Wat betreft de micro- en kleine ondernemingen**, zoals gedefinieerd in de [Aanbeveling van de Commissie, en de organisaties zonder winstoogmerk](#), is het BIPT, zoals één respondent opmerkt, van mening dat er prioriteit moet gegeven worden aan het optimaliseren van het huidige proces (voor residentiële tariefplannen, dus in de overgrote meerderheid consumenten).

¹⁹ Het BIPT merkt op dat er bij de argumenten die volgens respondenten pleiten tegen een uitbreiding van het toepassingsgebied van het KB van 6 september 2016 een aantal zitten die zich ook voordoen, wanneer een migratie niet plaatsvindt aan de hand van een recipiënt led proces. Bijvoorbeeld, hoge verbrekingsclausules, eventueel operator owned materieel dat on-site bij de klant staat en dat door de donor gerecupereerd moet worden, werken met verschillende onderliggende technologieën, investeringen die gedaan zijn per individuele grootzakelijke klant en dus over een zekere periode teruggewonnen moeten worden,.... Deze argumenten worden dan ook verder niet besproken.

²⁰ Aanbeveling van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen, Publicatieblad van de Europese Unie, 20 mei 2003, Nr. L 124, p. 36.

128. Over het uiteindelijke regime dat de migraties van internet-, tv- en gebundelde diensten van dit type van klanten moeten volgen is er volgens het BIPT een zekere **beleidsmarge**. Dit komt doordat het nieuwe Europees wetboek in artikel 106, lid 6, eerste linea, aan de lidstaten oplegt het principe van het recipiënt led overstapproces in te voeren, maar hen vrijlaat in het bepalen van de middelen en modaliteiten om daaraan tegemoet te komen²¹. De volgende opties dienen zich volgens het BIPT aan de Minister aan:
129. **Optie 1: het huidige toepassingsgebied *ratione personae* van het KB Easy Switch behouden**, d.w.z. dat enkel residentiële tariefplannen, ongeacht door welk type van cliënteel ze onderschreven worden, onderworpen zijn aan het gestandaardiseerde migratieproces van Easy Switch. Dit houdt in dat de micro-ondernemingen, kleine ondernemingen en organisaties zonder winstoogmerk hetzelfde migratieregime zouden krijgen, zoals hierboven aanbevolen voor de middelgrote en grote ondernemingen. In deze optie zijn de aanpassingskosten voor de operatoren die ook een zakelijk cliënteel bedienen, het kleinst.
130. **Optie 2: de migratie van gestandaardiseerde zakelijke aanbiedingen ook onderwerpen aan het gestandaardiseerde migratieproces van Easy Switch.** Deze optie valt samen met de input van één respondent in de consultatie die pleit voor het toepassen van Easy Switch op alle klanten die inschrijven op "mass market" diensten, dus ook op die van professionele aard. Het voordeel van deze optie is dat de vlotheid van het veranderen van operator bevordert wordt voor de ondernemingen die kiezen voor een mass market product (bv. omdat ze, zoals de gemiddelde consument, ook een leek zijn op telecomgebied of geen kopersmacht hebben ten aanzien van de operator). De uitdaging voor de regelgever in deze optie is een sluitende definitie opstellen van wat een zakelijke mass market-dienst uitmaakt. Wanneer is een tariefplan "gestandaardiseerd"? Is het pertinent en voldoende dat een tariefplan op (het zakelijke deel van) de website van de (donor)operator wordt gepubliceerd om aangemerkt te worden als een "mass market" product? In deze optie zullen er ook grotere aanpassingskosten voor de operator zijn dan in optie 1, omwille van de automatisering in de achterliggende processen die doorgaans gepaard gaat met de invoering van een gestandaardiseerd proces van het type "Easy Switch".

²¹ Zie ook artikel 106, lid 6, alinea 2, eerste zin, van het Europees Wetboek: "*De nationale regelgevende instanties kunnen de details van de overstap- en overdrachtsprocessen vaststellen met inachtneming van de nationale bepalingen inzake contracten en technische haalbaarheid en van de noodzaak de continuïteit van de dienst voor de eindgebruikers te waarborgen.*"

131. **Optie 3: Easy Switch uitbreiden tot de migratie van alle vastelijn- en bundeldiensten, afgenomen door micro- en kleine ondernemingen en organisaties zonder winstoogmerk**, ook deze die projectmatig worden gerealiseerd. Deze optie kan verantwoord worden door de vaststelling dat het Europees wetboek het al dan niet behoren tot de categorie van een micro- of kleine onderneming of van een organisatie zonder winstoogmerk doorgaans gebruikt om het onderscheid te maken tussen de eindgebruikers die een automatische bescherming krijgen en zij die over de bescherming van hun belangen geacht worden te onderhandelen²². Het voordeel van deze optie ten aanzien van optie 2 is dat er in deze optie wel een transparante en stabiele definitie voorhanden is van de (automatisch) beschermde categorie, in de vorm van de eerder vernoemde Aanbeveling van de Europese Commissie van 6 mei 2003 en de bepalingen van het Wetboek van Vennootschappen die aanduiden welke ondernemingen organisaties zonder winstoogmerk zijn. Ten opzichte van de overige opties schat het BIPT de uitvoeringskosten ervan het hoogst in, omdat er niet kan uitgesloten worden dat er tussen de migraties die onder het personele toepassingsgebied in optie 3 vallen ook migraties zitten die projecten op maat zijn. Tot slot dient opgemerkt te worden dat deze optie een **variant** kent ("optie 3bis") in die zin dat artikel 2 van de Aanbeveling van de Europese Commissie toelaat om "[v]oor de tenuitvoerlegging van sommige beleidsmaatregelen [...] **alleen het criterium van het aantal werkzame personen te gebruiken**". Om de verkoopsgesprekken en onderhandelingen tussen de vertegenwoordigers van operatoren en van kleinzakelijke gebruikers te vereenvoudigen zou dan ook beslist kunnen worden om de jaaromzet of het balanstotaal niet in aanmerking te laten komen om te bepalen of een onderneming voor de toepassing van de sectorspecifieke regels voor de elektronische communicatie een micro- of kleine onderneming is en enkel te werken met het criterium van het aantal tewerkgestelde werknemers, dat in deze optie op **maximaal 49** zou liggen.
132. **Optie 4: Easy Switch beperkter uitbreiden tot enkel aanvragen van migraties van vastelijn- en bundeldiensten door micro-ondernemingen en organisaties zonder winstoogmerk**. Een laatste optie die het BIPT ziet is Easy Switch niet zo ver uit te breiden als in optie 3. Het dient inderdaad benadrukt te worden dat het Europees Wetboek in deze materie niet rechtstreeks voorschrijft om de categorieën van micro- en kleine ondernemingen en organisaties zonder winstoogmerk te gebruiken. Het beleid zou dus ook kunnen opteren om de uitbreiding van Easy Switch te beperken tot enkel de migraties van vastelijn- en bundeldiensten, aangevraagd door de micro-ondernemingen en organisaties zonder winstoogmerk. Een micro-onderneming volgens de bijlage bij de Aanbeveling van de Europese Commissie van 6 mei 2003 is een onderneming waar minder dan 10 personen werkzaam zijn en waarvan de jaaromzet of het jaarlijkse balanstotaal 2 miljoen EUR niet overschrijdt. Ook in deze optie kan de **variant** toegepast worden, waardoor in de "optie 4bis" de grens voor de toepassing van Easy Switch op **maximaal 9 werknemers** zou liggen.

²² Het is weliswaar zo dat de micro- en kleine ondernemingen en de organisaties zonder winstoogmerk afstand kunnen doen van hun bescherming ("opt-out"), maar in het kader van Easy Switch is zulks ook het geval voor de consumenten en andere categorieën van eindgebruikers die momenteel onder het toepassingsgebied van Easy Switch vallen.

2.3.2. Structuur, vermeldingen en inhoud van het eenvoudige migratiemandaat (art. 3 en 13)

a) *Inleiding*

133. Het migratieproces start met het ondertekenen van het eenvoudige migratiemandaat, dat volgens het huidige artikel 3, derde lid, van het KB, opgenomen is op de bestelling of in het contract. De artikelen 3, derde en vierde lid, en 13, §1, van het KB Easy Switch bepalen momenteel welke vermeldingen er opgenomen moeten worden op het eenvoudige migratiemandaat²³.

134. Deze bepalingen luiden respectievelijk als volgt:

"Artikel 3.

[...]

De abonnee waarvan de aanvraag zoals bedoeld in het eerste lid overeenkomt met een eenvoudige migratie ondertekent of valideert daartoe een eenvoudige migratiemandaat dat opgenomen is in de bestelling bij de recipiëntoperator of in het contract met de recipiëntoperator.

Wanneer de in artikel 1 bedoelde abonnee de recipiëntoperator niet wenst te gelasten om de opzegging te doen bij de donoroperator en nieuwe diensten gelijktijdig te activeren met de deactivatie van de diensten bij de donoroperator, geeft hij dat uitdrukkelijk aan op het eenvoudige-migratiemandaat.

Hij duidt eveneens expliciet aan op het eenvoudige migratiemandaat:

1° of hij de geografische nummers, die deel uitmaken van het geheel van diensten bij de donoroperator, overeenkomstig het KB Nummeroverdraagbaarheid, overdraagt naar de recipiëntoperator of niet.

2° of hij de mobiele nummers, die deel uitmaken van het geheel van diensten bij de donoroperator, overeenkomstig het KB Nummeroverdraagbaarheid, overdraagt naar de recipiëntoperator of niet."

"Art. 13. § 1. *Het eenvoudige migratiemandaat bevat minstens de volgende vermeldingen:*

1° de gegevens waarmee de in artikel 1 bedoelde abonnee behoorlijk en ondubbelzinnig geïdentificeerd wordt;

2° de migratiegegevens bedoeld in artikel 17;

²³ of de "LoA", wat staat voor "Letter of Authorization".

3° indien de in artikel 1 bedoelde abonnee een internettoegangsdienst wenst te migreren en hij bij de donoroperator een e-mailadres of een webruimte heeft, zoals omschreven in artikel 121/1 van de Wet, de mogelijkheid om via de recipiëntoperator de faciliteit bedoeld in artikel 121/1 of 121/2 van de Wet bij de donoroperator aan te vragen;

4° de datum tot wanneer de in artikel 1 bedoelde abonnee, indien gewenst, zijn diensten actief wil laten bij de donoroperator;

5° een neutrale formulering waarmee de in artikel 1 bedoelde abonnee erop gewezen wordt dat hij al zijn bestaande contractuele verplichtingen ten aanzien van de donoroperator dient te vervullen, op straffe van het betalen van nalatigheidsinteressen of een schadevergoeding aan de donoroperator. Deze formulering verwijst voor de detailspecten naar de informatie bedoeld in artikel 18;

6° indien het bezoek van één of meer technici nodig is met het oog op de migratie, de compensatie waarop de in artikel 1 bedoelde abonnee recht heeft bij het niet komen opdagen van de technicus of technici binnen het afgesproken tijdsblok, alsook de procedure die hij moet volgen om deze compensatie uitbetaald te krijgen;

7° in het gedeelte van het eenvoudige migratiemandaat waarin de in artikel 1 bedoelde abonnee zijn keuze met betrekking tot de overdracht van zijn geografische en/of mobiele nummer(s) aanduidt, de volgende standaardformulering :

"Volgens de wet mag het verlies van telefoondienst verstrekt aan de abonnee tijdens de nummeroverdrachtsprocedure niet langer dan 1 werkdag duren. U dient een specifieke datum overeen te komen voor de overdracht van het nummer met uw operator. Indien de overdracht langer dan een werkdag duurt na de activering van de telefoondienst of indien de overeengekomen datum niet wordt nageleefd, hebt u recht op een compensatie. Hiervoor moet u zich wenden tot uw nieuwe operator. Meer informatie over uw recht op compensatie bij vertraging in de nummeroverdracht vindt u op www.bipt.be/np."

8° de handtekening van de abonnee die het eenvoudige migratiemandaat geeft."

135. Artikel 13, §2, van het KB Easy Switch staat de Minister toe het formaat van het eenvoudige migratiemandaat, de onderwerpen die bijkomend op het migratiemandaat moeten worden opgenomen en de nadere regels omtrent de vermeldingen op het mandaat te bepalen. De Minister heeft op dit moment geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

136. Het BIPT heeft in de aanloop naar de inwerkingtreding van het KB Easy Switch wel een aanbevolen template aan de operatoren overgemaakt. In het verzoek om informatie aan de operatoren heeft het BIPT die operatoren die die template niet gevolgd hebben bevraagd naar de reden daarvoor.

137. In de vragen **9 tot en met 12** van het consultatiedocument stelde het BIPT de volgende vragen:

9. *Welke vermeldingen op het eenvoudige migratiemandaat zijn volgens u niet nuttig? Welke vermeldingen die nog niet voorzien zijn in het KB Easy Switch zouden aan het eenvoudige migratiemandaat moeten toegevoegd worden?*
Licht steeds uw antwoord toe.
10. *Wat zou de toegevoegde waarde kunnen zijn van een, ook qua formaat, ééngemaakt eenvoudige migratiemandaat? Wat zijn de mogelijke nadelen, volgens u?*
11. *Dienen er volgens u andere nadere regels omtrent het eenvoudige migratiemandaat geformuleerd te worden?*
12. *Is het pertinent om, zoals nu gebeurt in artikel 3, tweede lid, van het KB, te vereisen dat het eenvoudige migratiemandaat opgenomen moet zijn in de bestelling bij de recipiëntoperator of in het contract met de recipiëntoperator? Zoniet, welk alternatief voorstel heeft u?*

b) Antwoorden op de consultatievragen en het verzoek om informatie

138. De respondenten hebben de vragen 9 tot en met 12 niet altijd vraag per vraag beantwoord of soms elementen die een antwoord zijn op één vraag beantwoord bij het invullen van een andere vraag. Het BIPT geeft daarom hieronder een globale samenvatting van de antwoorden aan de hand van enkele subthema's die aan bod kwamen in die vragen en in het verzoek om informatie.

1. Standpunten met betrekking tot het toevoegen of schrappen van verplichte vermeldingen op het eenvoudige migratiemandaat

139. Ongeveer de helft van de respondenten, evenals Test-Aankoop, zijn van mening dat er niets moet veranderd worden aan de lijst van verplichte vermeldingen in het KB Easy Switch.

140. Eén respondent suggereert om volgende vermeldingen toe te voegen:

- Duidelijke instructies en commentaren wanneer een operator het papieren document gebruikt
- Als er ooit mocht overgegaan worden tot algemene invoering van een controlemogelijkheid op de Easy Switch-referentie en het klantnummer, de plaats(en) waar de info zich bevindt.
- Het vervangen van de mogelijkheid om een datum in te vullen tot wanneer de klant zijn diensten actief wil laten bij de donoroperator door de mogelijkheid om het gewenste aantal dagen overlap na de installatie in te vullen.

141. Dezelfde respondent laat uitschijnen dat het laten activeren van (een deel van) de faciliteiten van de ISPA Gedragscode toegang tot mail en webruimte best niet via de recipiënt operator gebeurt. Het is volgens hem aan de klant om dit zelf op te zetten en eventueel de overdracht te doen, alsook de configuratie op de recipient-infrastructuur te doen.

142. Een andere respondent legt uit dat hij het migratiemandaat laat invullen tijdens de bestelling maar de abonnee vraagt om het migratiemandaat formeel te ondertekenen bij de installatie, wat volgens hem zorgt voor onnodige complexiteit. De respondent is voorstander van een meer soepele regeling waarbij het migratiemandaat op een flexibele manier kan opgenomen worden in het contract of in de orderbevestiging, zonder dat de abonnee het migratiemandaat nog formeel moet ondertekenen.
143. Een respondent die niet vraagt om vermeldingen te schrappen (of toe te voegen), merkt wel op dat sommige klanten het vreemd vinden dat zij een mandaat moeten ondertekenen wanneer zij kiezen voor de opt-out.

2. Voor- en nadelen van een ook qua formaat eengemaakte eenvoudige migratiemandaat

144. Drie respondenten, waaronder Test-Aankoop, halen volgende **voordelen** aan:
- a. een uniform gemaakt eenvoudige migratiemandaat draagt bij aan de herkenbaarheid van het document;
 - b. het kan bijdragen tot een betere informatie-uitwisseling tussen operatoren en kan er op zijn beurt toe bijdragen dat de Easy Switch-procedure correct wordt toegepast. Zo kan worden bepaald hoe operatoren moeten vermelden dat de Easy Switch-procedure standaard wordt toegepast, zodat hierover geen twijfel bestaat ten aanzien van de consument;
 - c. het vereenvoudigt het communiceren over het bestaan van de procedure. Eén respondent koppelt daaraan het voorstel dat klanten naar één website gestuurd worden waar alle info beschikbaar is.
145. Twee respondenten merken op dat een eengemaakt migratiemandaat volgens hen niet zal bijdragen tot een hoger gebruikpercentage van de Easy Switch procedure.
146. Een aantal respondenten verwijzen ook naar hun redenen om de door het BIPT aanbevolen template niet te volgen (zie hieronder); zij en nog een andere respondent merken daarbij op dat het BIPT in besprekingen met operatoren heeft erkend dat zijn aanbeveling niet het format van de template behelste.
147. Respondenten wijzen samengevat op volgende **nadelen**:
- a. Eén respondent merkt op dat niet alle operatoren dezelfde diensten aanbieden (bijvoorbeeld televisie). Ook niet alle consumenten hebben zowel vast internet als televisie bij hen thuis. Daardoor zal een uniform migratiemandaat in heel wat gevallen overbodige informatie bevatten en dus onnodig "zwaar" zijn.

- b. Verschillende respondenten wijzen erop dat een eengemaakt eenvoudige migratiemandaat niet aangepast zou kunnen worden aan de processen en IT-systemen van de verschillende operatoren, die erg verschillen van de ene operator tot de andere. Er worden volgende voorbeelden gegeven:
 - i. Op het vlak van de lay-out wijst een respondent op technische beperkingen, in het bijzonder voor het uitbouwen van een online bestelplatform
 - ii. Een andere respondent is van mening dat het standaardiseren van documenten nuttig is als er vergelijkingen gemaakt moeten worden tussen operatoren, maar dat het hier gaat om informatie die de recipient nodig heeft om de uitvoering van het contract tot een goed einde te brengen. Enkel hij kan het best bepalen wat hiervoor opgevraagd moet worden. Tussen operatoren kunnen kleine verschillen zitten. De uniformisering in één document zal alle mogelijkheden omvatten, maar niet alle uitzonderingen of toepassingsregels op een duidelijke manier aan de consument of gebruiker kunnen voorstellen.
 - iii. Test-Aankoop beaamt dit laatste en wijst erop dat er bij uniformisering mogelijk bepaalde compromissen moeten gesloten worden en er daardoor misschien bij één of meerdere operatoren informatie verloren gaat die voordien wel meegegeven werd. Om dit mogelijke nadeel te vermijden stelt deze respondent voor om (enkel) de minimumvereisten voor een eengemaakt eenvoudige migratiemandaat in een MB te gieten.
- c. Een aantal respondenten wijst er expliciet op dat het aanpassen van de reeds uitgewerkte templates een belangrijke kost zal vertegenwoordigen, zonder dat er daar volgens hen een meerwaarde zal tegenover staan.

3. Redenen om de aanbevolen template niet te volgen

- 148. Twee respondenten op het verzoek om informatie antwoordden dat de vraag niet op hen van toepassing was, omdat zij de aanbevolen template van het BIPT volgden.
- 149. De voornaamste redenen voor de andere respondenten om de aanbevolen template niet te volgen waren:
 - a. de template is niet aangepast aan de "huisstijl" van de operator. Hiermee worden voornamelijk de ondernemingsinterne regels van presentatie van informatie en documenten aan klanten bedoeld.
 - b. de template is niet aangepast om ingevoerd te worden in de interne bestelprocessen van de operator of in andere IT-systemen.
 - c. de inhoud van de template werd door sommigen aangepast, onder meer om
 - nauwer aan te sluiten bij de LoA voor nummeroverdraagbaarheid, dat een vertrouwd document is waar vele verkoopkanalen van de respondent al lang mee gewoon zijn te werken

- bepaalde zaken duidelijker uit te leggen aan de klanten of
- om te voldoen aan de commerciële regels van de online verkoop: alles moet zo vlot en zo snel mogelijk gebeuren met een minimum aan acties (clicks, invulvakken...) voor de klant en met een zo duidelijk mogelijke weergave van de aanbieding. Alles wat niet nodig is, mag volgens de respondent in kwestie in principe niet op het scherm verschijnen, omdat men anders riskeert dat de klant de aankoop onderbreekt.
- [Confidentieel]
- [Confidentieel].

- d. omdat niet alle operatoren dezelfde diensten aanbieden (bijvoorbeeld geen televisie of telefonie), schrappen sommige respondenten informatie uit de aanbevolen template die zij overbodig achten is.

4. Pertinentie om het eenvoudige mandaat in de bestelling of het contract op te nemen

150. Eén respondent bevestigt dat niet alle operatoren afzonderlijke besteldocumenten opstellen. Hijzelf heeft het migratiemandaat in het contract met de klant geïntegreerd, op dezelfde wijze zoals dit reeds jarenlang het geval was met het mandaat voor nummeroverdraagbaarheid. Deze mandaten maken daardoor integraal deel uit van het contract. Deze respondent wenst dit proces niet te wijzigen, omdat het goed functioneert. Ook andere respondenten geven (soms impliciet maar zeker) aan dat zij de huidige regeling, met de keuzemogelijkheid voor de operator die het huidige KB geeft, belangrijk vinden.
151. Test-Aankoop pleit er daarentegen voor om het eenvoudige migratiemandaat op te nemen in een document dat losstaat van het contract zelf, dit om te voorkomen dat belangrijke informatie midden in al de overige contractuele informatie verloren gaat. Die respondent is van mening dat het moment van de bestelling het geschikte moment is om hem/haar het eenvoudig migratiedocument toe te sturen.
152. Andere respondenten dienen geen alternatieve voorstellen voor de huidige regeling in. Eén respondent verwijst wel naar de praktijk bij sommige operatoren om de LoA te laten ondertekenen door de technicus en merkt op dat deze praktijk niet zonder risico is, in de mate dat het vervullen van administratieve taken niet behoort tot de kerntaak van de technicus.

c) Overwegingen van het BIPT

153. De consultatie bevestigt dat ook anno 2019 niet alle operatoren afzonderlijke besteldocumenten opstellen. Het BIPT beveelt dan ook aan het huidige artikel 3, tweede lid, van het KB Easy Switch **ongewijzigd** te laten.
154. Het BIPT beveelt aan om ook artikel 3, derde lid, van het KB Easy Switch niet te wijzigen. De klant een opt-out laten tekenen, zoals voorzien in artikel 3, derde lid, vestigt in de ogen van het BIPT de aandacht van de klant op het feit dat hij zelf ook acties moet ondernemen en verantwoordelijkheid heeft, met name in de vorm van het opzeggen van het bestaand contract. Tekent de klant de opt-out niet, dan is Easy Switch als standaardprocedure van toepassing²⁴.
155. Het BIPT acht het weglaten van de ondertekeningsvereiste uit artikel 13, §1 om dezelfde reden niet opportuun, net zoals de praktijk om handelingen ten overstaan van de LoA structureel nog in een erg late fase van de migratie, met name op het terrein in handen van de techniker, te verrichten. Het weglaten van de handtekeningsvereiste druist volgens het BIPT overigens ook in tegen artikel 111/2, §2, van de wet van 13 juni 2005. Deze bepaling vereist dat de "*overdracht*" van een internettoegangsdienst door een operator maar kan plaatsvinden mits uitdrukkelijke en schriftelijk gegeven toestemming van de eindgebruiker, hetgeen volgens het BIPT een geschreven of elektronische handtekening vereist, die (minstens) voldoet aan de vereisten van Boek 8 van het Burgerlijk wetboek.
156. Het eenvoudige migratiemandaat is het kritieke document, waarop de abonnee zijn Easy Switch ID moet invullen. Daarom is het BIPT wel de idee geopperd tijdens de consultatie genegen om te vereisen dat **duidelijke uitleg over de vindplaats** hiervan (en **van** andere, noodzakelijke, **migratiegegevens**) **op het eenvoudige migratiemandaat gezet wordt**. Dit kan overeenkomstig artikel 13, §2, door de Minister opgelegd worden, vooral indien de markt zelf niet met oplossingen ter zake zou komen.
157. Wat betreft het activeren van de faciliteiten van de ISPA Gedragscode toegang tot mail en webruimte dient vastgesteld te worden dat doorgifte van het verzoek van de eindgebruiker tot activatie van deze faciliteit door de recipiënt aan de donoroperator niet voorzien is in het huidige protocol en dus evenmin in de implementaties van de operatoren.

²⁴ Ter gelegenheid van de klachtenaudit heeft het BIPT vastgesteld dat er soms zowel een Easy Switch-ID op het eenvoudige migratiedocument was ingevuld als een opt-out aangekruist. Het BIPT is van mening dat er dan contact moet opgenomen worden met de klant om een nieuwe, eenduidige LoA te bekomen (en dat er zolang er geen duidelijkheid is ook geen activering van nieuwe diensten zou mogen zijn, om dubbele facturatie uit te sluiten). Een alternatieve optie zou erin kunnen bestaan dat de Minister beslist artikel 3, derde lid, aan te vullen met een detailregel die stelt dat ingeval van twijfel in verband met de opt-out of blijvende onduidelijkheid (bv. omdat de klant niet reageert op de vraag van de recipiëntoperator tot verduidelijking van zijn keuze) de recipiëntoperator het contract steeds via Easy Switch opzegt. Dit ligt inderdaad in het meest lijn met het principe dat Easy Switch de standaardprocedure is.

158. In een eerste optie (**optie 1**) zou de Minister de werkgroep van operatoren, die zich bezig houden met het Inter-operator Communicatieprotocol de opdracht kunnen geven om dit alsnog te verwerken in het protocol. Als deze opdracht binnen de opgelegde termijn niet tot een goed einde zou gebracht worden, zou hij kunnen besluiten om de oplossing op te leggen via het Ministerieel besluit, bedoeld in artikel 21, §1, van het KB Easy Switch.
159. In een tweede optie (**optie 2**) zou de Minister ermee kunnen instemmen dat het activeren (en parametren) van een webmail of toegang tot webruimte, naast het opzeggen van het bestaande contract, een te complexe handeling is om te verwerken in een IT-communicatieprotocol, zodat dit (ook om fouten te vermijden) beter bilateraal tussen de donor en de klant wordt geregeld. Het voordeel van de eenvoud van de IT-communicaties tussen de operatoren (en het vermijden van kosten gepaard gaande met de wijziging van het Protocol) moet in deze optie afgewogen worden tegen een mogelijk verhoogd risico op win-back, daar het activeren en parametren een contact met de donoroperator na de beslissing tot switchen inhoudt, dat niet bestaat indien de recipiëntoperator het verzoek aan de donoroperator doorgeeft via het IT-protocol²⁵. Als de Minister deze optie neemt, dienen de woorden "via de recipiëntoperator" geschrapt te worden in artikel 13, §1, 3^o, van het KB Easy Switch²⁶.
160. Vervolgens meent het BIPT dat, zoals gesuggereerd bij de openbare consultatie, onderdeel 4^o van artikel 13, §1, van het KB Easy Switch best gewijzigd wordt zodat het mogelijk wordt om **een aantal dagen overlap na installatie op het eenvoudige migratiemandaat** in te vullen.
161. Deze wijziging heeft als voordeel dat er geen nieuwe interactie tussen de recipiënt en de klant nodig is, wanneer de installatie niet is kunnen doorgaan op de voorziene datum, terwijl toch dezelfde doelstelling als met het invullen van een datum wordt bereikt (met name het simultaan in dienst houden van diensten bij zowel de donor- als de recipiëntoperator, bijvoorbeeld bij verhuis of om, waar technisch mogelijk, een zekerheid op dienstverlening te hebben).
162. Wat betreft het formuleren van de eengemaakte LoA, ook qua formaat, is het BIPT momenteel van oordeel dat de voordelen niet opwegen tegen de nadelen. De enige omstandigheid die het BIPT van mening zou kunnen doen veranderen zou een vastgestelde quasi-algemene niet-naleving van de opt-out kunnen zijn. Als het BIPT vast zou stellen dat een significant deel van de markt Easy Switch en zelf opzeggen bij een migratie op voet van gelijkheid aanbiedt aan de abonnee, dan zou het BIPT, naast een eventueel opleggen van sancties aan de betrokken operatoren (zoals hoger al aangegeven), aan de Minister kunnen voorstellen dit aspect van het eenvoudige migratiemandaat tot in de details te harmoniseren.

²⁵ Het BIPT heeft evenwel geen signalen opgevangen dat de huidige implementatie problemen van win-back opleverde.

²⁶ Het schrappen van enkel "via de recipiëntoperator" houdt in dat er op de LoA's een verwijzing naar de ISPA Gedragscode moet blijven (waar relevant). De rol van de LoA om ruchtbaarheid te geven aan de faciliteit blijft in deze optie dus behouden.

2.3.3. Bepalingen betreffende de deactivering van de oude diensten (art. 9 t.e.m. 11)

2.3.3.1. Over de communicatie tussen operatoren

a) *Inleiding*

163. Na een fase waarin de nieuwe operator een afspraak maakt met zijn nieuwe klant omtrent de (datum van) installatie van zijn nieuwe diensten (zie de artikelen 4 tot en met 8 van het KB), volgt een fase waarin de nieuwe operator, op basis van het eenvoudige migratiemandaat, communiceert met de oude operator om uiterlijk aan het einde van de dag na de doorgifte van het verzoek tot deactivering van de dienst(en) het oude contract (of minstens het deel ervan dat door de migratie zonder voorwerp is geworden) stop te zetten, net als iedere aanrekening van het verbruik van diensten die zonder voorwerp geworden is (zie artikel 11 van het KB).

164. De grootste vastelijnsoperatoren op de Belgische markt hebben in de aanloop naar de inwerkingtreding van het KB Easy Switch afspraken gemaakt over hun onderlinge communicatie. Dat gebeurde met name in een Inter-Operator Communication Protocol van eind mei 2017. Dat Protocol staat open voor toetreding door iedere operator die valt onder het toepassingsgebied van Easy Switch.

165. Gezien het bestaan van dit Protocol is de Minister niet overgegaan tot het aannemen van het ministerieel besluit bedoeld in artikel 21, §1, van het KB. Dat artikel geeft de Minister de bevoegdheid om de procedures vast te leggen die de operatoren onderling dienen te volgen bij het uitvoeren van een migratie, alsook de wijze waarop de operatoren met elkaar communiceren in het kader van Easy Switch.

166. In **vragen 13 en 14** van het consultatiedocument vroeg het BIPT

- of het werken met een Protocol geschreven en bijgewerkt door de operatoren voldoende toeliet om de doelstellingen van Easy Switch te behalen en, indien niet, of een ministerieel besluit ("MB") zou toelaten om deze doelstellingen beter te behalen? en
- of het Protocol c.q. het MB de communicatie tussen operatoren anders zou moeten regelen dan tot nu toe het geval is en zo ja, waarom.

b) *Antwoorden op de consultatievragen*

167. Elke respondent, buiten één, die werkt met het Inter-Operator Communication Protocol, vindt dat de huidige opzet van dit protocol voldoende goed werkt. Een aanpassing naar een alternatief, zijnde een centraal platform, zou volgens enkele van deze respondenten een zware investering vergen, met een minieme verbetering als resultaat. Het protocol schiet volgens enkele van deze operatoren te kort door menselijke fouten: het verwerken van escalaties op een manuele wijze kan beter.

168. De respondent die niet vindt dat het IOC protocol voldoende werkt, duidt op de tekortkomingen van het protocol in vergelijking met een centraal platform: er is een grotere foutenlast, technisch minder betrouwbaar, het protocol is niet altijd éénduidig en er zijn geen centrale statistieken beschikbaar.
169. Test-Aankoop merkt op dat de eindklant ten allen tijde de status van zijn of haar Easy Switch migratie moet kunnen te weten komen en wie (de donor- of de recipiëntoperator) verantwoordelijk is voor de huidige status.

c) *Overwegingen van het BIPT*

170. In februari 2019 hebben verschillende operatoren uit de Easy Switch werkgroep een update gegeven aan het BIPT aangaande de toenmalige status van het Easy Switch proces.
171. Tijdens deze vergadering kwam aan bod dat, volgens deze operatoren, het gebruik van Easy Switch aan de lage kant was.
172. Dit zou voornamelijk komen door de geringe bekendheid van Easy Switch bij het bredere publiek; een informatiecampagne zou hieraan verbetering kunnen brengen.
173. De operatoren laten ook weten dat zij onderling alle details aangaande de relevante referenties voor het Easy Switch proces hebben uitgewisseld. Elke operator diende ook een voorbeeldfactuur in, die door de andere operatoren kan gebruikt worden hun medewerkers en klanten te informeren over de exacte plaats waar zij de Easy Switch ID en het klantnummer kunnen terugvinden.
174. Er werden tussen de operatoren onderling ook enkele afspraken vastgelegd:
 - a. Zo zal alle documentatie aangaande het IOC protocol en de escalatiematrix verder beheerd worden op een centraal documentenuitwisselingsplatform van het BIPT;
 - b. De Easy Switch ID moet telefonisch via de helpdesk van de donoroperator ter beschikking worden gesteld;
 - c. Het juiste gebruik van enkele error codes uit het IOC protocol werd verklaard.
175. Verder hadden de operatoren nog een aantal vragen voor het BIPT, onder andere aangaande de evaluatie van Easy Switch en wat er zal gedaan worden in het geval een operator geen gebruik wil maken van het IOC protocol.
176. Het BIPT merkt na afloop van de openbare consultatie in september 2019 op dat er een algemene tevredenheid is over de huidige implementatie van het Inter-Operator Communication Protocol.

177. Zoals enkele respondenten opmerken, bestaat er onduidelijkheid over bepaalde aspecten van het protocol, zoals het al dan niet toelaten van niet-unieke referentie nummers van de recipiëntoperator en de juiste betekenis van enkele errorberichten. Zo deze onduidelijkheden blijven moeten ze zo snel mogelijk opgelost worden binnen de werkgroep van operatoren die zich bezig houdt met het opzetten van dit protocol. Er is volgens het BIPT evenwel geen reden waarom deze problemen niet kunnen opgelost worden binnen de huidige implementatie en dus ziet het BIPT ook geen reden om een nieuw centraal platform in te voeren of het huidige, dat een rol speelt bij nummeroverdrachten, bijkomend te belasten met internet- en tv-migraties volgens het Easy Switch proces.
178. De opmerkingen van de operatoren aangaande de menselijke interactie met het protocol, zoals het behandelen van escalaties en het doorgeven van de migratiestatus aan de eindklant, staan los van dit protocol en zouden ook met een centraal platform nog relevant zijn. Het BIPT vraagt uitdrukkelijk aan alle operatoren om hiermee zeer zorgvuldig om te springen en zal verdere klachten hieromtrent verder van nabij opvolgen.

2.3.3.2. Over de termijn tussen de activering van de diensten bij de recipiëntoperator en de doorgifte van het verzoek tot deactivering van de diensten bij de donoroperator

a) *Inleiding*

179. Het schakelmoment tussen de fase betreffende de activering van de nieuwe diensten bij de recipiëntoperator, enerzijds, en de fase van de deactivering van de oude diensten (of minstens de diensten die door de migratie zonder voorwerp geworden zijn) bij de donoroperator, anderzijds, is de doorgifte door de recipiëntoperator van het verzoek tot deactivering van de diensten bij de donoroperator aan de donoroperator.
180. Artikel 9, eerste lid, van het KB Easy Switch, vereist dat deze doorgifte "zo snel mogelijk" plaatsvindt na de activering van de diensten bij de recipiëntoperator, dus zonder hiervoor een precieze termijn aan de recipiëntoperator te geven.
181. Artikel 9, lid 3, geeft de Minister de bevoegdheid om de doorgiftetermijn alsnog te bepalen. Dat MB is op dit moment niet aangenomen. De bepaling van de doorgiftetermijn (of anders gezegd, het toepassen van een soort SLA op de recipiëntoperator in verband met de doorgifte van het deactiveringsverzoek aan de donoroperator) valt momenteel ook buiten de scope van het Inter-Operator Communication Protocol.
182. In **vraag 15** van het consultatiedocument vroeg het BIPT zich af wat de toegevoegde waarde en de mogelijke nadelen zouden kunnen zijn van een MB dat een doorgiftetermijn bepaalt. Indien de Minister een doorgiftetermijn zou vastleggen, vroeg het BIPT in **vraag 16** aan de respondenten welke termijn volgens hen zowel realistisch zou zijn voor de operatoren als voldoen aan de verwachtingen van de abonnees.

b) Antwoorden op de consultatievragen

183. Bijna alle respondenten zien geen toegevoegde waarde om de doorgiftetermijn te bepalen. Een operator heeft er alle belang bij om het deactivatie-verzoek zo snel als mogelijk te versturen. Een bijkomende bepaling zou dan ook enkel maar kunnen vastleggen wat in de praktijk vandaag de dag al geldt, binnen de gemaakte afspraken in het Inter-Operator Communication Protocol. Indien een termijn zou vastgelegd worden, die strikter zou zijn, zou dit bijkomende investeringen vragen langs de kant van de operatoren.

c) Overwegingen van het BIPT

184. Het BIPT heeft geen verdere opmerkingen hieromtrent.

2.3.3.3. Onderzoek van het BIPT naar technische pannes

a) Inleiding

185. Eind september – begin oktober 2018 vroeg het BIPT bij sommige operatoren volgende informatie op:

- Een kopie van alle concrete klachten die de operator over Easy Switch heeft ontvangen via de Ombudsdienst voor telecommunicatie.
- Een kopie van de reactie van de operator daarop evenals de verdere afhandeling van de betreffende klachten (aanbeveling van de Ombudsdienst, respons daarop enz.)
- Eventueel bijkomende commentaar van de operator.

186. In sommige van de opgevraagde reacties riepen operatoren technische redenen in voor het probleem dat aangekaart werd in de klacht.

187. Het BIPT wenst deze technische problemen in kaart te brengen en stelde daarom midden juni 2019 de volgende vragen:

- a. In welke periodes ondervond u technische problemen om het Easy Switch-proces uit te voeren? Geeft het exacte begin- en eindtijdstip.**
- b. Beschrijf per periode het technisch probleem dat plaatsvond.**
- c. Geef per technisch probleem aan**
 - 1. wanneer en op welke manier het opgelost werd.**
 - 2. of u deze technische panne aan de andere operatoren meldde.**
 - i. Indien wel, op welke wijze?**
 - ii. Indien niet, waarom niet?**
 - 3. wat de impact was: hoeveel aanvragen konden hierdoor niet behandeld worden?**
 - 4. welke actie u ondernomen heeft opdat gelijkaardige technische pannes niet meer zouden voorkomen**
- d. wanneer u merkte dat een andere operator een technische panne had:**
 - i. Over welke panne bij welke operator (+tijdstip) ging het?**

- ii. Hoeveel aanvragen werden hierdoor geblokkeerd?**
- iii. Heeft u de aanvragen die blokkeerden via een andere methode (bv. via e-mail?) kunnen doorsturen naar de operator die een technische panne had?**
Indien niet, wat heeft u dan met deze aanvragen gedaan? (Bv. Gewacht? Niet via Easy Switch behandeld?)

188. Deze vraag diende ook beantwoord te worden door operatoren bij wie eind september – begin oktober 2018 niet de hierboven vermelde klachten en reacties werden opgevraagd.

b) Antwoorden op het verzoek om informatie

189. Het BIPT heeft deze antwoorden bestudeerd, maar kan omwille van confidentialiteit, in dit verslag geen uitspraken doen over specifieke gevallen. De gemelde technische problemen omvatten globaal gezien problemen met de software, zowel van de interne achterliggende platformen, het specifieke Easy Switch platform als de link tussen beide. De impact van deze problemen schommelden tussen impact op enkele klanten tot impact op meer dan meer dan 1.000 klanten. Problemen met hardware werden nauwelijks vermeld door de operatoren en hadden nauwelijks een impact.

190. De gemelde problemen hadden dan ook tot gevolg dat de verwerking van de aanvragen manueel diende te gebeuren, met een vertraging van het proces tot gevolg. Volgens de operatoren ontvingen klanten doorgaans een compensatie wanneer deze vertragingen een dubbele facturatie veroorzaakten. De gemelde software technische problemen zijn volgens de antwoorden van de operatoren op het verzoek om informatie ondertussen ook allemaal opgelost. Het BIPT heeft tot slot nog opmerkingen ontvangen aangaande bepaalde onduidelijkheden in het IOC protocol, die voordien al in dit verslag werden beschreven.

c) Overwegingen van het BIPT

191. Het BIPT neemt akte van de gegeven antwoorden en blijft de problematiek verder opvolgen.

2.3.4 Bepalingen over het vermelden van de migratiegegevens, waaronder de Easy Switch ID (art. 16 en 17)

a) Inleiding

192. Artikel 16 van het KB Easy Switch bepaalt dat iedere operator die valt onder het toepassingsgebied van het KB de dienst of het geheel van diensten dat het voorwerp kan uitmaken van een eenvoudige migratie identificeert aan de hand van een uniek nummer of een unieke naam. Dat nummer of die unieke naam is (minstens in de sector) bekend als de Easy Switch ID.

193. Het KB laat iedere operator de vrije keuze om voor zijn abonnees een Easy Switch ID vast te stellen. Het Inter-Operator Communication Protocol bevat de afspraak dat de Easy Switch ID maximaal 20 tekens lang mag zijn.
194. De Easy Switch ID moet vermeld worden op de factuur.
195. Alle gegevens die een abonnee moet doorgeven aan de recipiëntoperator om in zijn naam en voor zijn rekening de eenvoudige migratie door te voeren (hierna : "de migratiegegevens" genoemd) moeten ter beschikking gesteld worden van de abonnees in de online klantzone en in de welkomstbrief van de operator, indien hij een dergelijke brief stuurt bij de activering van zijn dienst (artikel 17 van het KB).
196. De migratiegegevens bedoeld in artikel 17 dienen verplicht ingevuld te worden op het eenvoudige migratiemandaat.
197. Voor een abonnee die een operator wenst te verlaten is vlot de migratiegegevens en/of de Easy Switch ID vinden dus essentieel om een migratie volgens het Easy Switch migratieproces te laten verlopen.
198. Voor de operator die door zijn nieuwe klant gemandateerd wordt om Easy Switch toe te passen ten aanzien van de donoroperator is het eveneens belangrijk om over de juiste migratiegegevens te beschikken.
199. Via de **vragen 17 en 18** van het consultatiedocument wenste het BIPT van de belanghebbenden te vernemen
- Of de vrije keuze in verband met de formulering van de Easy Switch ID (binnen de perken van het Protocol) toeliet om de doelstellingen van Easy Switch te behalen en, indien niet, welke alternatieve regeling respondenten voorstelden
en
 - Of responden van mening waren dat de abonnees hun migratiegegevens vlot konden vinden en, indien niet, welke maatregelen volgens hen genomen zouden moeten worden om de migratiegegevens beter te ontsluiten

b) Antwoorden op de consultatievragen

200. Aangaande de vrije keuze voor de formulering van de Easy Switch ID zijn de meningen sterk verdeeld: ongeveer de helft is voorstander van deze vrije keuze, de andere helft, waaronder Test-Aankoop, wil liever een uniform formaat invoeren.

201. De respondenten die de vrije keuze willen behouden, halen voornamelijk aan dat elke operator zijn eigen IT systemen heeft, waarbij de operator de controle moet behouden over het formaat ervan om met deze IT systemen vlot te kunnen communiceren. Enkele van deze respondenten halen echter wel aan dat deze vrije keuze een onzekerheid introduceren in het hele Easy Switch proces. Een respondent stelt voor om een controlenummer toe te voegen aan de Easy Switch ID om deze onzekerheid te elimineren.
202. De respondenten die een uniform formaat wensen, halen dezelfde problematiek aan als argument: een uniform formaat van deze ID bij elke operator zou de kans op problemen bij het ingeven van de migratiegegevens significant doen dalen.
203. Alle respondenten vinden voornamelijk dat abonnees vlot hun migratiegegevens kunnen terugvinden op zowel de factuur als op de webpagina van de operatoren. Er worden wel nog een aantal randopmerkingen gemaakt: zo vinden enkele respondenten dat de Easy Switch ID en het klantnummer steeds samen op de factuur moeten terug te vinden zijn. Een respondent vindt dat deze gegevens steeds op de eerste pagina van de factuur moet staan.

c) Overwegingen van het BIPT

204. Zoals eerder al gezegd, wenst het BIPT dat operatoren onderling zo veel mogelijk problemen zelf oplossen. Het BIPT heeft begrip voor de respondenten die de vrije keuze voor de formulering van de Easy Switch ID wensen te behouden, daar het invoeren van een uniform formaat bijkomende IT aanpassingen aan zowel de interne systemen als de verwerking van Easy Switch migraties zal noodzaken.
205. Het BIPT moet echter vaststellen, zoals door meerdere respondenten trouwens wordt bevestigd, dat het ingeven van de Easy Switch ID een bijkomende onzekerheid met zich meebrengt omdat het formaat ervan niet uniform is.
206. Het BIPT is daarom voorstander om het voorstel van de respondent om een controlenummer toe te voegen aan het klantnummer en de Easy Switch ID te onderzoeken binnen de groep van operatoren die zich bezig houdt met de aanpassingen aan het Easy Switch protocol. Dit controlenummer kan gebruikt worden om een validatie van de Easy Switch ID en het klantnummer uit te voeren, zonder dat hiervoor gegevens moeten verstuurd worden naar de donoroperator. Bij het ingeven van de Easy Switch ID en het klantnummer, kan de klant dus meteen op de hoogte worden gesteld wanneer de ingevoerde gegevens niet correct blijken te zijn, zonder dat er moet gewacht worden op een tegenbericht van de donoroperator. Dit lijkt voor het BIPT een goede oplossing te zijn, waarbij met een minimum aan aanpassingen, een grote mate van onzekerheid in dit proces wordt weggenomen. Het BIPT vraagt aldus aan alle betrokken operatoren om deze aanpassing te onderzoeken en de resultaten van dit onderzoek binnen de 3 maanden na de publicatie van dit verslag aan het BIPT over te brengen.

207. Het BIPT gaat akkoord met de opmerkingen van enkele respondenten dat de Easy Switch ID en het klantnummer steeds samen en naast elkaar op de factuur moeten worden vermeld. Een dissociatie van beide gegevens maakte het voor een abonnee complexer om de nodige gegevens te verzamelen om een Easy Switch uit te voeren. Het bijeenplaatsen van deze gegevens laat ook toe dat bijvoorbeeld een familielid een foto van de factuur neemt en doorstuurt naar een abonnee die in een winkel staat en (pas) daar beseft (of te weten komt) dat hij klantnummer en Easy Switch-ID bij moest hebben. Het BIPT roept de sector op om, waar nodig²⁷, het klantnummer en de Easy Switch ID samen en naast elkaar op de eerste pagina van de factuur te vermelden. Meer in het algemeen zou er een afspraak moet kunnen gemaakt worden om de noodzakelijke migratiegegevens (bv. klantnummer en Easy Switch ID) op alle voor de abonnee geïndividualiseerde informatiedragers steeds bijeen te plaatsen. Bij gebrek aan een positieve reactie op deze oproep binnen 3 maanden na de publicatie van dit verslag, zal het BIPT de Minister aanbevelen om artikel 16 van het KB zodanig te wijzigen dat operatoren verplicht zijn het klantnummer en de Easy Switch ID samen en naast elkaar op de eerste pagina van de factuur te vermelden en dit principe ook door te trekken naar de geïndividualiseerde plaatsen (waaronder deze vermeld in het huidige artikel 17 van het KB) waarop de operatoren de migratiegegevens eveneens moeten ter beschikking stellen.

2.3.5. Compensaties

2.3.5.1. Over de huidige compensatieregeling bij het niet komen opdagen van de technicus (art. 15, 19 en 20)

a) *Inleiding*

208. Artikel 19 van het KB Easy Switch bepaalt dat de abonnee recht heeft op een vergoeding van 10 euro per gemiste afspraak met de technicus. Voorwaarde hiervoor is dat het verslag van het bezoek van de technicus niet aantoonde dat de technicus binnen het afgesproken tijdsblok aanwezig was op het installatieadres.

209. Artikel 15 stelt de opmaak van het verslag van het bezoek van de technicus verplicht bij iedere tussenkomst van de technicus, alsook de beschikkingstelling ervan aan de abonnee, maar regelt niet rechtstreeks het formaat, de onderwerpen die verplicht in het verslag van de technicus moeten worden opgenomen of de nadere regels omtrent de op te nemen vermeldingen. De Minister kan dit laatste doen, op grond van artikel 15, §3 van het KB, maar een dergelijk MB is momenteel niet aangenomen.

210. Het BIPT stelde in de **vragen 19 en 20** van het consultatiedocument een aantal gerichte vragen over de huidige compensatieregeling bij het niet komen opdagen van de technicus.

²⁷ Een groot deel van de gecontroleerde operatoren doet dit al.

211. Via een verzoek om informatie aan de operatoren die onder het toepassingsgebied van het KB Easy Switch vallen werd ook de vraag gesteld in hoeveel gevallen ieder van hen een compensatie zoals voorzien in het KB Easy Switch heeft uitbetaald.

b) Antwoorden op de consultatievragen

212. Het BIPT vat hieronder de bekomen antwoorden samen.

1. Antwoorden op de consultatievragen van het BIPT

19. Creëert de aangenomen regeling omtrent de compensatie (in het bijzonder het forfaitaire bedrag van €10 per gemiste afspraak) voldoende incentives voor de technici van de operatoren om zich te houden aan de afgesproken tijdstippen van installatie? Waarom (niet)?

213. Volgens Test Aankoop is dit bedrag te klein, niet bindend en er is te weinig over gecommuniceerd. Zij ontvangen regelmatig klachten over annulaties zonder voorafgaande kennisgeving en het niet respecteren van afspraken over tijdstippen. Dit brengt extra kosten mee voor de klanten (onderbreking diensten, verlofdagen die niet worden gecompenseerd,...). Het bedrag moet daarom restrictiever zijn en moet bestaande zowel als nieuwe contracten dekken.

214. Eén operator meent dat een bonus voor de technici (en dus het niet ontvangen van een bonus bij een incorrecte of niet-tijdige aansluiting) de beste incentive is. De compensatie van 10€ is eerder contraproductief omdat deze zal leiden tot langere migratietijden net om de eventuele compensatie te vermijden.

215. Volgens twee andere operatoren is 10€ voldoende stimulans.

216. [Confidentieel.]

217. Volgens een andere operator heeft de recipiënt er alle belang bij om de nieuwe klant snel en correct aan te sluiten en is dit de beste incentive. Wanneer het BIPT het compensatiebedrag zou veranderen, moet er aan gedacht worden dat netwerkoperatoren zich niet verschuilen achter wholesalecontracten om de door de recipiënt uitbetaalde compensaties (omwille van tekortkomingen van de donor) niet te vergoeden.

20. Geeft de huidige stand van de reglementering (zonder uitvoeringsMB, bedoeld in artikel 15, §3), volgens u, voldoende middelen aan de abonnee om zijn recht op compensatie uit te oefenen? Indien niet, welke maatregelen zouden er volgens u genomen moeten worden om het recht van de abonnee op de voorziene compensatie effectiever te maken?

218. Volgens Test Aankoop handelen operatoren/technici niet altijd correct : technici komen niet langs en laten evenmin een briefje achter, maar als de klant contact opneemt met de operator, stelt deze dat de technicus wél is langs geweest. Of gebruikers melden dat ze een briefje van de technicus in de bus vonden terwijl ze aanwezig waren en er niet is aangebeld. Het is dan ook wenselijk dat via een MB het recht op compensatie effectiever wordt gemaakt.

219. De huidige regeling voldoet volgens de meeste operatoren. Eén van hen wijst er ook nog op dat in de praktijk een technicus vaak zijn schema moet aanpassen omwille van noden of vragen van klanten en bv. een afspraak van de voormiddag in de namiddag moet inplannen. In dergelijke gevallen zou het niet correct zijn om compensatie te moeten betalen.

2. Aantal uitbetaalde compensaties tussen midden 2017 en midden 2019, volgens de verkregen antwoorden op het verzoek om informatie²⁸:

Operator	# compensaties
1	0
2	4
3	0
4	12 (van 2018 tot mid 2019)
5	976 (met gemiddelde compensatiebedrag 38€)
6	0
7	0
8	0
9	0
10	+/- 2000 in de gevraagde periode + 5 tussen 1/7/2019 en 24/7/2019

c) Overwegingen van het BIPT

220. Hoewel de operatoren aanvoeren dat de huidige regeling voldoet, blijkt uit deze cijfers dat de grote netwerkoperatoren zelden of nooit compensaties toekennen.

²⁸ De gevraagde uitsplitsing per semester werd enkel gegeven door de operatoren die in bovenstaande tabel werden aangeduid met 2, 4 en 5.

tijdsvak	2	4	5
2017, S2	0	0	138
2018, S1	0	5	343
2018, S2	3	3	351
2019, S1	1	4	144

221. Het is moeilijk te geloven dat de netwerkoperatoren in de betreffende periode geen fouten hebben begaan die het toekennen van een compensatie kunnen rechtvaardigen. De vaststelling dat zij zo goed als nooit compensaties toekennen, kan te wijten zijn aan een aantal aspecten :
- 1) onwetendheid aan de kant van de gebruikers over de mogelijkheid om een compensatie te bekomen, gekoppeld aan een ontoereikende informatieverstrekking daarover door de operatoren in kwestie;
 - 2) de 'verplichting' van de gebruiker om een compensatie te vragen wanneer hij of zij daarop meent recht te hebben, eerder dan een automatische toekenning van de compensatie door de recipiënt. (Art. 20 van het KB voorziet dat de benadeelde klant het verzoek tot compensatie indient bij de recipiënt, d.w.z. dat de klant zelf het initiatief moet nemen om zijn recht af te dwingen);
 - 3) terughoudendheid aan de kant van een aantal operatoren om compensaties toe te kennen.
222. Wat betreft het bedrag van 10€ : alle operatoren achten dit bedrag afdoende. In het Verenigd Koninkrijk betaalt een operator 25£ per gemiste afspraak (cf. <https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/advice-for-consumers/costs-and-billing/automatic-compensation-need-know>). Bovendien : *'If [...] your engineer appointment is missed, your provider will pay compensation automatically – meaning you don't need to take any action to receive the compensation.'*
223. 10€ voor een gemiste afspraak is een louter symbolisch bedrag dat nauwelijks compensatie biedt voor een verloren (verlof)dag. Bovendien kwam het BIPT tijdens de klachtenaudit een bevestigingsmail van een operator tegen, waarin die operator de klant informeerde dat er hem een extra kost van 99 euro aangerekend zou worden, indien de klant de afspraak minder dan een dag op voorhand wijzigde of annuleerde of indien de klant niet aanwezig was op het tijdstip van de afspraak. Daarom stelt het BIPT de minister voor **het bedrag van 10€ substantieel te verhogen** naar minstens 30€ per gemiste afspraak (cf. Verenigd Koninkrijk) en een regel te voorzien dat als een door de operator bepaalde extra kost voor het missen van een afspraak door toedoen van de consument hoger ligt dan €30, de compensatie voor het missen van een afspraak door toedoen van de technicus opgetrokken wordt naar hetzelfde niveau.
224. Zoals hoger werd vastgesteld, kennen de meeste operatoren in de praktijk nauwelijks compensaties toe. Daarom zijn bijkomende maatregelen nodig teneinde benadeelde klanten te compenseren voor de gemiste afspraak. Daarbij kan de regeling in de UK ter inspiratie dienen en stelt het BIPT de volgende **bijkomende maatregelen** voor:
- a. de compensatie wordt door de operator automatisch aan de klant betaald, binnen de termijn van één maand na de gemiste afspraak. De klant in kwestie hoeft niet om deze compensatie te vragen;
 - b. wanneer de operator minder dan 24u voor de geplande afspraak, deze afzegt of verzet, is de compensatie eveneens verschuldigd.

225. Daarnaast vraagt het BIPT om binnen de groep van operatoren die zich bezig houdt met de operationele aspecten van Easy Switch een oplossing te zoeken om éénduidig te bewijzen dat de techniker van de operator effectief bij de klant is langsgesproken en getracht heeft de klant aan te spreken. Het BIPT verwacht de conclusies van dit onderzoek te ontvangen binnen 3 maanden na de publicatie van dit verslag. Indien de operatoren geen duidelijk en werkbaar voorstel weten voor te leggen, zal het BIPT de minister voorstellen dat operatoren de compensatie voor gemiste afspraken verschuldigd zijn tenzij zij onbetwistbaar aantonen (bv. door een aantal onbeantwoorde telefonische oproepen van de technicus naar de klant op het ogenblik van de afspraak) dat de gemiste afspraak te wijten is aan de klant.

2.3.5.2 Over andere mogelijke compensaties na de omzetting van het Europees wetboek voor elektronische communicatie

a) Inleiding

226. Artikel 106.8 van het Europees wetboek voor elektronische communicatie verplicht lidstaten van de EU voorschriften vast te stellen ten aanzien van de compensatie. Dit moet niet alleen gebeuren bij gemiste installatieafspraken, maar ook:

- in geval van vertragingen bij (of misbruiken met betrekking tot) de overstapprocessen
- gemiste onderhoudsafspraken
- en meer in het algemeen voor het geval een aanbieder niet aan de verplichtingen van het overstapproces voldoet.

227. In de **vragen 21 tot en met 23** van het consultatiedocument stelde het BIPT hier een aantal gerichte vragen rond.

b) Antwoorden op de consultatievragen

21. Op welke momenten kunnen er volgens u in het kader van het overstapproces vertragingen ontstaan?

228. Volgens Test Aankoop zijn de workload en bezettingsgraad aan de kant van de operatoren doorslaggevend. Daarnaast het zich kunnen vrijmaken tijdens de week aan de kant van de klanten.

229. De operatoren sommen een veelheid aan mogelijke vertragingen op :

1. de consument weet niet dat Easy Switch standaard moet aangeboden worden;
2. de informatie-uitwisseling tussen operatoren verloopt moeilijk;
3. wanneer escalatie bij de donor noodzakelijk is;
4. wanneer de gegevens van de klant aangepast moeten worden maar deze is niet bereikbaar;
5. IT-problemen;
6. Nummerporteringen;

7. force majeure (vb. hevige sneeuw);
8. problemen met het vervangen van een aansluiting;
9. problemen met het juiste installatie-adres, met de location ID;
10. de installatie door de recipiënt kan niet kan doorgaan, omdat de donor de opzegdatum die gevraagd werd, niet naleeft;
11. als operator heb je niet alles in de hand en kunnen er overal vertragingen ontstaan: panne van de wagen van de technicus, ongeval, technisch probleem in de LEX dat eerst opgelost moet worden door de netwerkoperator, een interventie bij de vorige klant die uitloopt etc.

22. *Welke omstandigheden geven volgens u in het kader van een overstapproces aanleiding tot het maken van een onderhoudsafspraken?*

230. Test Aankoop gaat ervan uit dat onderhoudsafspraken bijkomende afspraken zijn nadat de diensten geïnstalleerd zijn door technici. Waarschijnlijk zullen deze nodig zijn omdat de nieuwe dienst niet naar behoren werkt en het is aan de recipiënt om dit zo snel mogelijk op te lossen.
231. Eén operator meent dat dit zelden het geval zal zijn omdat er bij installatie een demo wordt gemaakt in aanwezigheid van de klant. Deze operator wijst er ook op dat de klant een overlap kan vragen om eventuele tekortkomingen bij de nieuwe installatie op te vangen.
232. Twee andere operatoren opteren ervoor om bij elke nieuwe klant een techniker langs te sturen. Dit levert zekerheid over de installatie.
233. Een andere operator meent dat nummerporteringen kunnen leiden tot onderhoudsafspraken of bepaalde problemen in het netwerk waardoor het overstapproces niet of niet volledig kan worden voltrokken.
234. Een laatste operator ziet geen onderhoudsafspraken tijdens het overstapproces omdat hij slechts een repair ticket bij de netwerkoperator kan aanmaken na activatie van de lijn: men kan pas weten dat de lijn niet naar behoren werkt wanneer ze is geactiveerd; bovendien impliceert dat niet automatisch de tussenkomst van een techniker.

23. *Ziet u nog andere omstandigheden die aanleiding zouden moeten geven tot een compensatie voor de abonnee? Motiveer uw antwoord.*

235. Test Aankoop ziet deze niet onmiddellijk maar is "*ervan overtuigd dat operatoren de Easy Switchprocedure enkel serieuzer gaan nemen als er ook hogere en strengere compensaties gehanteerd worden bij een niet-naleving van de Easy Switch procedure.*"
236. Eén operator meent dat de operator die tekortschiet, uit eigen beweging zijn verantwoordelijkheid moet nemen.
237. Drie andere operatoren zien geen andere omstandigheden voor compensaties

c) Overwegingen van het BIPT

238. Het BIPT is zich ervan bewust dat bij het Easy Switch-proces een veelheid aan factoren kan leiden tot vertraging of het niet uitvoeren van een Easy Switch. Gemaakte afspraken moeten evenwel worden nageleefd en wanneer dit niet het geval is, bv. er is een dienstonderbreking van meer dan één werkdag of de recipiënt geeft de Easy Switch-aanvraag niet door via het Protocol of verwittigt de klant niet dat de Easy Switch aanvraag verworpen werd (hetgeen twee problemen zijn die veelvuldig werden vastgesteld tijdens de klachtenaudit van het BIPT), dan moet de getroffen gebruiker daarvoor een toereikende compensatie ontvangen²⁹.
239. Betreffende de vertragingen stipt het BIPT aan dat er in het koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten (meer bepaald art. 13) compensaties van 3€ of 5€ per nummer per dag vertraging zijn voorzien (dit naar gelang het gaat om respectievelijk een eenvoudige of een complexe overdracht van nummers³⁰). In het Verenigd Koninkrijk (<https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/advice-for-consumers/costs-and-billing/automatic-compensation-need-know>) is er voor vertraging in de activering van een breedbandinternetdienst of van een vastelijnsproduct een automatische compensatie van 5£ per dag vertraging voorzien. Het BIPT stelt voor dat er in het kader van Easy Switch eveneens een compensatie van minstens 6€ per dag vertraging voorzien wordt.

4. Andere bepalingen of thema's

a) Inleiding

240. In een slotvraag (**vraag 24 van het consultatiedocument**) vroeg het BIPT of respondenten over andere bepalingen van het KB of over andere thema's dan beschreven in het consultatiedocument hun mening wilden geven.

²⁹ Zie ook considerans 282 van het Europees wetboek: "Teneinde te garanderen dat het overstappen en het overdragen van nummers plaatsvinden binnen de in deze richtlijn vastgestelde termijnen, moeten de lidstaten erin voorzien dat eindgebruikers vlot en tijdig door aanbieders worden gecompenseerd wanneer een overeenkomst tussen een aanbieder en een eindgebruiker niet wordt nageleefd. Dergelijke maatregelen moeten evenredig zijn met de duur van de periode waarin de aanbieder de overeenkomst niet naleeft. Eindgebruikers moeten ten minste worden gecompenseerd indien de activering van de dienstverlening, de nummeroverdracht of het uitvallen van een dienst langer dan een werkdag duurt, en wanneer aanbieders niet komen opdagen op afspraken met betrekking tot dienstverlening of installatie. Een aanvullende compensatie kan ook plaatsvinden in de vorm van een automatische vermindering van de vergoeding voor wanneer de overdragende aanbieder de diensten moet blijven verstrekken totdat die van de ontvangende aanbieder zijn geactiveerd."

³⁰ Een eenvoudige nummeroverdracht is "de overdracht van één nummer door een operator toegewezen aan een natuurlijk persoon of van alle nummers horende bij een ISDN basisaansluiting" (art. 1, 5°, van het KB van 2 juli 2013), terwijl een complexe nummeroverdracht een nummeroverdracht is die geen eenvoudige nummeroverdracht is " (art. 1, 6°, van het KB van 2 juli 2013).

b) Antwoorden op de consultatievragen

241. Eén respondent herhaalt onder deze rubriek zijn voornaamste vragen tot aanpassingen:
- Gemakkelijk toegang verlenen tot de Easy Switch ID en klantnummers: verplicht via de helpdesk en de klantzone.
 - De Easy Switch ID en klantnummer op de eerste bladzijde van de factuur plaatsen
 - De registratie van de Easy Switch ID beperken tot de 4 à 6 laatste digits. Deze digits volstaan om de match met het klantnummer te realiseren.
 - Verbod tot win-back tijdens en net na het Easy Switch-proces.
242. Volgens hem zijn dit quick win-punten met weinig technische impact.
243. Een tweede respondent wenst dat de procedure niet nodeloos ingewikkeld gemaakt wordt. Volgens deze respondent is het voorbarig om na 2 jaar al bepaalde aanpassingen door te voeren. De respondent brengt ook onder de aandacht dat nieuwe operatoren aansluiten op het Protocol nieuwe IT-ontwikkelingen en testen vergen, waaraan beide partijen moeten meewerken.
244. De overige respondenten dienden geen inhoudelijk antwoord in op deze vraag.

c) Overwegingen van het BIPT

245. Het BIPT neemt nota van deze commentaren en verwijst grotendeels naar hetgeen hij hierboven overwoog.
246. Verder is het BIPT van mening dat het KB Easy Switch winback indirect maximaal aanpakt, bv. via het overbodig maken van een opzeg door de klanten en door strikte timers te voorzien om de diensten (en dus het contract) bij de donor te annuleren.

Hoofdstuk 3 – Verplichtingen uit het Europees wetboek voor elektronische communicatie betreffende de overstap naar een andere aanbieder

3.1. Inleiding

247. In dit Hoofdstuk focust het BIPT op de Europese verplichtingen die België, naar zijn lezing, tegen 21 december 2020 moet omzetten in nationale wetgeving op het vlak van een overstap naar een andere aanbieder van een elektronische communicatiedienst.
248. België moet de bepalingen van het hierboven ook al aangehaalde Europees wetboek voor elektronische communicatie (hierna ook "het Europees wetboek") omzetten tegen 21 december 2020.
249. Artikel 106 is het meest relevante artikel dat in het kader van dit Hoofdstuk moet geduid worden, aangezien dat artikel gaat over de overstap naar een andere aanbieder (en nummeroverdraagbaarheid).
250. Toch mogen ook andere delen van het Europees wetboek niet onderbelicht blijven, omdat zij ook een impact hebben op Easy Switch in België. Daarom bespreken we hieronder ook delen van artikel 105 en 107 van Richtlijn (EU) 2018/1972.
251. De bespreking gebeurt met de antwoorden op de consultatievragen en de reeds gemaakte overwegingen van het BIPT in het achterhoofd, om dezelfde problematiek niet tweemaal te bespreken.
252. Deze bespreking kan in zekere zin gezien worden als een uitdieping van bepaalde keuzes die gemaakt werden in het [consultatiedocument](#) betreffende het wetsontwerp tot wijziging van diverse bepalingen van de telecomwet dat op 6 december 2019, op vraag van het Kabinet van de Minister van Telecommunicatie, gepubliceerd werd op de website van het BIPT. Anderzijds heeft deze bespreking tot doel na te gaan of het consultatiedocument betreffende de evaluatie van Easy Switch in 2019 alle thema's heeft behandeld waaraan beleidsmatig aandacht moet worden geschonken om te voldoen aan de Europese verplichtingen, dan wel of er nog bijkomende problematieken moeten weerhouden worden.

3.2. Artikel 105 van het Europees wetboek – looptijd en opzegging van contracten

253. In zijn Easy Switch-rapport van 10 maart 2015 heeft het BIPT erop gewezen dat de soepele voorwaarden voor de opzeg van (in het bijzonder consumenten)contracten in de sector van de elektronische communicatie een hoeksteen vormen voor het uitwerken van het Easy Switch-proces.

254. Deze soepelheid heeft niet alleen betrekking op het beperken van de opzegvergoeding voor de beëindiging van contracten vóór (in essentie) de afloop van de contractuele looptijd van bepaalde duur (die het BIPT hier verder onbesproken laat), maar ook op de bepaling van artikel 111/3, §1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (en artikel 6/2, §1 van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten), die stellen dat het contract na opzeg beëindigd wordt op het moment gekozen door de abonnee, zelfs onmiddellijk.
255. Deze bepaling kan volgens het BIPT *grosso modo* blijven voortbestaan gelet op de combinatie van volgende bepalingen uit het Europees wetboek:
- i. Het deel van artikel 105, lid 3, dat stelt dat eindgebruikers na een verlenging van het contract op elk willekeurig hun contract mogen opzeggen met een opzeggingstermijn van maximaal één maand, zoals bepaald door de lidstaten
en
 - ii. Het deel van artikel 106, lid 6, dat sowieso vereist dat de contracten tussen de eindgebruikers en de overdragende aanbieder automatisch worden opgezegd wanneer het overstapproces is afgerond.
256. Eveneens van belang is het eerste deel van de eerste zin van artikel 105, lid 1, dat bepaalt dat de voorwaarden en procedures voor de opzegging van contracten het veranderen van dienstenaanbieder niet mogen ontmoedigen.
257. Het BIPT stipt hier aan dat de betrokken passage niet louter de contractsclausules betreffende het veranderen van operator viseert maar wel degelijk ook (andere) voorwaarden en de procedures, die niet noodzakelijk contractueel zijn vastgelegd. Het BIPT is dan ook van mening dat deze bepaling mee een beleid kan ondersteunen om migratiegegevens beter te ontsluiten en de stappen die eindgebruikers moeten zetten om gebruik te maken van het recipiënt led one stop shopping principe, onderliggend aan Easy Switch, te beperken tot het absolute minimum.
258. Dit sluit trouwens ook aan bij artikel 106, lid 1, laatste alinea van het Europees wetboek, dat nationale regelgevende instanties opdraagt de efficiëntie en eenvoud van het overstapproces voor de eindgebruiker te waarborgen.

3.3. Artikel 106 van het Europees wetboek – overstap naar een andere aanbieder en nummeroverdraagbaarheid

3.3.1. Nog niet besproken gevolgen van artikel 106 op het toepassingsgebied van Easy Switch

259. Bij de behandeling van de antwoorden op de consultatievragen hierboven heeft het BIPT al duiding gegeven bij de invloed die sommige passages van artikel 106 van het Europees wetboek naar zijn mening hebben op het toepassingsgebied van Easy Switch.

260. Het ging dan voornamelijk om de vragen en de overwegingen van het BIPT rond de uitsluiting van partiële migraties, multi-site- en 2 naar 1-migraties uit het toepassingsgebied van Easy Switch (zie vraag 6 van het consultatiedocument) en de uitbreiding van het personele toepassingsgebied tot alle eindgebruikers die de migratie van hun internettoegangsdienst aanvragen (vraag 8).
261. Buiten deze kwesties zijn er nog andere marktontwikkelingen en omzettingkwesties aan de horizon gekomen, die ook een band vertonen met het toepassingsgebied van Easy Switch en die het BIPT in de subsecties hieronder behandelt.

3.3.1.1. De migratie van een internetdienst geleverd aan de hand van mobiele technologie zonder (zichtbaar) nummer ("Fixed Wireless Access")

262. Tijdens de periode waarin Easy Switch van kracht was stelde zich al enkele malen de vraag of zogenaamde "testproducten" of "kleinschalige producten" van Belgische operatoren, die gebruik maken van mobiele technologie om internet en/of televisieverkeer te brengen tot een modem, settopbox of andere vorm van eindapparatuur die consumenten in een residentiële omgeving gebruiken diende te vallen onder het toepassingsgebied van Easy Switch. Het KB Easy Switch gaat daarbij voor zijn toepassingsgebied uit van het (in de marktanalyses gebruikte criterium van het) leveren van een internettoegangsdienst of een omroeptransmissie- en omroepdistributiedienst "op een vaste locatie" (zie artikel 1, eerste lid van het KB Easy Switch).
263. Het BIPT gaat ervan uit dat deze vormen van zogenaamde "Fixed Wireless Access" (FWA) met de komst van 5G, dat onder meer veel hogere internetsnelheden zal bieden, ook op de Belgische markt een steeds grotere ingang zal vinden.
264. Langs de kant van de fabrikanten ziet het BIPT een duidelijk signaal dat deze sector volop wil inzetten op FWA. Zowel Ericson³¹, Qualcomm³² als Nokia³³ hebben al apparatuur beschikbaar voor het aanbieden van FWA op 4G en zijn al in prototype- of testfase voor het aanbieden van FWA op 5G.
265. Verscheidene buitenlandse operatoren zijn al begonnen met het uitproberen van FWA op 5G: zo werken Orange Romania en Telefonica Germany al samen met enkele fabrikanten om op beperkte schaal FWA op 5G uit te testen. Orange France³⁴ zelf ziet FWA als de sleuteldienst voor de uitrol van 5G. Ook Google³⁵ is aan het experimenteren met FWA in de Verenigde Staten.

³¹ <https://www.ericsson.com/en/networks/offering/fixed-wireless-access>

³² <https://www.businessinsider.com/qualcomms-5g-fixed-wireless-access-will-shift-telecom-competition-2019-10?r=US&IR=T>

³³ <https://www.nokia.com/networks/portfolio/fixed-wireless-access/>

³⁴ <https://www.rcrwireless.com/20180907/5g/orange-says-fwa-key-driver-5g-rollout>

³⁵ <https://www.broadbandtechreport.com/wireless/article/14038013/google-fiber-launching-fixed-wireless-in-austin>

266. Het BIPT dient vast te stellen dat in bovenstaande Belgische test- of "small scale" producten er doorgaans data-only "simkaarten" gebruikt worden, die dus niet klaargemaakt zijn voor nummergebaseerde telefonie. De nummers gekoppeld aan deze simkaarten worden niet meegedeeld aan de eindgebruikers en vaak zijn die simkaarten niet verwijderbaar uit de modems of andere eindapparatuur geplaatst bij de klant (dit wordt ook wel eens "CPE" genoemd – wat staat voor "Customer Premises Equipment"). Daardoor zijn deze diensten niet, zoals mobiele telefoonnummers gekoppeld aan uit een GSM of smartphone verwijderbare simkaarten, overdraagbaar onder het regime van mobiele nummeroverdraagbaarheid.
267. Als dergelijke diensten ook niet zouden vallen onder het toepassingsgebied van Easy Switch, dan zou er een derde (of vierde³⁶) systeem van one-stop shopping recipient led migratie moeten uitgewerkt worden om te voldoen aan de hierboven in Hoofdstuk 2 reeds aangehaalde vereiste van artikel 106, lid 6, eerste alinea, van het Europees wetboek, die wil dat in geval van een overstap naar een andere aanbieder van internettoegangsdiensten de ontvangende aanbieder (d.i. de "recipiëntoperator") het overstapproces dient te leiden.
268. Artikel 106, lid 6, eerste alinea, van het Europees wetboek viseert inderdaad elke vorm van internetmigratie, of het internetproduct nu beperkt is tot een gebruik op één locatie, tot enkele locaties (bv. de officiële verblijfplaats, het tweede verblijf en/of de studentenkamer) of overal gebruikt kan worden op grond van mobiliteit³⁷.
269. **Het BIPT roept de sector dan ook op een eensgezind standpunt in te nemen over de vraag volgens welk (operationeel) recipient led migratiesysteem zij wensen dat eindgebruikers van Fixed Wireless internet (en tv) producten kunnen veranderen van aanbieder.** Het BIPT verwacht dit standpunt te ontvangen binnen 3 maanden na de publicatie van dit verslag.

3.3.1.2. Het toepassingsgebied van het KB Easy Switch in de mate dat het gestoeld is op artikel 5/2 van de wet van 15 mei 2007

270. Het KB Easy Switch is ook van toepassing op de migratie van een "omroeptransmissie- en omroepdistributiedienst", geleverd "op een vaste locatie" (zie artikel 1, eerste lid, van het KB Easy Switch).
271. Het KB Easy Switch is inderdaad ook gestoeld op artikel 5/2 van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten.

³⁶ Zie de overwegingen in verband met het brengen van de grote en middelgrote ondernemingen onder het regime van het one-stop shopping recipient led proces van migratie.

³⁷ die mogelijk gemaakt wordt door antennemasten die internet (of tv-)verkeer brengen tot (draagbare) mobiele eindapparaten.

272. Het wordt aangenomen dat deze wet van toepassing is wanneer een abonnee een "TV only"³⁸ -dienst afneemt van een operator, die onderworpen is aan de Belgische regelgeving inzake elektronische communicatie.
273. Het is de vraag of dit artikel 5/2 van de wet van 15 mei 2007 en de reglementering van de migratie van een TV only-dienst nog kan voortgezet worden, wanneer de Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie moet omgezet zijn.
274. Dit komt omdat in artikel 106 van het Europees wetboek enkel de overstap naar een andere aanbieder van een internettoegangsdienst en de nummeroverdraagbaarheid (naar een andere aanbieder van een elektronische communicatiedienst geleverd aan de hand van een nummer) viseert. De overstap naar een andere aanbieder die een andere elektronische-communicatiedienst aanbiedt, zoals een transmissiedienst die voor het verlenen van omroep wordt gebruikt³⁹, zou in een letterlijke *a contrario* lezing niet onder dit artikel vallen en zou dus door het effect van de volledige harmonisatie van de eindgebruikersrechten, ingesteld door artikel 101 van de Richtlijn, niet meer onderworpen kunnen worden aan staatsrechtelijke regels.
275. Een dergelijke beperkende lezing kan volgens het BIPT evenwel ter zijde geschoven worden op grond van volgende (juridische⁴⁰) elementen:
- a) Tekstueel is de volledige harmonisatie die artikel 101 van het Europees wetboek instelt een harmonisatie die gekalibreerd⁴¹ is. Artikel 101 stelt dat lidstaten op de gebieden waar de Europese richtlijn harmoniseert geen bepalingen inzake de bescherming van de eindgebruiker mogen behouden of introduceren "*die afwijken van de artikelen 102 tot en met 115, met inbegrip van meer of minder strikte bepalingen die een ander niveau van bescherming waarborgen*"; niet dat er in de sector van de elektronische communicatie een gecoördineerd gebied wordt ingesteld, waarbinnen lidstaten geen andere beschermingsbepalingen mogen aannemen dan diegene die voorzien zijn in het Europees wetboek.
 - b) Dit wordt bevestigd door volgende zinnen (aan het einde) van overweging 257 van het Europees wetboek: "***Volledige harmonisatie moet worden beperkt tot de onderwerpen die vallen onder de bepalingen inzake de rechten van de eindgebruiker in deze richtlijn. Daarom mag harmonisatie geen afbreuk doen aan het nationale recht met betrekking tot de aspecten van de bescherming van de eindgebruiker, inclusief sommige aspecten van transparantiemaatregelen die niet onder die bepalingen vallen. Zo moeten bijvoorbeeld maatregelen met***

³⁸ Dit wil zeggen een omroeptransmissie- of omroepdistributiedienst geleverd op een vaste locatie, die niet gebundeld is met een internettoegangsdienst (en eventuele andere diensten).

³⁹ Zie artikel 2, 4^o, c) van Richtlijn (EU) 2018/1972. Zie eveneens considerans 283, die het heeft over "lineaire omroep".

⁴⁰ Los van bv. de statistische cijfers, die verder in dit verslag naar voren gebracht worden.

⁴¹ Deze kwalificatie van het type van harmonisatie wordt ook gebruikt in overweging 257 van het Europees wetboek.

betrekking tot transparantieplichtingen die niet onder deze richtlijn vallen, worden beschouwd als verenigbaar met het beginsel volledige harmonisatie, terwijl aanvullende voorschriften inzake transparantieaangelegenheden die door deze richtlijn worden bestreken, zoals de bekendmaking van informatie, moeten worden beschouwd als zijnde onverenigbaar. Voorts moeten de lidstaten nationale voorschriften kunnen handhaven of invoeren voor aangelegenheden die niet specifiek door deze richtlijn worden behandeld [...]" (het BIPT benadrukt).

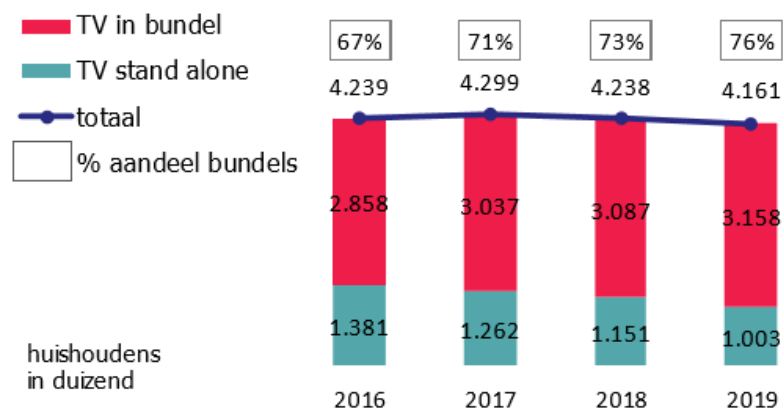
- c) Het laten bestaan van wetbepalingen, die specifiek eindgebruikers beschermen die alleen maar televisiediensten van een welbepaalde operator/tv-distributeur afnemen, kan moeilijk beschouwd worden als een onevenredige belemmering en nalevingslast voor de operatoren. Artikel 107 van het Europees wetboek betreffende gebundelde aanbiedingen verplicht operatoren immers sowieso om bepaalde bescherming die voorzien is ten aanzien van internettoegangsdiensten of nummergebaseerde interpersoonlijke communicatiediensten, ook in te bouwen ten aanzien van andere diensten die met deze diensten gebundeld worden⁴². Het gaat daarbij bijvoorbeeld en in eerste instantie⁴³ om volgende (ook hierna nog verder uitgewerkte) punten:
- toereikende informatie geven voor en tijdens overstapproces;
 - de continuïteit van de dienst waarborgen;
 - de recipiënt moet de dienst zo snel mogelijk activeren (alleszins binnen het tijdsbestek dat met de eindgebruiker is overeengekomen);
 - de donor biedt zijn dienst aan totdat recipiënt zijn dienst activeert (en de dienst mag niet langer dan één werkdag onderbroken worden);
 - het contract met de donor wordt automatisch opgezegd wanneer het overstapproces is afgerond.

"Televisiediensten" zijn een voorbeeld bij uitstek van diensten die in de markt gebundeld worden met "internet-" en/of "telefonie"-diensten. Als operatoren moeten investeren (c.q. geïnvesteerd hebben) om een bepaalde bescherming te laten gelden ten aanzien van televisiediensten in een bundel, dan kan moeilijk ingezien worden welke grote bijkomende kost of last er zou bestaan om deze beschermingssystemen ook van toepassing te laten zijn (c.q. te houden) op televisiediensten, aangeboden in *stand alone*-modus.

⁴² Dit is het gevolg van artikel 107, lid 1, van Richtlijn (EU) 2018/1972, dat onder meer bepaalt dat artikel 106, lid 1, ingeval van een bundel van diensten van toepassing is op alle elementen van de bundel, "ook, *mutatis mutandis*, op de elementen die anders niet onder die bepalingen vallen". Zie ook verder, sectie 3.4.

⁴³ Lidstaten krijgen ook expliciet de mogelijkheid om bescherming die niet zou vallen onder de artikelen 102, lid 3, artikel 103, lid 1, artikel 105 en artikel 106, lid 1 van het Europees wetboek, maar wel onder andere bepalingen van Deel III, Titel III, van het Europees Wetboek, *mutatis mutandis*, van toepassing te verklaren op alle elementen van de bundel. Zie artikel 107, lid 5, van het Europees wetboek.

- d) Het behouden of introduceren van voorwaarden inzake consumentenbescherming die (ook) gelden voor de migratie van televisiediensten, ook al zijn die niet specifiek voorgeschreven door het Europees wetboek voor elektronische communicatie, strookt met de specifieke voorwaarden die lidstaten mogen verbinden aan een algemene machtiging voor het aanbieden van elektronisch communicatiediensten. Punt C, 3, van Bijlage I bij het Europees wetboek laat inderdaad toe "specifieke voorschriften inzake consumentenbescherming voor de sector elektronische communicatie" aan een algemene machtiging voor het aanbieden van elektronisch communicatiediensten te verbinden, zonder dat hiervoor een beperking tot de bepalingen van Titel III van Deel III van het Europees wetboek is ingebouwd.
276. **België heeft dan ook, volgens het BIPT, een beleidsvrijheid om de toepassingsfeer van de eindgebruikersbescherming in uitvoering van het Europees wetboek voor elektronische communicatie te verruimen naar eindgebruikers/consumenten van op zichzelf staande televisiediensten.**
277. In het kader van deze evaluatie betekent dit dat de Minister de beleidsvrijheid heeft om de toepasselijkheid van Easy Switch op de migratie van TV only-diensten te behouden.
278. TV stand alone diensten werden in 2019 verkocht ten aanzien van 1.003.000 huishoudens (ten opzichte van 3.158.000 huishoudens, voor wie tv wel in een (2P, 3P of 4P) bundel zat):



Figuur 56: Huishoudens met televisie verkocht als stand alone en in een bundel (Bron: BIPT)

Bron: [Mededeling van de Raad van het BIPT van 30 juni 2020 met betrekking tot de status van de elektronische communicatie- en televisie-markt in 2019](#), p. 47.

279. Verhoudingsgewijs betekent dit dat ongeveer 24% van de huishoudens in België een televisiedienst afneemt die niet vervat zit in een bundel met een andere elektronische-communicatiedienst.

3.3.2. Informatie voor en tijdens het overstapproces

280. Het startpunt van de bepaling van het Europees wetboek betreffende de overstap naar een andere aanbieder is het geven van toereikende informatie aan de eindgebruiker vóór en tijdens het overstapproces (zie artikel 106(1), eerste alinea, eerste zin).
281. **Het voorstel om eindgebruikers** (en de front office medewerkers van de operatoren) **meer zicht te geven op de actuele stand van een migratie**, gedaan in de consultatie, **kan** bijvoorbeeld **gerealiseerd worden in uitvoering van deze bepaling van het Europees wetboek**.
282. Deze bepaling vergt volgens het BIPT geen (inhoudelijke) wijziging van artikel 111/2 van de wet van 13 juni 2005, dat al een ruime basis bevat om via het KB "verplichtingen tot het verschaffen van informatie" op te leggen die de operatoren moeten toepassen ten aanzien van de abonnees.
283. Vooraleer te beslissen dit voorstel te verwerken in een wijzigings-KB, raadt het BIPT de Minister wel aan dat een werkgroep van operatoren die vallen onder het toepassingsgebied van Easy Switch zich buigt over de praktische modaliteiten en de timing voor de invoering van zo'n informatietool.

3.3.3. Waarborgen van de continuïteit van de internettoegangsdienst

284. Artikel 106(1), eerste alinea, eerste zin, van het Europees wetboek vervolgt dat de bij een overstap betrokken aanbieders de continuïteit van de internettoegangsdienst vóór en tijdens het overstapproces waarborgen, tenzij dit technisch niet haalbaar is.
285. Een andere bepaling van dezelfde strekking is artikel 106, lid 1, derde zin, die bepaalt dat de overdragende aanbieder zijn internettoegangsdienst blijft aanbieden tot de ontvangende aanbieder zijn internettoegangsdienst activeert⁴⁴.
286. De continuïteit van de dienstverlening vormt één van de hoofddoelstellingen en pilaren waarop het Easy Switch-proces in België steunt (zie voornamelijk artikel 9 en het Verslag aan de Koning).
287. Omtrent de scenario's waarin het technisch onmogelijk is om dienstonderbreking te vermijden (erkend in artikel 10 van het KB Easy Switch en omkaderd door verplichtingen van coördinatie en minimalisering van de impact voor de eindgebruikers) stelt het BIPT bovendien een consensus bij de operatoren vast.
288. De artikelen 9 en 10 van het KB vergen (op deze vlakken) volgens het BIPT op dit moment dan ook geen aanpassing.

⁴⁴ De overdragende aanbieder moet dit volgens de betrokken zin doen "*onder dezelfde voorwaarden*".

289. Het enige dat het BIPT kan toevoegen is dat de in artikel 106 vermelde waarborgplicht operatoren eens te meer oplegt om voorrang te geven aan het gecoördineerde proces van Easy Switch wanneer zij nieuwe klanten aansluiten die al bij een andere Belgische operator een internettoegangsdienst of een omroeptransmissie- en omroepdistributiedienst afnemen. Een klant laten kiezen voor een eigen opzeg, in het bijzonder wanneer er nog onzekerheid is over de daadwerkelijke datum van activering van de nieuwe diensten, houdt immers een verhoogd risico op dienstonderbreking in.
290. Een aan het voorgaande verwante bepaling van het Europees wetboek is de bepaling van artikel 106, eerste lid, eerste alinea, vierde zin, die vereist dat dienstonderbrekingen tijdens het overstapproces naar een andere aanbieder van internettoegangsdiensten niet langer mogen duren dan één werkdag.
291. Om dit principe, dat in de laatste versie van de Universeledienstrichtlijn al gold voor nummeroverdrachten, om te zetten zou de Minister kunnen overwegen om aan het einde van artikel 10 toe te voegen dat de aldaar bedoelde minimale dienstonderbreking nooit langer mag duren dan één werkdag.
292. Een andere optie zou erin kunnen bestaan om de bepaling van artikel 106, eerste lid, eerste alinea, vierde zin, van het Europees wetboek, rechtstreeks om te zetten in de wet van 13 juni 2005. In zo'n scenario zou het BIPT dan eveneens kunnen beschouwen dat de minimale dienstonderbreking, waarvan sprake in artikel 10 van het KB, overeenkomstig het in de wet bepaalde maar maximaal één werkdag kan in beslag nemen. Deze optie werd verwerkt in het ontwerp van omzettingwet van het Europees wetboek voor elektronische communicatie dat ter consultatie voorlag.

3.3.4. Tijdigheid van de migratie

293. De verplichting die het Europees wetboek hierover voorziet luidt: "*De ontvangende aanbieder zorgt ervoor dat de internettoegangsdienst zo snel mogelijk wordt geactiveerd op de datum en binnen het tijdsbestek die uitdrukkelijk met de eindgebruiker zijn overeengekomen*" (artikel 106, lid 1, eerste alinea, tweede zin).
294. Deze principes liggen aan de basis van de artikelen 4 tot en met 8 van het KB Easy Switch (en artikel 9, tweede lid, in verband met het respecteren van de technisch realiseerbare wensen van de abonnee die beroep doet op Easy Switch in verband met het tegelijkertijd actief laten van internettoegangsdiensten of omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten bij zowel de donor- als de recipiëntoperator).
295. Het BIPT heeft geen sterke signalen ontvangen dat recipiëntoperatoren bovenvermelde bepalingen niet zouden respecteren.
296. Ze hoeven voor het BIPT dan ook niet gewijzigd te worden.

297. Het BIPT is, zoals eerder vermeld, wel het voorstel genegen om onderdeel 4° van artikel 13 van het KB Easy Switch te herformuleren zodat het mogelijk is om op het eenvoudige migratiemandaat een aantal dagen overlap na installatie in te vullen in plaats van een specifieke datum.

3.3.5. Waarborgen van de efficiëntie en de eenvoud van het overstapproces voor de eindgebruiker

298. De vereiste, neergelegd in artikel 106, lid 1, 2^{de} alinea, van het Europees wetboek, dat de nationale regelgevende instanties de efficiëntie en de eenvoud van het overstapproces voor de eindgebruiker waarborgen kan (en moet) op zeer diverse vlakken en op verschillende manieren ten uitvoer gelegd worden.
299. Voor het BIPT is het in ieder geval een vereiste die (in het bijzonder) een nauwe band vertoont met de vraag en de overwegingen van het BIPT hierboven betreffende het effectieve gebruik van Easy Switch.
300. Zo kan deze bepaling ingeroepen worden ter ondersteuning van de voorstellen en overwegingen om het klantnummer en Easy Switch ID op alle voor de abonnee geïndividualiseerde informatiedragers steeds bijeen te plaatsen en om de migratiegegevens ook via andere informatiedragers of -kanalen beter te ontsluiten.

3.3.6. Nummeroverdraagbaarheid als specifiek migratieproces (artikel 106, lid 2 tot en met 5)

301. De artikelen 106, lid 2 tot en met 5, van het Europees wetboek behandelen het proces van nummeroverdraagbaarheid als specifiek migratieproces wanneer er één of meer nummer(s) uit het nationale nummerplan bij de migratie betrokken zijn.
302. Nummeroverdraagbaarheid is ook in de Belgische context specifiek gegrond op een andere rechtsbasis dan Easy Switch, namelijk op artikel 11, §7, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Op grond daarvan is het koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten aangenomen.
303. Het BIPT stipt desbetreffend aan dat nummeroverdraagbaarheid een migratieproces is dat expliciet gebeurt "op verzoek" van de eindgebruiker (zie artikel 106, lid 2) en dat dit ook zo verwerkt is in artikel 3, vierde lid, van het KB Easy Switch.
304. In het kader van de klachtenaudit is het BIPT sporadisch sporen tegengekomen van abonnees die Easy Switch verwarren c.q. gelijkstellen met nummeroverdraagbaarheid (en bijvoorbeeld hun nummer overgedragen zagen maar tegen hun verwachting in geen overdracht van hun andere diensten of omgekeerd).

305. Het BIPT ziet hiervoor, gelet op de toepasselijke teksten, geen andere oplossing dan dat operatoren het verschil tussen beide processen beter aan hun klanten (en hun personeel dat in contact staat met klanten) uit te leggen.
306. Op operationeel/wholesalevlak blijft het BIPT erkennen dat beide processen soms andere oplossingen nodig hebben, zoals een centrale referentiedatabank, die nieuwe routinginformatie voor derde operatoren verspreidt die het gevolg is van een nummeroverdracht tussen operator A en B.
307. Niettegenstaande het voorgaande zijn er in het nieuwe Europese regelgevend kader een aantal gezamenlijke principes waaraan zowel internetmigraties als nummeroverdraagbaarheid (hierna ook "NP" genoemd) moeten voldoen. Het BIPT denkt hierbij in de eerste plaats aan de bepalingen die hierna zullen besproken worden.
308. Ter gelegenheid van de omzetting van de artikelen 106 lid 6 tot en met 9 van het Europees wetboek in federale nationale wetgeving roept het BIPT de Minister en het Parlement dan ook op om **erover te waken dat de aanpassingen aan artikel 11, §7, en 111/2, §1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie blijven gelijklopen.**

3.3.7. Het Europees wetboek schrijft voor dat de recipiëntoperator het overstap- en overdrachtsproces leidt

309. Een eerste voor internetmigraties en NP gezamenlijk principe is de vereiste dat de recipiëntoperator het overstap- en overdrachtsproces leidt (artikel 106, lid 6, eerste alinea, eerste zin).
310. Deze vereiste werd hierboven in de sectie van Hoofdstuk 2 betreffende het toepassingsgebied al besproken.
311. Verder in artikel 106, lid 6, eerste alinea stelt het Europees wetboek dat "*de contracten tussen de eindgebruikers en de overdragende aanbieder automatisch [...] opgezegd [worden] wanneer het overstapproces is afgerond*".
312. Dat is een logisch uitvloeisel is van de keuze voor het recipiënt led one-stop shopping proces.
313. De Minister zou hierop volgens het BIPT ook een bepaling kunnen baseren die technici, die ter plaatse een deel van het installatieproces van een nieuwe dienst verrichten, verbiedt om de keuze voor Easy Switch nog ongedaan te maken. De Minister zou inderdaad van oordeel kunnen zijn dat de toepassing van Easy Switch en dus de opzeg via de recipiëntoperator (per definitie) aan het begin van het overstapproces wordt gemaakt, waarbij het niet meer aan een partij, die tussenkomt net voor de (technische) afronding van het overstapproces, kan toekomen om de keuze voor Easy Switch terug te draaien.

314. Enkele klachten van de Ombudsdienst die het BIPT ook in detail bekeken heeft in het kader van zijn klachtenaudit wijzen er echter wel op dat (sommige) technici van een bepaalde grote operator wel degelijk weigerden in te gaan op de vraag van de betreffende klanten om het Easy Switch-proces te laten doorgaan of klanten enkel de mogelijkheid tot opt-out boden. Dergelijke onaanvaardbare praktijken kunnen leiden tot ongewilde dubbele facturatie, nu klanten niet steeds op de hoogte zijn van de gevolgen van de ondertekening van de opt-out in handen van de technicus. Het BIPT sprak de betrokken operator aan op deze praktijk. De operator in kwestie verzekerde het BIPT dat hij zijn processen zo had aangepast dat dit niet meer kon voorkomen.

3.3.8. Samenwerkingsplicht te goeder trouw

315. Een tweede principe voorzien in artikel 106, lid 6, eerste alinea, van het Europees wetboek, wil dat de ontvangende en de overdragende aanbieder te goeder trouw samenwerken in het kader van het overstap- en overdrachtsproces.

316. Dit principe ligt voor het BIPT in België al aan de grondslag van artikel 10, §5, van het KB Nummeroverdraagbaarheid, dat stelt:

"§ 5. Een aanvraag tot nummeroverdracht kan enkel ongeldig verklaard worden in situaties waar fouten zouden optreden en klanten nadeel zouden ondervinden. Elke ongeldigverklaring wordt behoorlijk gemotiveerd.

In elk geval kan de donoroperator nooit de volgende redenen inroepen om een aanvraag tot nummeroverdracht ongeldig te verklaren:

- contractuele verplichtingen;*
- het niet nakomen van betalingsverplichtingen van de abonnee;*
- het verkeerd aangeven van het type van portering wanneer alle verplichte gegevens aanwezig zijn voor het juiste type van portering;*
- het ontbreken of verkeerd aangeven van de naam van de abonnee;*
- het ontbreken of verkeerd aangeven van de naam van de geautoriseerde aanvrager;*
- het ontbreken of verkeerd aangeven van het btw nummer van de abonnee."*

317. Het BIPT stelt voor de plicht tot samenwerking te goeder trouw bij de omzetting in ieder geval wettelijk te verankeren in artikel 111/2, §1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (alsook in artikel 11, §7), zodat het BIPT het zou kunnen gebruiken als **leidend principe om (ook) een klacht betreffende de verwerping van een Easy Switch-aanvraag op grond van het Inter-operator Communication Protocol te beoordelen**. Verder wenst het BIPT geen gevallen meer tegen te komen waar een operator aan de Ombudsdienst antwoordt dat hij de reden van een verwerping van een Easy Switch-aanvraag (die hij in casu zelf had toegepast) niet kan geven, hetgeen gebeurde in één dossier bekeken tijdens de klachtenaudit.

318. De vereiste in artikel 106, lid 1, eerste alinea, dat de ontvangende en de overdragende aanbieders geen vertraging of misbruik van de overstap- en overdrachtsprocessen mogen veroorzaken is voor het BIPT een vereiste die (deels⁴⁵) een uitvloeisel is van de samenwerkingsplicht te goeder trouw.

3.3.9. Verbod op slamming

319. Het verbod op slamming, dit wil zeggen het verbod om nummers over te dragen of eindgebruikers over te zetten zonder uitdrukkelijke toestemming van de eindgebruikers, bedoeld op het einde van de tweede zin van artikel 106, lid 6 van het Europees wetboek, bestaat in België al zeer lang. Het BIPT verwijst inderdaad naar het huidige artikel 111/2, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (en het vroegere artikel 135 van die wet).

320. Deze bepaling vergt dus geen verdere uitdieping in het kader van deze evaluatie.

321. Het BIPT wenst wel op te merken dat de in artikel 111/2, §2 verwerkte "tegemoetkoming" van 750 euro per slamminggeval in de ervaring van het BIPT een bijzonder efficiënte maatregel geweest is om deze praktijk tot een minimum te reduceren op de Belgische markt. Zo behandelde het BIPT in de laatste jaren nog slechts enkele slammingsdossiers, afkomstig van de Ombudsdienst voor de telecommunicatie (doorgaans één à twee per jaar).

322. De Minister kan dit positieve (ontradende) effect van de wettelijke tussen operatoren te liquideren tegemoetkoming in gedachten houden wanneer hij dient te beslissen over de sancties, die verderop in dit Hoofdstuk zullen besproken worden.

3.3.10. Nationale regelgevende instanties kunnen de details van de overstap- en overdrachtsprocessen vaststellen

323. Artikel 106, lid 6, tweede alinea, van het Europees wetboek bepaalt:

"De nationale regelgevende instanties kunnen de details van de overstap- en overdrachtsprocessen vaststellen met inachtneming van de nationale bepalingen inzake contracten en technische haalbaarheid en van de noodzaak de continuïteit van de dienst voor de eindgebruikers te waarborgen. Dit houdt, waar dat technisch haalbaar is, een vereiste in die stelt dat het proces voor het overdragen van nummers moet verlopen via etherdistributie, tenzij anders gevraagd door een eindgebruiker. De nationale regelgevende instanties nemen ook passende maatregelen om ervoor te zorgen dat eindgebruikers gedurende het gehele overstap- en overdrachtsproces goed worden geïnformeerd en worden beschermd, en er geen verandering van aanbieder plaatsvindt tegen hun wil."

⁴⁵ Deze vereiste heeft immers ook beschermende dimensie naar de overdragende eindgebruiker toe. In dit laatste opzicht kan aangesloten worden bij de overwegingen die het BIPT hierboven uiteenzette in verband met de inherente incentive voor de recipiëntoperator om de migratie zo snel mogelijk plaats te laten vinden en de timers die het huidige KB al oplegt aan de donoroperator.

324. Los van het eventuele overdragen van nummers via etherdistributie, dat buiten de scope van deze evaluatie van Easy Switch valt, bevat deze bepaling een groot deel van de principes van Easy Switch of andere migratieprocedures, die eerder besproken werden, en mandateert ze de nationale regelgevende instanties om de details ervan uit te werken.
325. Het BIPT neemt nota van dat laatste.

3.3.11. Terugbetaling van resterende tegoeden van vooruitbetaalde diensten aan de consument

326. Artikel 106, lid 6, derde alinea, van het Europees wetboek vereist dat bij vooruitbetaalde diensten de overdragende aanbieder eventueel resterende tegoeden terugbetaalt aan de consument, indien hij erom verzoekt. Het artikel formuleert verder een aantal modaliteiten, waaraan dit principe van restitutie moet voldoen.
327. Het lijkt het BIPT in de eerst plaats relevant om deze bepaling (in detail) uit te werken in het kader van mobiele nummeroverdraagbaarheid. Op de mobiele telefoniemarkt bestaat er inderdaad een groot marktsegment, waarop telefonie geleverd wordt na aankoop van vooruitbetaalde (sim)kaarten, die nadien bijgevuld kunnen worden; louter voor mobiel internet (en internet geleverd op een vaste locatie) bestaat er in België momenteel geen erg grote markt van vooruitbetaalde diensten.
328. Dit neemt niet weg dat het principe van de restitutie ook ingeschreven moet worden in artikel 111/2, §1, van de wet van 13 juni 2005. De uitwerking in detail zou *mutatis mutandis* de uitwerking kunnen volgen die vastlegd werd in het kader van de (mobiele) nummeroverdraagbaarheid.

3.3.12. Voorschriften ten aanzien van sancties

329. Artikel 106, lid 7, draagt lidstaten van de EU op om voorschriften vast te stellen ten aanzien van sancties voor het geval een aanbieder niet aan de verplichtingen van artikel 106 voldoet. Het Europees wetboek verduidelijkt dat dit onder meer verwacht wordt in geval van vertragingen bij of misbruiken met betrekking tot de overdracht door of namens een aanbieder.
330. Het BIPT ziet slamming als de voornaamste vorm van misbruik met betrekking tot een overdracht⁴⁶. Daarvoor is er, zoals hierboven vermeld, volgens het BIPT reeds een efficiënte maatregel uitgewerkt in artikel 111/2, §2 van de wet.

⁴⁶ Dit wordt volgens het BIPT ook bevestigd door de volgende passages in overweging 281: "*De ervaring in sommige lidstaten heeft geleerd dat het risico bestaat dat eindgebruikers te maken krijgen met een **verandering van aanbieder zonder hun instemming**. Dit is een kwestie die voornamelijk door de rechtshandavingsinstanties moet worden aangepakt, maar de lidstaten moeten met betrekking tot de overstapprocedure de passende minimummaatregelen kunnen opleggen, onder meer adequate sancties, die nodig zijn om het genoemde risico zo veel mogelijk te*

331. Voor vertragingen bevat het huidige artikel 111/2 van de wet geen gelijkaardige bepaling. De Minister zou kunnen overwegen een vergelijkbare maatregel uit te werken om vertragingen in het overdachtsproces te ontmoedigen. De vraag stelt zich evenwel of de problematiek van vertragingen dermate groot is dat er een specifiek voorschrift hiervoor in het leven met worden geroepen, dan wel of de sanctiemogelijkheden die het BIPT heeft in het kader van de algemene inbreukprocedure in artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hiervoor volstaan.

3.3.13. Voorschriften ten aanzien van compensatie

332. De problematiek van de compensatie werd grotendeels al behandeld in de vragen 21 tot en met 23 van het consultatiedocument en de overwegingen van het BIPT dienaangaande in Hoofdstuk 2.

333. Het BIPT wenst hier nog aan te halen dat artikel 106, lid 8, van het Europees wetboek ook vereist dat eindgebruiker **tijdig** hun compensatie krijgen en dat zoiets ook **op een gemakkelijke wijze** moet kunnen bekomen worden.

334. Het KB tot wijziging van het KB Easy Switch zal deze vereisten dan ook in detail moeten invullen.

3.3.14. Het inlichten van eindgebruikers over het bestaan van het recht op compensatie

335. Artikel 106, lid 9, van het Europees wetboek tot slot geeft lidstaten ook opdracht om ervoor te zorgen dat eindgebruikers op afdoende wijze worden ingelicht over het bestaan van hun recht op compensatie. Het moet daarbij gaan om inlichten via andere middelen dan het contract⁴⁷.

336. Het BIPT stipt aan dat eindgebruikers via het eenvoudige migratiemandaat (artikel 13, §1, 6° en 7°, van het KB Easy Switch) en de website van de operatoren (artikel 18, 2°) momenteel al ingelicht worden over hun huidige rechten op compensatie. Dit lijken, naast een eventuele automatische toekenning en een overheids campagne, zoals besproken in Hoofdstuk 2, adequate middelen voor het BIPT⁴⁸.

beperven, en ervoor kunnen zorgen dat eindgebruikers gedurende de gehele overstapprocedure worden beschermd zonder de procedure voor hen minder aantrekkelijk te maken.” (het BIPT benadrukt)

⁴⁷ Zie “Naast de informatie die vereist wordt krachtens bijlage VIII” in de aanhef van artikel 106, lid 9 van het Europees wetboek. Bijlage VIII bevat de informatie die moet worden verstrekt overeenkomstig artikel 102 van het Europees wetboek voor elektronische communicatie, dat gaat over de informatievereisten voor contracten.

⁴⁸ Wat niet wegneemt dat in het bijzonder de onderdelen van artikel 13, bij de uitvoering van de Europese Richtlijn, allicht aangepast moeten worden, om de verruimde rechten op compensatie van de eindgebruiker te weerspiegelen.

3.4. Artikel 107 van het Europees wetboek – gebundelde aanbiedingen

337. Wanneer een "televisiedienst" gekoppeld werd aan (tenminste) een internettoegangsdienst of een nummergebaseerde interpersoonlijke communicatiedienst, aangeboden door dezelfde aanbieder (met ander woorden in het geval van een in de Belgische telecomsector klassieke multiple play-aanbieding), dan kunnen minstens grote delen van (het KB) Easy Switch sowieso (dus los van de redenering betreffende de contouren van de volledige harmonisatie die hierboven ontwikkeld werd) verder blijven gelden voor de migratie van het tv-component van de bundel.
338. Dit is het gevolg van artikel 107, lid 1, van Richtlijn (EU) 2018/1972, dat bepaalt dat artikel 106, lid 1 in geval van een bundel van diensten van toepassing is op alle elementen van de bundel, "*ook, mutatis mutandis, op de elementen die anders niet onder die bepalingen vallen*".
339. Verder volgt uit artikel 107, eerst lid, van Richtlijn (EU) 2018/1972 dat wanneer digitale inhoud of digitale diensten, zoals video on demand diensten (bv. Netflix, Amazon Prime,...) of digitale "OTT" televisie gekoppeld zijn aan een internet- of telefoniecontract⁴⁹, de eerstgenoemde diensten ook moeten gebracht worden onder de principes van artikel 106, eerst lid van de Richtlijn, waaronder het waarborgen van de continuïteit van de dienst.
340. Bovendien staat artikel 107, lid 5, lidstaten toe om andere principes dan deze vermeld in (in casu) artikel 106, lid 1 toepasselijk te verklaren in geval van een migratie. Concreet adviseert het BIPT in het kader van dit verslag om dit te doen voor de principes vervat in artikel 106, lid 6, van de Richtlijn, die onder meer de principes van het recipiënt gedreven proces en van de automatische opzeg via het gereguleerde overstapproces bevatten.
341. Het lichten van een dergelijke optie zou toelaten om artikel 11 van het KB Easy Switch verder te laten voortbestaan in die zin dat als een abonnee een eenvoudige migratie doet in de zin van het KB Easy Switch er bij de donor een einde gemaakt wordt aan alle diensten die via hem (omwille van de bundeling) gefactureerd worden, ook al betrof het diensten van derde partijen, zoals bv. aanbieders van premium TV-kanalen⁵⁰.

⁴⁹ Overweging 283 heeft het meer precies over "*situaties waarin de onderdelen van de bundel worden verstrekt of verkocht door dezelfde aanbieder onder hetzelfde of een verwant of daaraan verbonden contract.*"

⁵⁰ Om deze uitleg van artikel 11 nog coherenter te maken zou de Minister ook kunnen overwegen om artikel 11 van het KB Easy Switch te amenderen als volgt: "*De donoroperator zet uiterlijk aan het einde van de dag na de doorgifte van het verzoek tot deactivering van de dienst(en) elk contract dat zonder voorwerp geworden is en iedere aanrekening van het verbruik van zijn-diensten dat zonder voorwerp geworden is stop*".

342. Een andere wenselijk gevolg van het lichten van deze optie is dat het principe van de samenwerking ter goeder trouw tussen de donor en de recipiëntoperator ook uitgebreid wordt naar andere te migreren diensten dan de internettoegangsdienst of de nummergebaseerde interpersoonlijke communicatiedienst en dat ook de regeling van de terugbetaling van de op het ogenblik van de migratie resterende tegoeden van een vooruitbetaalde dienst aan de consument (zie artikel 106, lid 6, laatste alinea) van toepassing wordt op deze andere diensten.

Hoofdstuk 4 – Synthese en aanbevelingen van het BIPT

343. Dit verslag bevestigt de voordelen die Easy Switch brengt in de ervaring van klanten die willen migreren naar een andere operator voor vastelijndiensten en bundels maar toont ook aan dat klanten nog onvoldoende vertrouwd zijn met Easy Switch als standaardoverstapproces voor dergelijke diensten.

344. Gezien de behandeling van migraties via Easy Switch gedurende drie opeenvolgende jaren op eenzelfde (bescheiden) niveau zijn gebleven, meent het BIPT dat op dat vlak volgende acties moeten genomen worden om **Easy Switch als standaardproces bij migratie te promoten**:

- in de eerste plaats is het aan de operatoren om alle personen die de operatoren ten aanzien van de klanten vertegenwoordigen (intern en extern) hierover duidelijk en correct in te lichten en bijkomende opleidingen te organiseren. Het BIPT zal eisen dat operatoren hem opleidings- of opfrissingsplannen voorleggen en kan vragen om bepaalde trainingen bij te wonen. Tijdens die opleidingen zou er ook aan die personen klaar en duidelijk moeten uitgelegd worden wanneer zij Easy Switch moeten gebruiken en wanneer nummeroverdraagbaarheid.
- Na de controles van het BIPT in 2017-2018 moet het voor alle operatoren overduidelijk zijn dat documenten, online processen of andere verkoopmethodes waarin zelf opzeggen op voet van gelijkheid naast Easy Switch worden voorgesteld (in plaats van Easy Switch als standaardprocedure en zelf opzeggen de uitzondering) uit den boze zijn. Vastgestelde tekortkomingen op dit vlak tijdens nieuwe controles zullen dan ook gesanctioneerd worden.
- het BIPT zal meer en ook gericht over Easy Switch communiceren.

345. De algemene doelstellingen van het maximaal vermijden van dienstonderbrekingen en van dubbele facturatie worden gehaald indien het Easy Switch proces succesvol verloopt. Er zijn **op het vlak van het proces** evenwel een aantal tekortkomingen vast te stellen die verhinderen dat bovenstaande doelstellingen maximaal bereikt worden (vooral op het vlak van het vermijden van dubbele facturatie). Het BIPT formuleert hiervoor de volgende aanbevelingen:

- het blijken vaak de recipiëntoperatoren te zijn die het verzoek voor een Easy Switch te laat indienen bij de donoroperator. Het is aanbevolen dat de recipiëntoperatoren ervoor zorgen dat de technische activatie van de nieuwe dienst en de administratieve onderbreking van de dienst bij de donoroperator aan elkaar gekoppeld zijn en dus automatisch op elkaar volgen.
- Operatoren moeten onderzoeken hoe de aan te leveren migratiegegevens kunnen vereenvoudigd worden. Het BIPT verwacht de conclusies van dit onderzoek te ontvangen binnen 3 maanden na de publicatie van dit verslag.

- Fouten “aan de bron”, doordat verkeerde migratiegegevens worden ingevoerd, zouden maximaal vermeden moeten worden door structureel een vorm van controle op de correctheid van de migratiegegevens bij ingave uit te werken. Het BIPT is daarom voorstander om het voorstel om een controlenummer toe te voegen aan bv. het klantnummer en/of de Easy Switch ID, te onderzoeken binnen de groep van operatoren die zich bezig houdt met de aanpassingen aan het Easy Switch protocol. Het BIPT verwacht de conclusies van dit onderzoek te ontvangen binnen 3 maanden na de publicatie van dit verslag.

346. Migratiegegevens, in het bijzonder de Easy Switch ID, spelen in het huidige systeem een sleutelrol in het lanceren van de Easy Switch procedure. Er zouden, gelet op bepaalde problemen terzake, **maatregelen** genomen moeten worden **om de migratiegegevens gemakkelijker toegankelijk te maken voor de klanten:**

- Het BIPT roept de sector op om, waar nodig, het klantnummer en de Easy Switch ID samen en naast elkaar op de eerste pagina van de factuur te vermelden. Meer in het algemeen zou er een afspraak moet kunnen gemaakt worden om de noodzakelijke migratiegegevens (bv. klantnummer en Easy Switch ID) op alle voor de abonnee geïndividualiseerde informatiedragers steeds bijeen te plaatsen. Bij gebrek aan een positieve reactie binnen 3 maanden na de publicatie van dit verslag op deze oproep beveelt het BIPT de Minister aan om het KB zodanig te wijzigen dat operatoren verplicht zijn de nodige migratiegegevens samen te vermelden.
- de Easy Switch ID en klantnummer moeten, mits de nodige waarborgen, ook telefonisch en, bij de operatoren die deze aanbieden, op de operatorapp te verkrijgen zijn. Het BIPT verwacht een onmiddellijke realisatie van deze eis, wat betreft de verkrijging telefonisch via de helpdesk en voor het overige een realisatie binnen 6 maanden na de publicatie van dit verslag.

347. Ter **omzetting van het Europees wetboek voor elektronische communicatie** zijn een aantal aanpassingen nodig, waaronder:

- het maximaal terugdringen (tot schrappen) van de uitzonderingen op het principe dat de ontvangende aanbieder (d.i. de “recipiëntoperator”) het overstapproces dient te leiden.
- het recipiënt led proces van migratie uitbreiden tot de migraties van alle eindgebruikers, ook de zakelijke. Betreffende het uiteindelijke (detail)regime (uit te werken in het KB Easy Switch) dat de migraties van internet-, tv- en gebundelde diensten van zakelijke klanten moeten volgen is er volgens het BIPT een zekere **beleids marge:**
 - Voor de migraties gewenst door grote en middelgrote ondernemingen, in de zin van Aanbeveling van de Europese Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen, ziet het BIPT geen heil in een automatisering zoals nu toegepast ten aanzien van residentiële tariefplannen, omdat zo’n migraties projecten zijn, vaak op

verschillende sites en soms ook over de landsgrenzen. Wel moet er ook voor deze ondernemingen de mogelijkheid bestaan om de recipiëntoperator te belasten met de opzeg van (het of de) betreffende contract(en).

- Wat betreft de micro- en kleine ondernemingen en de organisaties zonder winstoogmerk dienen zich volgens het BIPT de volgende opties aan de Minister aan:
 - Optie 1: het huidige toepassingsgebied *ratione personae* van het KB Easy Switch behouden, d.w.z. dat enkel residentiële tariefplannen, ongeacht door welk type van clientele ze onderschreven worden, onderworpen zijn aan het gestandaardiseerde migratieproces van Easy Switch.
 - Optie 2: de migratie van "gestandaardiseerde zakelijke aanbiedingen" ook onderwerpen aan het gestandaardiseerde migratieproces van Easy Switch.
 - Optie 3: Easy Switch uitbreiden tot de migratie van alle vastelijn- en bundeldiensten, afgenomen door micro- en kleine ondernemingen en organisaties zonder winstoogmerk, ook deze die projectmatig worden gerealiseerd.
 - Optie 4: Easy Switch uitbreiden tot de migraties van alle vastelijn- en bundeldiensten, aangevraagd door (enkel) de micro-ondernemingen en organisaties zonder winstoogmerk.

- Het BIPT roept de sector op een eensgezind standpunt in te nemen over de vraag volgens welk (operationeel) recipient led migratiesysteem zij wensen dat eindgebruikers van Fixed Wireless internet (en tv) producten kunnen veranderen van aanbieder: Easy Switch, nummeroverdraagbaarheid of een ander (ad hoc) systeem? Het BIPT verwacht dit standpunt te ontvangen binnen 3 maanden na de publicatie van dit verslag. .

- Van zodra het principe van de restitutie (door de donoroperator) van eventueel resterende tegoeden van een vooruitbetaalde dienst bij een operatorwissel ingeschreven is in artikel 111/2, §1, van de wet van 13 juni 2005, de uitwerking in detail regelen via de nodige modaliteiten. Voor de vastelijnsdiensten, waar deze restitutie minder aan de orde is dan voor mobiele diensten, zou de Minister mutatis mutandis de uitwerking kunnen volgen die vastgelegd zou worden in het kader van de (mobiele) nummeroverdraagbaarheid.

- termijnen opleggen voor het uitbetalen van compensaties en zich uitspreken over het gemak waarmee zulke compensaties worden toegekend: op verzoek of automatisch (zie verder).

- andere gronden voor compensatie in te voeren, zoals:
 - bij dienstonderbreking van meer dan één werkdag
 - bij tekortkomingen die een vertraging in de migratie veroorzaken, waaronder
 - het gebrek aan doorgifte van het Easy Switch-verzoek door de recipiëntoperator aan de donoroperator

- het gebrek aan verwittiging van de nieuwe klant dat een Easy Switch aanvraag werd verworpen door de donoroperator.

348. Daarbuiten beveelt het BIPT, gebaseerd op zijn audit van klachten, nog andere wetswijzigingen aan, zoals aan operatoren opleggen dat **wanneer de klant de modem aflevert bij donoroperator, het contract met de donoroperator** waarvan die apparatuur deel uitmaakt, *sowieso* **automatisch wordt beëindigd**.

349. Om een **betere klantenervaring** te bekomen is het volgens het BIPT ook aangewezen om de volgende aanpassingen te doen c.q. op te nemen in het wijzigingsKB:

- een tool voorzien waarop de eindklant (en de front office-medewerkers van de operatoren) ten allen tijde de status van zijn of haar Easy Switch migratie kan te weten komen. Het BIPT nodigt de werkgroep van operatoren die vallen onder het toepassingsgebied van Easy Switch uit zich te buigen over de praktische modaliteiten en de timing voor de invoering van zo'n informatietool.
- het KB Easy Switch wijzigen zodat het mogelijk wordt om een aantal dagen overlap na installatie op het eenvoudige migratiemandaat in te vullen in plaats van een datum (die bij installatieproblemen moet verschoven worden wegens niet meer haalbaar)
- als finaal vangnet ter beperking van dubbele facturaties voorzien dat, wanneer de klant of een tussenpersoon (zoals een operator-onafhankelijk verkooppunt waar de klant de modem afleverde) de modem aflevert bij (het modem-inzamelpunt van) de donoroperator, het contract met de donoroperator waarvan die apparatuur deel uitmaakt, automatisch wordt beëindigd, als dat nog niet gebeurd is (tenzij de operatoren binnen de drie maanden na de publicatie van dit verslag een alternatief voorstel van finaal vangnet uitwerken).

350. Wat betreft het laten activeren van (een deel van) **de faciliteiten van de ISPA Gedragscode toegang tot mail en webruimte** via de recipiënt operator legt het BIPT de Minister 2 opties voor:

- **Optie 1:** de werkgroep van operatoren, die zich bezig houden met het Inter-operator Communicatieprotocol de opdracht geven om dit alsnog te verwerken in het protocol. Als deze opdracht binnen de opgelegde termijn niet tot een goed einde zou gebracht worden, zou de Minister kunnen besluiten om de oplossing op te leggen via het Ministerieel besluit, bedoeld in artikel 21, §1, van het KB Easy Switch.
- **Optie 2:** instemmen met het argument dat het activeren (en parametreren) van een webmail of toegang tot webruimte, naast het opzeggen van het bestaande contract, een te complexe handeling is om te verwerken in een IT-communicatieprotocol, zodat dit (ook om fouten te vermijden) beter bilateraal tussen de donor en de klant wordt geregeld. Als de Minister deze optie neemt, dienen de woorden "via de recipiëntoperator" geschrapt te worden in artikel 13, §1, 3°, van het KB Easy Switch.

351. De Minister kan ook **overwegen**:

- van de operatoren te vereisen dat duidelijke uitleg over de vindplaats van de Easy Switch ID (en van andere, noodzakelijke, migratiegegevens) ook op het eenvoudige migratiemandaat gezet wordt. Dit kan overeenkomstig artikel 13, §2, door de Minister opgelegd worden, vooral indien de markt zelf niet met oplossingen ter zake zou komen.
- technici, die ter plaatse een deel van het installatieproces van een nieuwe dienst verrichten, te verbieden om de keuze voor Easy Switch (of iedere andere vorm van een recipiënt gedreven migratieproces) nog ongedaan te maken.
- het bedrag van de compensatie van 10€ voor het niet doorgaan van een gepland bezoek van de technicus substantieel te verhogen. Daarbij kunnen ook nog andere maatregelen voorzien worden :
 - automatische toekenning van de compensatie, ook al wordt deze door de klant in kwestie niet gevraagd;
 - het opleggen van een termijn waarbinnen de compensatie moet worden betaald;
 - wanneer de operator minder dan 24u voor de geplande afspraak, deze afzegt of verzet, is de compensatie eveneens verschuldigd (cf. UK)

352. Daarnaast vraagt het BIPT om binnen de groep van operatoren die zich bezig houdt met de operationele aspecten van Easy Switch een oplossing te zoeken om éénduidig te bewijzen dat de techniek van de operator effectief bij de klant is langsgekomen en getracht heeft de klant aan te spreken. Het BIPT verwacht de conclusies van dit onderzoek te ontvangen binnen 3 maanden na de publicatie van dit verslag.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Jack Hamande
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

Bijlage: kerncijfers

1. Churn 2014-2019 en gebruik Easy Switch
2. Consumentenperceptie van Easy Switch
3. Aantal klachten over Easy Switch bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie

1. Kerncijfers churn 2014-2019 en gebruik Easy Switch

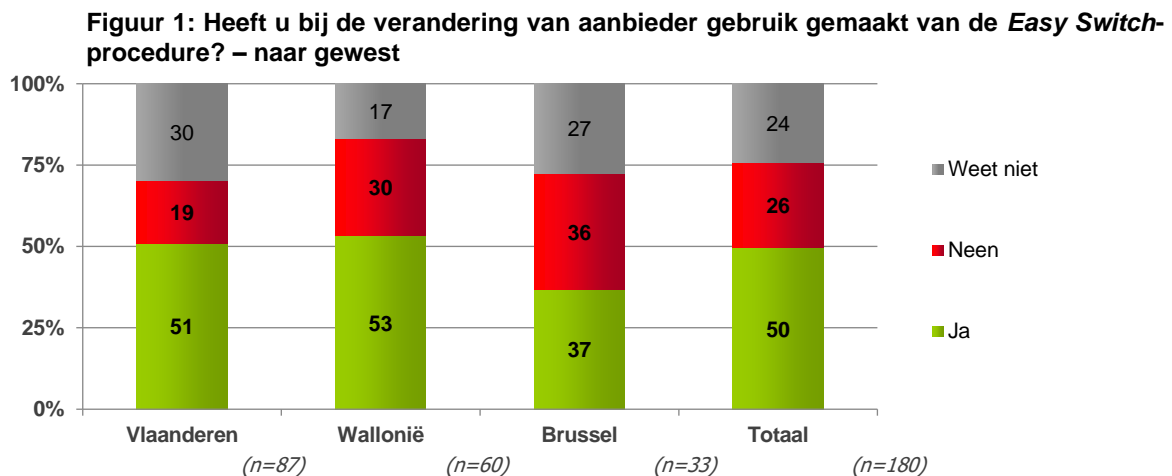
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
VAST						
Volume geporteerde vaste nummers tijdens jaar	289.209	309.193	299.891	322.364	319.112	367.523
Churn vast breedband (bundel + stand-alone)		11,6%	12,1%	10,5%	10,2%	11,5%
Churn vaste telefonie (bundel + stand alone)		12,2%	12,5%	10,9%	10,5%	12,1%
MOBIEL						
Churn residentieel (ontkoppelde simkaarten van mobiele netwerk)	20,6%	18,5%	20,2%	23,1%	23,6%	21,8%
Churn zakelijk (ontkoppelde simkaarten van mobiele netwerk)	15,0%	10,5%	10,2%	12,7%	12,6%	15,2%
Churn totaal (ontkoppelde simkaarten van mobiele netwerk)	19,3%	16,7%	17,7%	20,4%	20,6%	20,1%
Volume geporteerde mobiele nummers tijdens jaar	1.117.891	1.009.291	1.083.392	1.179.045	1.386.484	1.216.301
X-PLAY (in termen van huishoudens)						
Churn unbundled services				16,8%	13,2%	14,5%
Churn 2-play				16,4%	17,8%	17,4%
Churn 3-play				9,9%	9,5%	9,4%
Churn 4-play				5,7%	2,6%	2,7%
HUISHOUDENS MET VASTE DIENSTEN/TV (analoog/digitaal)						
Aquisities huishoudens (jaar)				445.932	510.454	483.780
Aquisities via Easy switch				37.600	100.422	95.144
% easy switch in totaal acquisities				17%	20%	20%

Bron: BIPT ([Situatie van de elektronische communicatiesector in 2019: data](#))

2. Consumentenperceptie van Easy Switch (uittreksels)

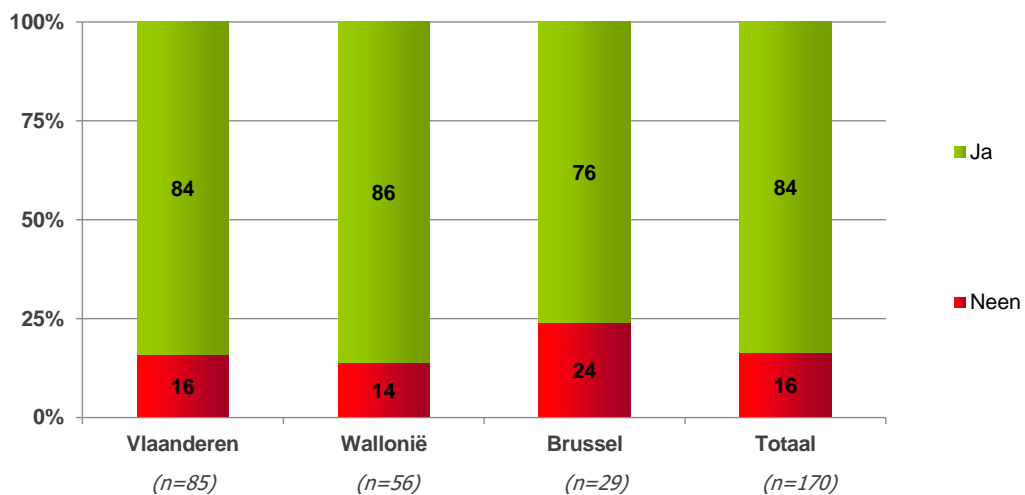
3.5.1.3. Vlotheid van verandering van operator

De gebruikers die veranderd zijn van vaste operator in het afgelopen jaar, doen dit vaak via de *Easy Switch*-procedure (50%). Met deze procedure regelt de nieuwe operator de overstap van begin tot eind, zonder dat de consument zelf iets moet doen. Bij een vrij grote groep (24%) doet de term 'Easy Switch' echter nog geen belletje rinkelen, mogelijk werd deze terminologie niet gebruikt n.a.v. de overstap.



Wie veranderd is van operator van vaste diensten (gebundelde aanbieding, vaste telefonie en/of internettoegang), werd gevraagd of de verandering vlot verlopen is: 84% laat weten van wel. Dit percentage ligt opnieuw in dezelfde lijn als vorige edities.

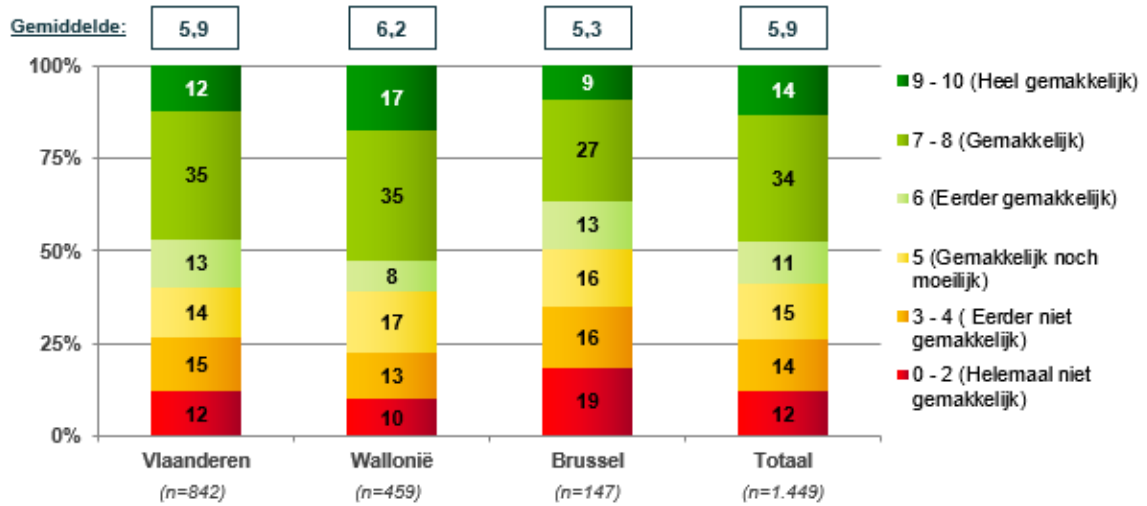
Figuur 2: Indien u van operator van vaste diensten bent veranderd, is de verandering dan vlot verlopen? – naar gewest



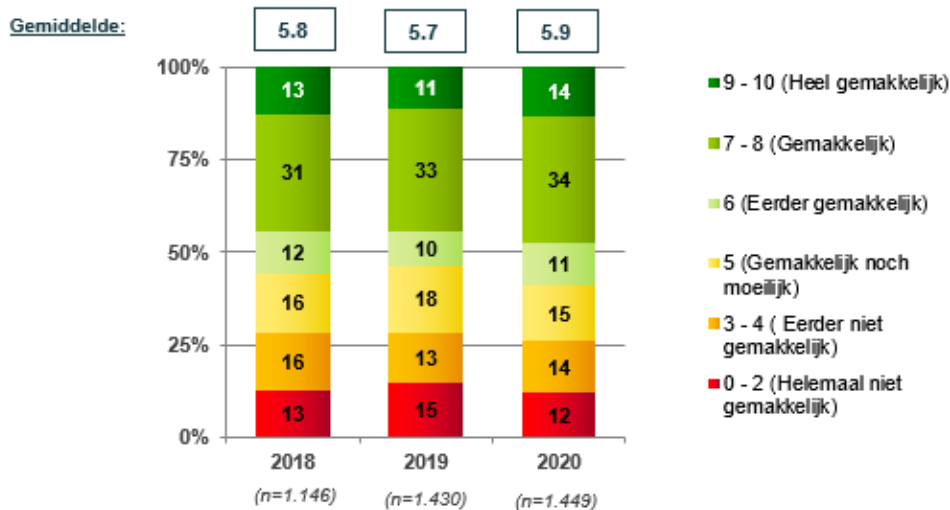
3.5.1.4. Gemakkelijk veranderen van aanbieder van vaste diensten

De gemiddelde score voor het gemak om te veranderen van operator van vaste diensten ligt, net zoals vorige edities, vrij laag (5,9/10 dit jaar vs. 5,7/10 vorig jaar). Er is slechts een minderheid die dit proces echt als heel gemakkelijk inschat (14%, score: ≥ 9 op 10).

Figuur 33: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar gewest

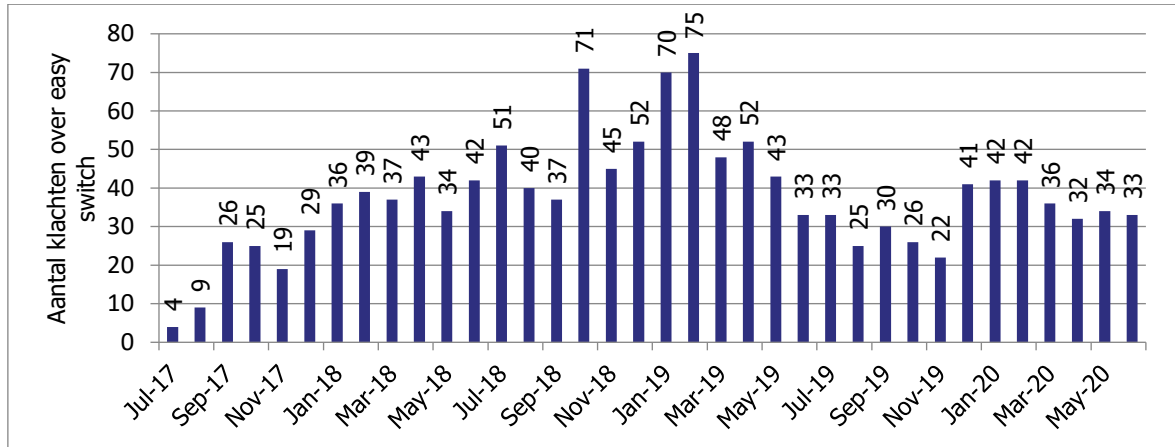


Figuur 34: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar editie



Bron: BIPT ([Enquête over de perceptie door consumenten van de Belgische elektronische communicatie-markt \(2020\)](#), p. 50-52)

3. Aantal klachten over Easy Switch bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie



(bron: Ombudsdienst voor telecommunicatie)

In zijn [jaarverslag 2019](#) benoemt de Ombudsdienst voor telecommunicatie volgende structurele problemen bij de toepassing van Easy Switch:

1. Easy Switch wordt niet standaard toegepast
2. Problemen inzake de bilaterale communicatie tussen de operatoren
3. Mogelijke nalatigheid bij de verwerking van Easy Switch-aanvragen
4. Onduidelijkheid over het toepassingsgebied van Easy Switch
5. Easy Switch-klachten in eerste lijn : de klager als speelbal tussen twee operatoren