

**Advies van de Raad van het BIPT
van 10 mei 2022
betreffende
het ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het
koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de
migratie van vastelijndiensten en bundels van diensten
in de sector van de elektronische communicatie**

INHOUDSOPGAVE

1. Voorwerp van dit advies en bevoegdheid van het BIPT	3
2. Context	4
3. Advies van het BIPT over het ontwerp van koninklijk besluit.....	5
3.1. Algemeen.....	5
3.2. Het toepassingsgebied.....	6
3.3. Het bijkomend en beter informeren van de abonnee tijdens het migratieproces.....	6
3.4. De hervorming van de "Easy Switch ID".....	7
3.5. Het invoeren van maatregelen om de Easy Switch ID beter te ontsluiten	8
3.6. Het invoeren van door het Europees recht voorgeschreven compensaties.....	8
3.7. Overige	8
4. Conclusie.....	10

1. Voorwerp van dit advies en bevoegdheid van het BIPT

1. Dit advies heeft betrekking op het ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie. Dit koninklijk besluit van 6 september 2016 is ook bekend als "het KB Easy Switch".
2. Het BIPT beschikt over de bevoegdheid om dit advies te verstrekken overeenkomstig artikel 14, § 1, 1°, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, waarin wordt bepaald :

"§ 1. Onverminderd zijn wettelijke bevoegdheden, heeft het Instituut de volgende taken met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en elektronische communicatiediensten, eindapparatuur, radioapparatuur, met betrekking tot de sector digitale infrastructuuren [...] :

1° het formuleren van adviezen op eigen initiatief, in de gevallen waarin de wetten en besluiten erin voorzien of op verzoek van de minister of van de Kamer van volksvertegenwoordigers;"

3. Meer specifiek verstrekt het BIPT dit advies op grond van artikel 111/2, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna : "WEC") dat in zijn eerste vier leden bepaalt:

"§ 1. De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van toepassing wanneer een abonnee afziet van een andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst dan een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst bij een operator om een andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst dan een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst bij een andere operator te verkrijgen.

Deze regels hebben onder meer betrekking op:

1° de verdeling van de taken voor de overstap tussen de betrokken partijen, waarbij de ontvangende operator het overstapproces leidt;

2° de technische methodes, de uitvoeringstermijnen en de verplichtingen tot het verschaffen van informatie die de betrokken operatoren desbetreffend toepassen;

3° de methode voor de vaststelling van de kosten voor de overstap en de verdeling van die kosten tussen de betrokken partijen;

4° de vergoedingen die aan de abonnees toekomen in geval van vertraging bij de uitvoering van de overstap of bij gemiste onderhouds- en installatieafspraken; alsook

5° de verplichtingen van de operatoren om informatie te verschaffen aan de abonnee.

De regels waarborgen de continuïteit van de dienst tijdens het overstapproces, tenzij dit technisch niet haalbaar is. De ontvangende operator zorgt ervoor dat de dienst zo snel mogelijk wordt geactiveerd op de datum en binnen het tijdsbestek die uitdrukkelijk met de eindgebruiker zijn overeengekomen. De overdragende operator blijft zijn dienst onder dezelfde voorwaarden aanbieden tot de ontvangende operator zijn dienst activeert. Tijdens het overstapproces mag de dienst niet langer dan één werkdag worden onderbroken.

De ontvangende en de overdragende operator werken te goeder trouw samen. Zij veroorzaken geen vertraging of misbruik van de overstap- en overdrachtsprocessen. De contracten tussen de eindgebruikers en de overdragende operator worden automatisch opgezegd wanneer het overstapproces is afgerond. [...]"

4. De versie van het ontwerp van koninklijk besluit waarover het BIPT advies verstrekt heeft als datum 15 april 2022¹.

2. Context

5. Het ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijnendiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie (hierna ook "het ontwerpKB") beoogt wijzigingen aan te brengen betreffende de zogenaamde "Easy Switch" procedure.
6. Easy Switch is een procedure die werd ingevoerd om het veranderen van operator van vastelijn dienst of van bundel van telecomdiensten te vergemakkelijken.
7. 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. Een andere doelstelling is de activatie van nieuwe diensten af te stemmen op de opzeg van de oude diensten, zodat er geen dienstonderbrekingen zijn en een zo klein mogelijke periode van dubbele facturatie (maximum 1 dag).
8. De procedure wordt ingesteld en gereguleerd door het KB Easy Switch, maar om ze concreet te realiseren op het terrein (zie bv. de hierboven bedoelde afstemming van de oude op de nieuwe dienst) is er door operatoren een geautomatiseerd communicatieprotocol ontwikkeld.
9. De procedure is van toepassing vanaf 1 juli 2017 en in deze oorspronkelijke fase, enkel ten aanzien van afnemers van residentiële tariefplannen (doorgaans consumenten).
10. Artikel 24 van het KB Easy Switch bepaalt dat het BIPT twee jaar na de inwerkingtreding van het KB de bepalingen ervan evalueert.
11. Het BIPT deed dit in een verslag betreffende [de evaluatie van Easy Switch in 2019/2020](#), bezorgd aan de Minister voor telecomunicatie en gepubliceerd op zijn website.²
12. Nadien werd ook het artikel dat de wettelijke basis vormde voor het KB Easy Switch aangepast aan de Europese verplichtingen inzake de overstap naar een andere aanbieder.
13. Deze laatste zijn neergelegd in Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (hierna: "het Europees wetboek voor elektronische communicatie"), voornamelijk in artikel 106.

¹ Het betreft de bestandsdatum van de documenten "Verslag aan de Koning" en "dispositief". In beide documenten komt "voor IMC" voor in de bestandsnaam.

² Publicatie <https://www.bipt.be/consumenten/publication/verslag-betreffende-de-evaluatie-van-easy-switch-in-20192020> van 28 januari 2021.

14. De Europese verplichtingen inzake de overstap naar een andere aanbieder, die niet specifiek gekoppeld zijn aan de nummeroverdraagbaarheid (geregeld door en krachtens artikel 11, §7 WEC) werden in essentie omgezet in het hierboven geciteerde artikel 111/2, §1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, zoals gewijzigd door de wet van 21 december 2021.³

3. Advies van het BIPT over het ontwerp van koninklijk besluit

3.1. Algemeen

15. Het ontwerp van wijzigingsbesluit, waarop dit advies slaat, heeft tot doel:
 - 15.1. de beleidsmatige oplossingen door te voeren in antwoord op het verslag betreffende de evaluatie van Easy Switch van het BIPT, alsook
 - 15.2. de wijzigingen aan het koninklijk besluit van 6 september 2016 aan te brengen die nodig zijn om te voldoen aan de Europese verplichtingen inzake de overstap naar een andere aanbieder, neergelegd in het Europees wetboek voor elektronische communicatie.
16. De hervormingen die het ontwerpKB specifiek doorvoert bestaan in grote lijnen uit:
 - Het uitbreiden van het toepassingsgebied van het door de ontvangende operator geleid proces van migratie.
 - Het bijkomend en beter informeren van de abonnee tijdens het migratieproces, zodat er sneller ingegrepen kan worden om een eventuele dubbele facturatie te vermijden.
 - Een hervorming van de zogenaamde "Easy Switch ID". Het ontwerpKB voert de vereiste in dat deze ID een controlenummer moet bevatten dat bij ingave in een elektronisch systeem foutief ingevoerde Easy Switch ID's signaleert en de doorgifte van dergelijke codes verhindert.
 - Het invoeren van maatregelen om de Easy Switch ID beter te ontsluiten, bijvoorbeeld op de factuur, de operator app, enzovoort.
 - Het invoeren van door het Europees recht voorgeschreven compensaties, met bijhorende modaliteiten.
17. Dit zijn hervormingen met niet te onderschatten impact op de IT- en andere beheersystemen van de operatoren die onder het toepassingsgebied van het KB Easy Switch vallen.

³ Wet van 21 december 2021 houdende omzetting van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie, *Belgisch Staatsblad*, 31 december 2021.

18. Het BIPT begrijpt uit de beschrijving van de reacties op de publieke consultatie in het algemene deel van het Verslag aan de Koning dat een eerdere versie van het ontwerpKB een nog grotere impact op hen had.
19. Om die reden onderschrijft het BIPT de keuze die het ontwerpKB maakt om niet langer alle migraties te reglementeren, maar *"gefaseerd te werk te gaan en in deze eerste fase de nadruk te leggen op het reglementeren en verbeteren van de migratie van vastelijn- en bundeldiensten die bij de "donoroperator" (dit is de operator die de klant verlaat) gestandaardiseerd zijn."* (Verslag aan de Koning, algemene bespreking, laatste alinea).

3.2. Het toepassingsgebied

20. De artikelen 1 tot en met 3 van het ontwerpKB voeren een aantal uitbreidingen van het toepassingsgebied van het KB Easy Switch door.
21. Zeker wanneer de afnemer van de vastelijnsdienst of van de bundel van diensten geen behoefte heeft aan het onderhandelen van het contract en dus kiest voor een standaardtariefplan, is het passend dat ook de standaardprocedure van migratie de "Easy Switch" procedure wordt. Deze procedure is inderdaad bedoeld om het veranderen van operator te vereenvoudigen door een reeks administratieve handelingen uit handen van de abonnee te nemen.
22. Het BIPT steunt de uitbreidingen.

3.3. Het bijkomend en beter informeren van de abonnee tijdens het migratieproces

23. Artikel 4 van het ontwerpKB stelt nieuwe bijkomende meldingen aan de abonnee in die de recipiëntoperator moeten verzenden na activatie van de diensten bij hem.
24. De meldingen over het migratieproces in het huidige KB Easy Switch ⁴ gaan enkel over het vervullen van bepaalde stappen aan de kant van de recipiëntoperator die leiden tot de activatie van de nieuwe diensten.
25. De activatie van nieuwe diensten is slechts de helft van het werk bij een migratie.
26. Het is dus positief dat de abonnee nu ook bijkomend geïnformeerd wordt over de acties die de recipiëntoperator verricht ten aanzien van de donoperator en over de acties van de donoroperator, om te komen tot de opzeg van het oude contract (de andere helft van de migratie).
27. Dit zou een reflex bij de abonnees moeten creëren dat zij hun nieuwe operator moeten contacteren en ondervragen, als zij niet spoedig na de activering van de diensten bij de recipiëntoperator (of het verstrijken van de gewenste periode van overlap) een bericht krijgen over het verzenden van de aanvraag tot opzeg en/of (één dag na het bericht over het verzenden van de aanvraag tot opzeg) over de opzeg van het oude contract.

⁴ Zie de artikelen 7 en 8 van het KB van 6 september 2016.

28. Een dergelijk systeem, bedoeld om eventuele dubbele facturaties vroeg op het spoor te komen moet uiteraard gepaard gaan met goede informatie over het proces zelf, dus ook op dat vlak worden er inspanningen van de operatoren verwacht (inclusief opleidingen van de personen die werken in de verkoopkanalen van de operatoren). Operatoren zijn inderdaad het natuurlijke aanspreekpunt van de abonnees en vormen dus ook het eerste informatiebaken van de abonnees.

3.4. De hervorming van de "Easy Switch ID"

29. De zogenaamde "Easy Switch ID" is een unieke code die als doel heeft de dienst (of diensten) op een locatie ondubbelzinnig te identificeren.
30. Deze ID was al ingevoerd door artikel 16 van het KB Easy Switch (met verdere specificaties in het communicatieprotocol tussen operatoren), maar wordt na de eerste ervaringen op het terrein hervormd.
31. Artikel 9 van het ontwerpKB voert inderdaad de vereiste in dat de Easy Switch ID een controlenummer moet bevatten dat bij ingave in een elektronisch systeem foutief ingevoerde Easy Switch ID's signaleert en de doorgifte van dergelijke codes verhindert.
32. Het BIPT vindt dit een uiterst nuttige hervorming.
33. Het BIPT noteert dat pistes van andere mogelijke hervormingen op het vlak van de Easy Switch ID die ook figureerden in het ontwerpKB voorgelegd voor openbare consultatie, verlaten worden. Het gaat met name om de pistes van:
 - 33.1. het toevoegen van een mnemonic code (van het type "OPS" naar analogie van "BE" in het IBAN bankrekeningnummer) en
 - 33.2. de koppeling tussen de Easy Switch ID en het klantnummer, zodat deze laatste niet meer hoeft doorgegeven te worden bij een migratie.
34. Het BIPT noteert dat ook deze extra hervormingen het oogmerk hadden het ingaveproces meer bestand te maken tegen foutieve ingaves en het proces verder te vereenvoudigen.
35. Het BIPT is het er mee eens dat het toevoegen van de mnemonic weinig toegevoegde waarde zou bieden, aangezien hier geen foutieve ingaves op kunnen gebeuren omdat de klant de donor operator kan selecteren uit een gepreformateerde lijst. Het toevoegen van deze mnemonic is dus overbodig.
36. Het BIPT begrijpt dat de opschorting van de "integratie" van het klantnummer in de Easy Switch ID ingegeven is om de IT- en operationale impact op operatoren en de daarmee samenhangende implementatietermijn beperkt te houden.
37. Het BIPT zal bij een volgende evaluatie verder bekijken of de doorgifte van het klantnummer toch niet dient geschrapt te worden, wanneer het aantal fouten⁵ hiermee nog relevant zou zijn.

⁵ Doordat de Easy Switch ID niet meer foutief kan ingegeven worden, bestaat enkel de kans dat het klantnummer foutief wordt ingegeven en dus niet meer kan gelinkt worden met de Easy Switch ID.

3.5. Het invoeren van maatregelen om de Easy Switch ID beter te ontsluiten

- 38 De artikelen 7, 9 en 10 van het ontwerpKB hebben het oogmerk om de Easy Switch ID op optimale wijze via zoveel mogelijk relevante kanalen ter kennis te brengen van de abonnee.
- 39 Op het vlak van de kanalen worden thans ook de operatorapp en de telefonische verkrijgbaarheid expliciet toegevoegd, naast de klantzone en eventuele welkomstbrief of -mail (zoals reeds geregeld in het huidige artikel 17 van het KB Easy Switch).
- 40 Het BIPT juicht het diversifiëren van de manieren om de Easy Switch ID te bekomen toe.
- 41 Wat betreft de vermelding op de factuur (artikel 16 KB Easy Switch) vindt de precisering die artikel 9 van ontwerpKB doorvoert volgens het BIPT een goed evenwicht tussen het realiseren van uniformiteit van de precieze plaats van de vermelding (op de eerste pagina) en situaties waarin zulks ongepast zou zijn. Wanneer een abonnee meerdere installatieadressen heeft is het inderdaad terecht dat iedere Easy Switch ID geplaatst wordt in de onmiddellijke nabijheid van de vermelding van het overeenstemmende installatieadres op de factuur. Zoniet zou er een risico zijn dat een groot deel van sommige eerste pagina's van facturen enkel installatieadressen en overeenstemmende Easy Switch ID's zou bevatten.

3.6. Het invoeren van door het Europees recht voorgeschreven compensaties

42. De artikelen 12 tot en met 15 van het ontwerpKB breiden de gronden voor forfaitaire compensatie uit, in lijn met artikel 106.8 van het Europees wetboek voor elektronische communicatie, en werken de omkadering voor de uitbetaling ervan verder uit.
43. Het BIPT heeft geen specifieke commentaren over de compensatiegronden en de forfaitaire bedragen.
44. Het BIPT vindt de omkadering die uitgewerkt wordt in het nieuwe artikel 20/2 van het KB Easy Switch evenwichtig.
45. Het BIPT ondersteunt in het bijzonder de verduidelijking dat compensaties geen afbreuk doen aan andere verhaalsmogelijkheden van de abonnee. Zoals terecht aangegeven in het Verslag aan de Koning bij artikel 15 worden de forfaitaire compensatiebedragen inderdaad bepaald "*om geschillen snel af te wikkelen, maar dit mag de abonnee niet beletten om hogere vergoedingen te eisen, die verschuldigd kunnen zijn indien hij bewijst dat hij een hogere schade geleden heeft dan de compensatie verkregen door toepassing van de artikelen 19 tot en met 20/1*".

3.7. Overige

46. Het BIPT noteert dat het ontwerpKB voor het overige een reeks andere bijstellingen doorvoert, die ter dege zijn toegelicht in het Verslag aan de Koning.
47. Het BIPT beoordeelt deze wijzigingen als nuttig in de praktijk.

3.8. Termijn van inwerkingtreding

48. Artikel 20 van het ontwerpKB bepaalt dat het besluit in werking treedt op de eerste dag van de twaalfde maand na die waarin ze is bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.
49. Het BIPT acht een implementatietermijn van 12 maanden aangewezen, gelet op de impact van de hervorming op hun systemen. Daarenboven moeten er in sommige gevallen ook testen uitgevoerd worden met de andere betrokken operatoren vooraleer een uitrol “op het terrein” door te voeren. Ook daarvoor moet de nodige tijd gegeven worden.

4. Conclusie

50. Het BIPT verleent een **gunstig advies** over het ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie.

Axel Desmedt
lid van de Raad

Bernardo Herman
lid van de Raad

Luc Vanfleteren
lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
voorzitter van de Raad