

## Consultation concernant l'évaluation de l'AR Easy Switch en 2026

---

### Comment réagir au présent document ?

---

Jusqu'au 31 juillet 2026

Uniquement par e-mail à [consultation.sg@ibpt.be](mailto:consultation.sg@ibpt.be)

Avec la référence (p. ex. Consult-2026-A9)

Personne de contact : Tim Nuyens, Premier Conseiller (+ 32 2 226 87 57)

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique à l'adresse précisée

Merci de joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse.

Vos commentaires devraient se référer aux paragraphes et/ou sections auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

## TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction .....	3
2.	Questions de l'IBPT .....	4
2.1.	Questions générales.....	4
2.2.	Questions spécifiques.....	5
2.2.1.	<i>Portée et offres groupées</i> .....	5
2.2.2.	<i>Processus et mise en œuvre</i> .....	6
2.2.3.	<i>Évolutions technologiques</i> .....	6
2.2.4.	<i>NetCo/ServCo</i> .....	7
2.2.5.	<i>Expérience de l'utilisateur final</i> .....	7
2.2.6.	<i>Compensations</i> .....	8
2.2.7.	<i>Dispositions spécifiques de l'AR à réviser</i> .....	8
3.	Autres dispositions ou thèmes.....	9

## 1. Introduction

1. L'article 24 de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques, tel que modifié par l'AR du 31 août 2022 (ci-après, l'« AR Easy Switch »), prévoit que l'IBPT évalue, au plus tard de 31 décembre 2026, et ensuite tous les cinq ans, les dispositions de celui-ci. Le deuxième paragraphe de cet article prévoit : « Le résultat de cette évaluation est, le cas échéant, en même temps que les recommandations de l'Institut, transmis au ministre et communiqué sur le site Internet de l'Institut. »
2. L'évaluation de l'AR Easy Switch figure dans le [plan opérationnel 2026 de l'IBPT](#) en tant qu'objectif opérationnel. Il est indiqué dans la fiche<sup>1</sup> en question que l'IBPT effectuera une enquête auprès des parties prenantes au Q2 2026.
3. Le but du présent document de consultation, qui contient des questions ciblées, est de mener cette enquête auprès des parties prenantes.
4. Les réponses à cette enquête constitueront l'un des éléments que l'IBPT traitera dans son évaluation finale.
5. La transmission de l'évaluation au ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions et sa publication sont prévues pour la fin de 2026.
6. Les répondants qui souhaitent répondre aux questions posées dans le présent document de consultation peuvent le faire selon les modalités indiquées sur la page de titre de la consultation.

---

<sup>1</sup> Fiche 2/2026/07, « Évaluation de l'AR Easy Switch »

## 2. Questions de l'IBPT

### 2.1. Questions générales

7. Avant l'entrée en vigueur de l'AR Easy Switch, les abonnés qui constituent le groupe cible de l'AR devaient, lors d'une migration d'un service de ligne fixe qui concernait plus qu'un service de téléphonie sur la base d'un numéro géographique, résilier le ou les anciens contrats auprès du ou des opérateurs qu'ils quittaient et demander de nouveaux services auprès de leur nouvel opérateur.
8. L'AR Easy Switch introduit une procédure visant à faciliter le changement d'opérateur lorsqu'au moins un service d'accès à l'internet ou un service de télévision était activé chez l'abonné qui quitte un opérateur, et ce, par analogie avec (et, pour les offres groupées, en plus de) la procédure de portabilité des numéros fixes et mobiles qui existe depuis longtemps déjà.
9. L'AR Easy Switch a pour objectif principal de veiller à ce que l'abonné ne subisse pas de coupure de service disproportionnée ni de périodes de double facturation pendant la migration.
10. Comme pour la portabilité des numéros, l'on a choisi que l'abonné ne doive, avant la migration, que s'adresser au nouvel opérateur (l'opérateur receveur), qui est ainsi mandaté par l'abonné pour effectuer toutes les opérations techniques et administratives nécessaires afin d'exécuter la migration, dont la résiliation du contrat auprès de l'ancien opérateur (l'opérateur donneur).
11. Après une première évaluation, l'AR Easy Switch a été révisé par un arrêté royal du 31 août 2022. Cet AR est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2023.
12. L'AR Easy Switch révisé a apporté plusieurs modifications au cadre légal. Ainsi, le champ d'application personnel a été étendu aux entreprises et aux organisations à but non lucratif qui ont choisi de souscrire à un plan tarifaire standard<sup>2</sup>. De plus, l'Easy Switch-ID comporte désormais un numéro de contrôle destiné à empêcher les changements de fournisseur erronés<sup>3</sup>. Une autre modification prévoit que l'Easy Switch-ID doit obligatoirement figurer sur la première page de la facture<sup>4</sup>. L'Easy Switch ID doit également être facilement consultable sur davantage de canaux de communication avec les clients<sup>5</sup>. Par ailleurs, l'obligation d'information a été renforcée en imposant à l'opérateur receveur de fournir à l'utilisateur davantage d'informations, plus explicites, tout au long du processus de migration<sup>6</sup>. Enfin, des modifications ont été apportées aux mécanismes de compensation.

### 13. Questions générales de l'IBPT

---

<sup>2</sup> Article 1<sup>er</sup>, AR Easy Switch.

<sup>3</sup> Article 16, aliéna 2, AR Easy Switch.

<sup>4</sup> Article 16, aliéna 1<sup>er</sup>, AR Easy Switch.

<sup>5</sup> Article 17, aliéna 1<sup>er</sup> et 3, AR Easy Switch.

<sup>6</sup> Article 9, aliéna 4, AR Easy Switch.

1. Selon vous, les objectifs généraux de simplification pour l'abonné et pour éviter les coupures de service ainsi que les doubles facturations ont-ils été mieux atteints entre 2024 et aujourd'hui, par rapport à la période précédente ? Pourquoi (pas) ?
2. Selon vous, quelles sont les principales réalisations positives qui découlent de la procédure Easy Switch depuis son lancement en juillet 2017 ?
3. Quels sont les principaux points susceptibles d'être améliorés ?
4. Dans quelle mesure l'Easy Switch ID a-t-il contribué à réduire le nombre d'erreurs ? Constatez-vous une différence entre la période allant de 2024 à aujourd'hui et la période précédente ?
5. La procédure Easy Switch a-t-elle influencé le comportement de migration (« taux d'attrition ») ? Constatez-vous une différence entre la période allant de 2024 à aujourd'hui et celle comprise entre le 1<sup>er</sup> juillet 2017 et le 31 décembre 2023 ?
6. Les processus sont-ils adaptés aux défis de l'avenir, compte tenu de la numérisation et des évolutions en matière d'offres groupées ou de combinaisons de produits ?

## 2.2. Questions spécifiques

14. Dans cette partie du questionnaire, l'IBPT a sélectionné plusieurs thèmes concernant lesquels il souhaite poser des questions ciblées. Les parties prenantes qui souhaitent aborder un autre thème (ciblé) ont la possibilité de le faire à la fin du présent questionnaire.

### 2.2.1. Portée et offres groupées

15. La procédure Easy Switch s'applique à la migration entre opérateurs de services de ligne fixe (en particulier l'internet haut débit fixe et la télévision) et d'offres groupées de services<sup>7</sup>, souscrits par des consommateurs à une même adresse ou par des utilisateurs finaux professionnels qui achètent ces services auprès de l'opérateur donneur sur la base d'un plan tarifaire standard<sup>8</sup>.

1. Le champ d'application est-il encore suffisant ?
2. Y a-t-il des cas d'application qui ne sont pas bien couverts ?
3. Dans quelle mesure la procédure Easy Switch est-elle adaptée à la migration (partielle) d'offres groupées comprenant plusieurs services interdépendants (par exemple, l'internet, la télévision, les services OTT) ?

<sup>7</sup> Une offre groupée peut également inclure la téléphonie fixe et des services mobiles, tels que la téléphonie mobile et les services de données mobiles.

<sup>8</sup> Article 1<sup>er</sup>, AR Easy Switch.

4. Comment évaluez-vous le champ d'application de l'article 100 concernant le changement de fournisseur (« Provider Switching ») dans la [proposition de règlement sur les réseaux numériques](#) (DNA) de la Commission européenne ?<sup>9</sup>

### 2.2.2. Processus et mise en œuvre

16. L'AR n'aborde pas en détail les processus que les opérateurs doivent mettre en place sur le plan technique et opérationnel. Un protocole « Inter-Operator Communication » convenu entre les opérateurs en définit les détails. L'AR contient toutefois la disposition clé selon laquelle l'opérateur donneur met fin à tout contrat qui est devenu sans objet et à toute facturation de la consommation de ses services qui est devenue sans objet au plus tard à la fin du jour qui suit la transmission de la demande de désactivation du ou des service(s)<sup>10</sup>.
17. On part du principe que l'opérateur receveur a d'abord activé ses nouveaux services, puis envoyé à l'opérateur donneur la demande de désactivation des anciens services<sup>11</sup>. Lorsque, pour des raisons techniques inéluctables, l'activation auprès de l'opérateur receveur nécessite une désactivation préalable des services auprès de l'opérateur donneur, les opérateurs concernés doivent assurer une coordination et une coupure de service minimale.

1. Comment évaluez-vous la coopération entre les opérateurs ?
2. Les délais actuels sont-ils réalistes ?
3. À quelle fréquence les coupures de service se produisent-elles encore ? Constatez-vous une différence entre la période allant de 2024 à aujourd'hui et celle comprise entre le 1<sup>er</sup> juillet 2017 et le 31 décembre 2023 ? Pourriez-vous également fournir une comparaison entre 2024 et 2025 ?
4. La double facturation est-elle encore fréquente ? Constatez-vous une différence entre la période allant de 2024 à aujourd'hui et celle comprise entre le 1<sup>er</sup> juillet 2017 et le 31 décembre 2023 ?

### 2.2.3. Évolutions technologiques

18. Compte tenu des évolutions technologiques (par exemple, la fibre optique), les utilisateurs pourraient non seulement changer de fournisseur, mais aussi de technologie.

1. L'AR tient-il suffisamment compte des évolutions technologiques (par exemple, passage du câble coaxial à la fibre optique) ?
2. Faut-il distinguer les différents types de migrations ?

<sup>9</sup> <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/proposal-regulation-digital-networks-act-dna>

<sup>10</sup> Article 11, AR Easy Switch.

<sup>11</sup> Article 9, AR Easy Switch.

3. Les notions actuelles de « migration » et d'« activation d'un service » dans l'AR Easy Switch sont-elles suffisamment claires dans les situations où une migration nécessite des travaux physiques ou de génie civil (par exemple, la pose d'un câble de raccordement) ?

4. Dans quels cas des coupures sont-elles inévitables ?

5. Comment la réglementation peut-elle s'adapter aux évolutions technologiques ?

#### 2.2.4. NetCo/ServCo

19. Le déploiement de la fibre optique peut s'accompagner d'une séparation (plus) explicite (pour l'utilisateur final) entre l'infrastructure et le service. Cela peut avoir des implications sur le rôle et les responsabilités des acteurs concernés, notamment les opérateurs de réseau chargés du déploiement des réseaux de fibre optique (« NetCo ») et les prestataires de services (« ServCo »).

1. L'AR reflète-t-il la réalité d'un modèle dans lequel NetCo et ServCo sont distincts ?

2. Les responsabilités sont-elles claires ?

3. Qui doit être responsable de l'installation, du calendrier et des compensations, et pourquoi ?

#### 2.2.5. Expérience de l'utilisateur final

20. L'AR révisé vise à améliorer la communication entre l'opérateur receveur et l'abonné en prévoyant un renforcement des obligations d'information tout au long du processus de migration. L'opérateur receveur a l'obligation d'informer l'abonné lorsque la demande de désactivation a été envoyée et qu'un accusé de réception a été reçu de l'opérateur donneur<sup>12</sup>. L'opérateur receveur doit informer l'abonné lorsque la demande de désactivation est refusée, en précisant le motif du refus<sup>13</sup>.

21. L'objectif était de permettre une intervention plus rapide afin d'éviter une double facturation<sup>14</sup>.

1. La transparence vis-à-vis de l'utilisateur est-elle suffisante ?

2. Si ce n'est pas le cas, quelles obligations d'information supplémentaires vous semblent nécessaires ?

<sup>12</sup> Article 9, dernier aliéna, AR Easy Switch.

<sup>13</sup> *Ibid.*

<sup>14</sup> Rapport au Roi de l'AR modificatif du 31 août 2022, *Moniteur belge*, 3 octobre 2022, p. 71.194. Voir également le commentaire article par article, art. 4, *Ibid.*

### 2.2.6. Compensations

22. L'AR révisé prévoit les mécanismes de compensation suivants :

(i) une compensation automatique de 30 euros (auparavant, 10 euros) si l'installateur de l'opérateur receveur n'est pas présent à l'heure convenue pour l'activation des nouveaux services<sup>15</sup>,

(ii) une compensation automatique de 10 euros par jour ouvrable supplémentaire en cas de coupure du service de plus d'un jour ouvrable dans le cadre de la procédure Easy Switch<sup>16</sup> et

(iii) à la demande expresse de l'abonné, une compensation de 6 euros par jour de retard, si l'activation du service en question n'a pas eu lieu à la date fixe pour l'activation<sup>17</sup>.

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Que pensez-vous du mécanisme de compensation ?</li><li>2. Les montants et les conditions sont-ils toujours proportionnés ?</li><li>3. La compensation doit-elle être modifiée et, si oui, dans quel sens ?</li></ol> |
|---|

### 2.2.7. Dispositions spécifiques de l'AR à réviser

<p>Selon vous, quelles dispositions de l'AR ne sont plus adaptées aux conditions actuelles du marché ou aux évolutions technologiques ? Pourquoi ? Dans quel sens la disposition concernée devrait-elle, selon vous, évoluer ?</p>
--

<sup>15</sup> Article 19, aliéna 2, AR Easy Switch.

<sup>16</sup> Article 20/1, AR Easy Switch.

<sup>17</sup> Article 20, AR Easy Switch.

### **3. Autres dispositions ou thèmes**

Souhaitez-vous donner votre avis sur d'autres dispositions de l'AR Easy Switch ou sur d'autres thèmes (liés au changement d'opérateur de services de téléphonie fixe ou d'offres groupées de services) ?

Bernardo Herman  
Membre du Conseil

Peggy Valcke  
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil