



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

Rapport concernant l'évaluation d'Easy Switch en 2019/2020

TABLE DES MATIÈRES

Synthèse.....	3
Introduction	7
Chapitre 1 – Méthodologie	9
1.1. Sources d'informations de l'IBPT.....	9
1.2. Structure de la présente évaluation	12
Chapitre 2. Synthèse des réponses à la consultation et à la demande d'informations, incluant les considérations de l'IBPT.....	14
2.1. Que pensent les intéressés d'Easy Switch en général ?.....	14
2.2. Que pensent les parties prenantes de l'utilisation effective d'Easy Switch ?	20
2.3. Questions détaillées sur les dispositions de l'AR.....	24
2.3.1. Définitions et champ d'application (art. 1 ^{er} et 2)	24
2.3.2. Structure, mentions et contenu du mandat de migration simple (art. 3 et 13).....	36
2.3.3. Dispositions concernant la désactivation des anciens services (articles 9 à 11 inclus).....	44
2.3.4 Dispositions sur la mention des données de migration, dont l'ID Easy Switch (art. 16 et 17).....	48
2.3.5. Compensations.....	51
4. Autres dispositions ou thèmes	57
Chapitre 3 – Obligations découlant du code des communications électronique européen concernant le changement de fournisseur	59
3.1. Introduction	59
3.2. Article 105 du code européen – Durée et résiliation des contrats	59
3.3. Article 106 du code européen – Changement de fournisseur et portabilité du numéro	60
3.3.1. Effets de l'article 106 sur le champ d'application d'Easy Switch qui n'ont pas encore été examinés	60
3.3.2. Informations avant et pendant la procédure de changement de fournisseur.....	66
3.3.3. Assurer la continuité du service d'accès à l'internet.....	66
3.3.4. Réalisation en temps voulu de la migration	67
3.3.5. Assurer l'efficacité et la simplicité de la procédure de changement de fournisseur pour l'utilisateur final	68
3.3.6. La portabilité des numéros en tant que processus de migration spécifique (article 106, paragraphes 2 à 5).....	68
3.3.7. Le code européen prévoit que l'opérateur receveur mène les procédures de changement de fournisseur et de portage	69
3.3.8. Obligation de coopérer de bonne foi	70
3.3.9. Interdiction de slamming	71
3.3.10. Les autorités de régulation nationales peuvent établir les détails des procédures de changement de fournisseur et de portage.....	71
3.3.11. Remboursement de tout avoir éventuel au consommateur utilisant des services prépayés.....	72
3.3.12. Règles relatives aux sanctions	72
3.3.13. Règles relatives à l'indemnisation	73
3.3.14. Informer les utilisateurs finaux de l'existence des droits à l'indemnisation.....	73
3.4. Article 107 du code européen – Offres groupées.....	74
Chapitre 4 – Synthèse et recommandations de l'IBPT	76
Annexe : chiffres-clés	81
1. Taux d'attrition 2014-2019 et utilisation d'Easy Switch	81
2. Perception des consommateurs d'Easy Switch	81
3. Nombre de plaintes liées à Easy Switch introduites auprès du Service de médiation pour les télécommunications	81

Synthèse

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 prévoit que l'IBPT doit en évaluer les dispositions deux ans après son entrée en vigueur.

L'objectif du présent rapport est de publier le résultat de cette évaluation, de faire connaître les points de vue de l'IBPT et de soumettre au Ministre les orientations et options stratégiques qui se présentent selon l'IBPT.

Pour parvenir à ses résultats et recommandations, l'IBPT a puisé dans une série de sources d'informations telles que les résultats de ses propres contrôles, l'analyse des rapports annuels du Service de médiation pour les télécommunications, l'analyse des plaintes de médiation individuelles introduites à l'encontre des opérateurs qui servent la grande majorité des consommateurs en Belgique, des données statistiques, des discussions avec les opérateurs (principalement concernant des questions opérationnelles dans le cadre de l'exécution de l'« Inter Operator Communication Protocol ») et enfin les réponses aux questions posées par le biais d'une consultation publique et d'une demande d'informations parallèle.

Le présent rapport confirme les avantages qu'apporte Easy Switch à l'expérience des clients qui souhaitent migrer vers un autre opérateur pour les services de ligne fixe et les offres groupées. Toutefois, il indique également que les clients ne sont pas encore suffisamment familiarisés avec Easy Switch en tant que processus de migration standard pour ces services.

Étant donné que le traitement des migrations via Easy Switch est resté au même niveau (modéré) pendant trois années consécutives,, l'IBPT estime que les actions suivantes doivent être entreprises afin de **promouvoir Easy Switch en tant que procédure standard lors de migrations** :

- Premièrement, il revient aux opérateurs d'informer clairement et correctement toutes les personnes qui représentent les opérateurs vis-à-vis des clients (tant internes qu'externes) à ce sujet et d'organiser des formations complémentaires. L'IBPT exigera que les opérateurs lui soumettent des plans de formation ou d'actualisation et peut demander d'assister à certaines formations. Lors de ces formations, il conviendra aussi d'expliquer clairement aux personnes qui représentent les opérateurs quand celles-ci doivent utiliser la procédure Easy Switch ou la portabilité des numéros.
- À la suite des contrôles de l'IBPT effectués en 2017-2018, il doit être établi très clairement auprès de tous les opérateurs que les documents, les processus en ligne ou d'autres méthodes de vente mettant la résiliation par le client sur le même pied d'égalité que la procédure Easy Switch (au lieu de faire d'Easy Switch la procédure standard et la résiliation par le client une exception) sont interdits. Les manquements constatés lors de nouveaux contrôles sur ce plan seront par conséquent sanctionnés.
- L'IBPT communiquera davantage et de manière ciblée concernant la procédure Easy Switch.

Les objectifs généraux, à savoir éviter au maximum les interruptions de service et la double facturation, sont atteints si la procédure Easy Switch est accomplie avec succès. Toutefois, un certain nombre d'imperfections sont à constater **au niveau de la procédure**, qui empêchent la réalisation complète des objectifs susmentionnés (surtout concernant le fait d'éviter la double facturation). L'IBPT formule à cet égard les **recommandations suivantes** :

- Il s'avère que ce sont souvent les opérateurs receveurs qui introduisent la demande d'Easy Switch trop tard auprès de l'opérateur donneur. Il est recommandé que les opérateurs receveurs veillent à ce que l'activation technique du nouveau service et l'interruption administrative du service auprès de l'opérateur donneur soient couplées et se suivent donc automatiquement.
- Les opérateurs doivent analyser comment simplifier les données de migration à fournir. L'IBPT s'attend à recevoir les conclusions de cette analyse dans les 3 mois qui suivent la publication du présent rapport.
- Les erreurs « à la source », en raison de l'introduction de données de migration erronées, devraient être évitées au maximum en développant de manière structurelle une forme de contrôle de l'exactitude des données de migration lors de leur introduction. Pour cette raison, l'IBPT est favorable à l'examen de la proposition d'ajouter un numéro de contrôle au numéro de client et/ou à l'ID Easy Switch, par exemple, au sein du groupe d'opérateurs chargé des adaptations du protocole Easy Switch. L'IBPT s'attend à recevoir les conclusions de cette analyse dans les 3 mois qui suivent la publication du présent rapport.

Dans le système actuel, les données de migration, en particulier l'ID Easy Switch, jouent un rôle clé au niveau du lancement de la procédure Easy Switch. Vu certains problèmes en la matière, des **mesures** doivent être prises afin de rendre **les données de migration plus facilement accessibles aux clients** :

- L'IBPT appelle le secteur à indiquer, le cas échéant, le numéro de client et l'ID Easy Switch l'un à côté de l'autre sur la première page de la facture. Plus généralement, un accord devrait être conclu afin de toujours indiquer les données de migration nécessaires les unes à côté des autres (par ex. numéro de client et ID Easy Switch) sur tous les supports d'information individualisés pour l'abonné. À défaut de réaction positive à cette demande dans les 3 mois qui suivent la publication du présent rapport, l'IBPT recommande au Ministre de modifier l'AR de sorte que les opérateurs soient obligés de mentionner les données de migration nécessaires les unes à côté des autres.
- L'ID Easy Switch et le numéro de client doivent également, moyennant les garanties nécessaires, pouvoir être obtenus par téléphone et sur l'application des opérateurs lorsque ceux-ci proposent cette fonctionnalité. L'IBPT s'attend à une réalisation immédiate de cette exigence, en ce qui concerne l'obtention par téléphone via le helpdesk, et, pour le reste, à une réalisation dans les 6 mois suivant la publication du présent rapport.

En vue de la **transposition du code des communications électroniques européen**, un certain nombre de modifications sont également nécessaires, dont :

- La diminution maximale (jusqu'à la suppression) des exceptions au principe selon lequel le nouveau fournisseur (l'opérateur receveur) doit mener le processus de migration.
- L'élargissement de la procédure de migration dirigée par l'opérateur receveur aux migrations de tous les utilisateurs finals, y compris les utilisateurs non résidentiels. En ce qui concerne le régime (de détail) final (à élaborer dans l'AR Easy Switch) que les migrations des services Internet, de télévision et groupés de clients non résidentiels doivent suivre, l'IBPT estime qu'il y a une certaine marge de manœuvre :

- Pour les migrations souhaitées par les grandes et moyennes entreprises, l'IBPT ne voit pas l'intérêt d'une automatisation telle qu'appliquée actuellement concernant les plans tarifaires résidentiels, parce que de telles migrations sont des projets, souvent sur plusieurs sites et parfois internationaux. Pour ces entreprises également, il doit être possible de charger l'opérateur receveur de la résiliation du (ou des) contrat(s) concerné(s).
- En ce qui concerne les microentreprises et les petites entreprises ainsi que les organisations à but non lucratif, l'IBPT estime que les options suivantes s'offrent au Ministre (avec un impact variable sur les intéressés) :
 - Option 1 : maintenir le champ d'application *ratione personae* actuel de l'AR Easy Switch, à savoir que seuls les plans tarifaires résidentiels, quel que soit le type de client qui y a souscrit, sont soumis à la procédure de migration standardisée Easy Switch.
 - Option 2 : soumettre également la migration d'« offres non résidentielles standardisées » à la procédure de migration standardisée Easy Switch.
 - Option 3 : étendre Easy Switch à la migration de tous les services de ligne fixe et groupés, achetés par des petites et très petites entreprises et organisations à but non lucratif, y compris dans le cadre d'un projet.
 - Option 4 : étendre Easy Switch à la migration de tous les services de ligne fixe et d'offres groupées de services demandée par les microentreprises et les organisations à but non lucratif uniquement.
- L'IBPT appelle le secteur à adopter une position commune concernant le système de migration (opérationnel) dirigé par le receveur qu'il souhaite que les utilisateurs finals de produits Fixed Wireless Internet (et de télévision) utilisent pour changer de fournisseur : Easy Switch, portabilité des numéros ou un autre système (ad hoc) ? L'IBPT s'attend à recevoir cette position commune dans les 3 mois qui suivent la publication du présent rapport.
- L'introduction d'autres motifs de compensation que l'absence de visite du technicien, comme une compensation par exemple :
 - en cas d'interruption du service de plus d'un jour ouvrable ou
 - en cas d'autres manquements qui causent un retard, comme
 - la non-transmission de la demande d'Easy Switch à l'opérateur donneur et
 - le fait de ne pas avertir le nouveau client qu'une demande d'Easy Switch a été refusée par l'opérateur donneur.

L'IBPT recommande également un certain nombre d'adaptations à intégrer dans l'AR de modification afin de parvenir à une **meilleure expérience client**, comme

- un outil permettant au client final (et aux collaborateurs front office des opérateurs) de consulter à tout moment le statut de sa migration Easy Switch et
- l'intégration d'un filet de sécurité final pour limiter les doubles facturations qui consiste, lorsque le client ou un intermédiaire (comme un point de vente indépendant des opérateurs où le client a restitué le modem) restitue le modem à (un point de collecte des modems de) l'opérateur donneur, à immédiatement mettre fin au contrat avec l'opérateur donneur qui couvre cet équipement, si cela n'a pas encore eu lieu (à moins que les opérateurs n'élaborent dans les trois mois suivant la publication de ce rapport une proposition alternative de filet de sécurité final).

Enfin, l'IBPT soumet également à l'examen du Ministre un certain nombre de propositions concernant **l'intervention du technicien**, comme :

- Interdire aux techniciens qui effectuent sur place une partie du processus d'installation d'un nouveau service d'encaisser le choix de recourir à la procédure Easy Switch ;
- Augmenter de manière significative le montant de la compensation de 10 € due lorsque le technicien ne se présente pas à un rendez-vous planifié, afin de mieux compenser une (demi-)journée de congé perdue pour le client.

En outre, l'IBPT demande au groupe d'opérateurs qui se charge des aspects opérationnels d'Easy Switch de rechercher une solution afin de prouver de façon univoque que le technicien de l'opérateur s'est effectivement rendu chez le client et a tenté de s'adresser à celui-ci. L'IBPT s'attend à recevoir les conclusions de cette analyse dans les 3 mois qui suivent la publication du présent rapport.

Introduction

1. La procédure Easy Switch a été introduite afin de faciliter le changement d'opérateur de service de ligne fixe ou d'offre groupée de services de télécommunications. Elle prévoit notamment que le nouvel opérateur (« opérateur receveur ») dirige le processus de migration au nom et pour le compte du client, de sorte que le client ne doive pas résilier lui-même son contrat auprès de l'ancien opérateur (« opérateur donneur »).
2. La procédure est en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2017.
3. Elle est établie et réglée par [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](#) (en abrégé : l'« AR Easy Switch »).
4. Les principaux opérateurs de ligne fixe sur le marché belge ont conclu des accords en amont de l'entrée en vigueur de l'AR Easy Switch concernant les communications entre eux (notamment pour communiquer la résiliation du contrat). Un « Inter-Operator Communication Protocol » (ci-après également « IOC ») a ainsi vu le jour fin mai 2017. Tout opérateur relevant du champ d'application d'Easy Switch peut adhérer à ce protocole.
5. La procédure Easy Switch, au sens strict du terme¹, est applicable à une migration dite simple². Dans les grandes lignes, une migration simple désigne le fait de quitter un opérateur auprès duquel on est au moins client pour l'internet ou la télévision à une adresse pour devenir client auprès d'un autre opérateur en Belgique.
6. Le champ d'application personnel de l'AR Easy Switch n'est pas limité aux consommateurs. Les petits indépendants et entreprises qui avaient souscrit à un plan tarifaire résidentiel chez l'opérateur donneur, mais qui utilisaient (aussi) ce plan tarifaire pour leurs activités professionnelles peuvent également recourir à la procédure de migration unique dirigée par l'opérateur receveur en vertu de l'AR Easy Switch.
7. L'article 24 de l'AR Easy Switch prévoit que l'IBPT en évalue les dispositions deux ans après son entrée en vigueur.

¹ L'AR contient également des mesures applicables à toutes les migrations, et donc pas uniquement aux migrations dites simples.

² L'article 2, 5^o, de l'AR Easy Switch définit ce type de migration comme suit : « *la migration entre un opérateur donneur et un opérateur receveur, dans le cadre de laquelle, du fait de l'intervention de l'opérateur receveur :*

- soit le seul contrat activé à une adresse, qui concerne uniquement un service d'accès à Internet ou uniquement un service de radiotransmission et de radiodistribution fourni en position déterminée, est résilié ;

- soit tous les services d'accès à Internet et de radiodistribution activés à une adresse par l'opérateur donneur et fournis en position déterminée sont désactivés avec ou sans les services de communications électroniques fournis sur la base d'un numéro, compris dans un ensemble de services. »

8. L'objectif du présent rapport est de publier le résultat de cette évaluation et de soumettre au Ministre les orientations et les options qui se présentent selon l'IBPT.

Chapitre 1 – Méthodologie

1.1. Sources d'informations de l'IBPT

9. L'IBPT surveille l'application de l'AR Easy Switch, dans la mesure où cette mission repose sur l'article 111/2, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques³.
10. En cette qualité, l'IBPT a lancé des **contrôles** lors de la deuxième moitié de 2017 concernant le respect de l'AR Easy Switch. Lors de ces contrôles, l'IBPT a notamment demandé une grande quantité d'éléments factuels, tels que :
 - Des LoA⁴ complétées et utilisées ;
 - Des factures aux clients qui relèvent du champ d'application d'Easy Switch ;
 - Des captures d'écrans des espaces client de différents clients sur le site Internet des opérateurs ;
 - Des rapports établis par un technicien qui s'est rendu chez des clients dans le cadre de la procédure Easy Switch ;
 - Les URL du site Internet des opérateurs donnant des explications aux clients concernant la procédure Easy Switch et, d'une manière plus générale, concernant les migrations de ou vers d'autres opérateurs.
11. Ces éléments ont déjà donné à l'IBPT une certaine idée de la manière dont les opérateurs respectent leurs obligations (en particulier leurs obligations d'information)⁵.

³ L'AR Easy Switch repose également sur l'article 5/2, de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution. Le Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie (ci-après le « SPF Économie ») est l'autorité compétente pour la surveillance de cette loi de 2007 et de ses arrêtés d'exécution.

⁴ Il s'agit d'un mandat que le client remet à son nouvel opérateur afin de réaliser la migration en son nom et pour son compte. LoA est l'abréviation de « Letter of Authorisation » et est désignée dans l'AR Easy Switch par le terme (défini) « mandat de migration simple ».

⁵ Lors de la première phase de ce contrôle, l'IBPT a choisi de confronter les opérateurs à ses attentes et d'insister sur les actions correctrices lorsqu'il constatait des irrégularités. Easy Switch était en effet une nouvelle mesure, ce qui fait que des malentendus ou des défauts de jeunesse n'étaient pas à exclure. Néanmoins, l'IBPT a déjà dû prendre des sanctions à une reprise. Nous faisons référence à la [décision du 22 janvier 2019 imposant une amende de 300 000 euros à Telenet](#) pour défaut de mention de l'Easy Switch ID sur certaines factures de clients professionnels.

12. Ensuite, l'IBPT a analysé la description des plaintes et les constatations du Service de médiation pour les télécommunications concernant le changement d'opérateur et l'application d'Easy Switch dans les [rapports annuels](#) de 2017, 2018 et 2019⁶. En 2018 (et lors de la première moitié de 2019), une série de contacts spécifiques ont eu lieu entre le Service de médiation et l'IBPT⁷ sur les principaux thèmes de plaintes dans le cadre de l'utilisation d'Easy Switch.
13. Cela a amené l'IBPT à demander les informations ci-dessous, fin septembre – début octobre 2018, à un groupe d'opérateurs qui comptent la grande majorité des consommateurs sur le marché belge parmi leur clientèle :
 - Une copie de toutes les plaintes concrètes concernant Easy Switch que les opérateurs avaient reçues via le Service de médiation pour les télécommunications et
 - Une copie de leur réaction ainsi que la suite du traitement des plaintes (recommandation du Service de médiation, la réponse de l'opérateur à ce sujet, etc.).
14. Au total, les opérateurs ont transmis à l'IBPT 410 dossiers de plaintes se situant entre le 7 juillet 2017 et le 25 août 2018, dont 392 ont été sélectionnés comme concernant effectivement Easy Switch⁸.
15. Ces dossiers de plaintes ont été analysés par l'IBPT dès décembre 2018 en vue d'identifier des mesures de suivi à l'égard des opérateurs et de leur traitement dans la présente évaluation. Cette action de l'IBPT est désignée plus loin dans le présent rapport sous le nom d'**audit des plaintes**.
16. L'IBPT a également suivi au cours de ces trois dernières années le **pourcentage d'utilisation** d'Easy Switch et la **perception qu'en ont les utilisateurs finals**. L'IBPT a publié les résultats obtenus dans :
 - Les rapports concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision de [2017](#), [2018](#) et [2019](#) ;
 - Les rapports finaux sur les enquêtes sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs en [2018](#) et [2019](#)⁹.

⁶ Comme avant l'introduction d'Easy Switch, l'IBPT avait rédigé une synthèse de l'analyse du Service de médiation sur les difficultés rencontrées par les clients lors du changement d'opérateur fixe ou d'offre groupée. Voir le [rapport Easy Switch de l'IBPT du 10 mars 2015](#), p. 6-7.

⁷ L'IBPT vise ici les contacts ad hoc, indépendamment des réunions de concertation (semestrielles) prévues structurellement entre l'IBPT, le Service de médiation et le SPF Économie, lors desquelles ces thèmes de plaintes ont également toujours été abordés.

⁸ Les dossiers qui n'ont pas été retenus concernaient principalement des problèmes liés uniquement à la portabilité des numéros et/ou à l'activation du service, sans qu'il soit question d'une migration simple dans le sens de l'AR Easy Switch. Les autres dossiers non retenus concernaient essentiellement des problèmes de facturation indépendants de la procédure Easy Switch.

⁹ Le rapport final 2017 ne contient pas de statistiques ou chiffres spécifiques concernant Easy Switch, car l'enquête qui servait de base au rapport a été effectuée en mars 2017, à savoir avant l'entrée en vigueur d'Easy Switch. Les rapports antérieurs à 2018 contiennent bien des statistiques et des analyses notamment sur la perception de la difficulté de changer d'opérateur et des raisons de ne pas changer d'opérateur (voir également la synthèse avant l'introduction d'Easy Switch dans le [rapport Easy Switch](#)

17. En février 2019, l'IBPT a pris connaissance de l'évaluation de l'« **Inter-Operator Communication Protocol** » par ses signataires. Ce protocole prévoit en effet que son contenu doit être évalué dans un délai de 13 mois après sa mise en œuvre et qu'il y a lieu de vérifier si son contenu correspond aux exigences opérationnelles des opérateurs. L'IBPT a ainsi pris connaissance des :

- constatations des opérateurs qui travaillent avec l'« Inter-Operator Communication Protocol » pour Easy Switch ;
- un aperçu des points qui ont été abordés lors des réunions « Inter-Operator » et
- un aperçu des questions concernant Easy Switch que les opérateurs veulent soumettre à l'IBPT.

18. Certains des points qui ont été présentés lors de la réunion avec l'IBPT (dont les accords des opérateurs concernant l'utilisation de « reject codes »¹⁰) ont ensuite été approfondis.

19. Enfin, l'IBPT a lancé à la mi-juin 2019 :

- Un [document de consultation](#) via lequel chacun pouvait donner son avis sur le fonctionnement et l'impact d'Easy Switch et répondre à une série de questions générales et spécifiques (ces dernières étant davantage axées sur les dispositions de l'AR), avant le 3 septembre 2019.
- Une **demande d'informations** aux opérateurs qui relèvent du champ d'application d'Easy Switch afin d'obtenir quelques données factuelles actuelles supplémentaires concernant :
 - o Le fait de suivre ou non le modèle recommandé par l'IBPT, communiqué avant l'entrée en vigueur d'Easy Switch, et les éventuelles raisons de ne pas le suivre (à la suite du contrôle de 2017-2018 réalisé par l'IBPT de sa propre initiative).
 - o Le nombre de fois que les opérateurs ont versé une compensation de 10 euros pour un rendez-vous manqué par un technicien (voir l'article 19 de l'AR Easy Switch).
 - o Les « problèmes techniques » que les opérateurs ont rencontrés pour exécuter la procédure Easy Switch (à la suite de certaines réactions des opérateurs dans les dossiers du Service de médiation que l'IBPT a analysés dans le cadre de l'audit des plaintes).

20. Dix organisations ont envoyé une réaction au document de consultation. Il s'agit plus précisément de :

- Test Achats ;

[de l'IBPT du 10 mars 2015](#), p. 5-6). Les rapports de 2018 et 2019 gardent également ces statistiques, en plus de statistiques et analyses spécifiques concernant Easy Switch.

¹⁰ Motifs de rejet de la demande électronique de résiliation du contrat via le processus établi par le protocole.

- La « Business Communication Providers Alliance Belgium » (également appelée dans le présent rapport « BCPA Belgium » ou « BCPA »). BCPA Belgium est une association composée de BT, Colt, Orange Belgium et Verizon qui collabore dans le domaine de la réglementation des télécommunications en Belgique, en se focalisant sur le marché non résidentiel ;
- Telenet ;
- VOO ;
- Fluvius ;
- Proximus ;
- Scarlet ;
- Orange Belgium ;
- Une première entreprise qui a demandé que son identité ne soit pas rendue publique ;
- Une seconde entreprise qui a demandé que son identité ne soit pas rendue publique.

1.2. Structure de la présente évaluation

21. Le chapitre 2 du présent rapport contient une synthèse réalisée par l'IBPT des réponses des répondants au document de consultation et ajoute à certains endroits un résumé des réponses à la demande d'informations.
22. À cet effet, l'IBPT suit la structure du document de consultation. Ce choix est également dicté par le fait que le document de consultation expliquait brièvement les principes ou dispositions pertinents de l'(AR) Easy Switch, de sorte qu'un lecteur non spécialiste reçoive directement dans ce rapport le contexte et les explications nécessaires pour situer les questions et thèmes soulevés par l'IBPT dans le document de consultation.
23. L'IBPT traite également au chapitre 2 des informations issues des autres sources mentionnées ci-dessus. Ces informations sont notamment traitées dans les rubriques (récurrentes) « a) introduction » ou « c) considérations de l'IBPT ». À l'aide de ces informations et des réponses des répondants au document de consultation, le chapitre 2 offre donc une image de la situation actuelle concernant Easy Switch.
24. Le chapitre 3 est davantage orienté vers l'avenir en général. Dans ce chapitre, l'IBPT se concentre sur les obligations européennes que la Belgique doit, selon son interprétation, transposer dans la législation nationale pour le 21 décembre 2020 concernant la migration vers un autre fournisseur d'un service de communications électroniques.
25. À cet égard, ce ne sont pas uniquement les dispositions de l'AR Easy Switch qui entrent en ligne de compte, mais également les dispositions(-cadres) légales générales, qui, selon l'IBPT, devraient être introduites ou modifiées pour transposer les dispositions de la directive établissant le code des communications électroniques européen¹¹ pertinentes pour une migration.

¹¹ Titre en entier : [directive \(UE\) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen \(refonte\)](#), Journal officiel, 17/12/2018, N° L321, p. 36 et suivantes

26. Au chapitre 4, l'IBPT présente une synthèse de ses constatations, les modifications réglementaires recommandées et les options qui se présentent selon lui sur le plan du changement d'offre groupée et d'opérateur de ligne fixe en Belgique.

Chapitre 2. Synthèse des réponses à la consultation et à la demande d'informations, incluant les considérations de l'IBPT

27. Dans le présent chapitre, l'IBPT résume les réponses des répondants au document de consultation et ajoute à certains endroits un résumé des réponses à la demande d'informations que l'IBPT a adressée à tous les opérateurs qui relèvent du champ d'application de l'AR Easy Switch.
28. En partie en raison de la demande expresse de deux entreprises de ne pas rendre leur identité publique, l'IBPT ne citera pas les noms individuels des répondants dans les résumés ci-dessous. La seule exception concerne la mention de Test Achats lorsque cela est pertinent. La raison est que Test Achats met explicitement l'accent sur la protection des consommateurs et constitue ainsi une voix particulière au sein du débat¹².

2.1. Que pensent les intéressés d'Easy Switch en général ?

a) *Introduction*

29. 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.
30. L'AR Easy Switch introduit une procédure visant à faciliter le changement d'opérateur lorsqu'au moins un service d'accès à 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.
31. L'AR Easy Switch a pour objectif principal de veiller à ce que l'abonné ne subisse pas de coupure de service disproportionnée ou de périodes de double facturation pendant la migration.
32. 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).

¹² Test Achats a d'ailleurs explicitement indiqué que sa contribution à la consultation n'était pas confidentielle.

33. Dans les premières questions de son document de consultation concernant l'évaluation d'Easy Switch en 2019, l'IBPT a sondé en général les forces et faiblesses d'Easy Switch, à la lumière de ses objectifs, ainsi que des propositions d'amélioration afin de corriger d'éventuelles faiblesses constatées.

b) *Réponses aux questions de la consultation*

1. Les objectifs généraux de simplification pour l'abonné et pour éviter les interruptions de service ainsi que les doubles facturations ont-ils été atteints selon vous ? Pourquoi (pas) ?

34. Un répondant indique dans une remarque préliminaire que la réglementation visant à faciliter le changement d'opérateur fixe poursuit deux objectifs principaux : **augmenter la concurrence sur le marché** et améliorer la prestation des services pour le consommateur. En ce qui concerne le fait d'augmenter la concurrence sur le marché, le répondant en question déclare que le marché des services d'accès à Internet et des services de télévision est pratiquement dans les mains de deux grands opérateurs qui sont clairement puissants sur le marché. Il convient de constater que les consommateurs migrent très difficilement vers un autre opérateur fixe et que la stratégie de vente d'offres groupées par les acteurs dominants est l'un des principaux obstacles à la migration vers un autre opérateur. Le rôle d'Easy Switch est de supprimer cet obstacle.
35. La plupart des répondants estiment que les objectifs généraux sont atteints si la procédure Easy Switch se déroule avec succès.
36. Un certain nombre de répondants indiquent les manquements suivants empêchant d'atteindre les objectifs, dans une mesure plus ou moins grande.
37. Test Achats indique toujours recevoir des questions et plaintes de consommateurs qui signalent des **interruptions de service**. Les répondants notent souvent des problèmes lors de migrations de consommateurs entre Orange et Telenet et entre Proximus et Scarlet.
38. Trois répondants signalent en particulier que l'objectif d'éviter la **double facturation** n'a pas été atteint. Les sources ou les causes diffèrent selon le répondant :
- a) Un répondant fait référence au Service de médiation pour les télécommunications qui, dans ses rapports annuels de 2017 et 2018, rapporte que différentes plaintes ont été introduites par des consommateurs qui, malgré le recours à Easy Switch, ont tout de même été confrontés à des doubles facturations.

- b) Test Achats analyse les plaintes qu'elle a reçues. Test Achats rapporte un grand nombre de plaintes concernant la double facturation, sans pouvoir indiquer les rapports avec les interruptions de service. Ces deux types de plaintes (interruption de service et double facturation) représentent effectivement le plus grand pourcentage de plaintes liées à Easy Switch (bien qu'il existe également des plaintes liées à la longueur du délai entre le moment de la demande et le moment où la procédure est complètement terminée d'un point de vue technique et administratif). Selon les retours du terrain reçus par ce répondant, ce sont souvent les « nouveaux » opérateurs qui introduisent la demande d'Easy Switch trop tard auprès de l'« ancien » opérateur.
- c) Un troisième répondant remarque que l'absence de double facturation devrait être un fait en majeure partie, sauf dans les cas où le donneur refuse à tort de donner suite à une demande d'Easy Switch.
39. Un répondant indique que l'objectif général est atteint lorsque la procédure se déroule avec succès, mais aussi que la résolution des problèmes et leur suivi sont chronophages lorsque la procédure échoue. Un facteur jouant un rôle à ce niveau est le fait que le client n'est pas toujours joignable. Cela peut entraîner une double facturation, ce qui peut générer de l'insatisfaction chez le client.
40. Un certain nombre de répondants expliquent que les objectifs généraux d'Easy Switch étaient moins atteints lors des premiers mois : une longue courbe d'apprentissage était nécessaire sur le plan de l'optimisation des échanges bilatéraux entre les opérateurs et sur le plan des développements IT. L'un d'entre eux confirme que ce sont surtout des problèmes de double facturation qui sont survenus lors de cette période, mais aujourd'hui la procédure fonctionne globalement correctement selon lui.
41. Étant donné que la procédure Easy Switch est appliquée dans 1 cas sur 5, un autre répondant estime que l'on ne satisfait pas suffisamment à l'obligation légale de présenter Easy Switch en tant que **procédure standard** au consommateur. Un autre répondant indique qu'après une période au cours de laquelle la procédure devait être « stabilisée », l'on constate actuellement une augmentation du traitement des migrations via Easy Switch.
42. Certains répondants indiquent que le fait d'associer la procédure Easy Switch à la transmission des **données de migration** (ID Easy Switch et numéro de client) **ne simplifie pas forcément le processus de migration** pour l'abonné. Pour l'un des répondants, les données de migration constituent le principal problème : le client dispose rarement de ces données lorsqu'il se trouve dans un point de vente, il n'est pas évident pour le client de retrouver les numéros sur la facture, la structure des données de migration diffère selon l'opérateur et la plupart des opérateurs utilisent de longs numéros, ce qui engendre le risque d'une erreur de retranscription des données.

43. Un répondant indique que les règles de l'AR et des accords complémentaires font en sorte qu'il est possible d'atteindre les objectifs généraux, mais les erreurs sont principalement commises parce que les règles et les accords ne sont pas respectés : **l'on ne communique pas suffisamment** quelles informations doivent être complétées ou les informations ne sont pas correctement introduites dans les systèmes IT automatiques utilisés par la plupart des opérateurs. Le **facteur humain** est donc très souvent la cause de l'échec de la procédure Easy Switch.
44. Un répondant estime que, deux ans après l'entrée en vigueur de l'AR Easy Switch et après les maladies de jeunesse accompagnant l'introduction de la procédure Easy Switch, il est encore trop tôt pour évaluer correctement si les objectifs généraux précités ont été atteints ou non.

2. Quelles sont les principales réalisations positives qui découlent d'Easy Switch selon vous ?

45. Les répondants citent principalement les réalisations positives suivantes :
- a. Easy Switch facilite le changement d'opérateur fixe : cela augmente la confiance du client en la réussite de la migration, afin qu'il soit plus enclin à migrer, ce qui rend le marché **plus concurrentiel**.
 - b. Avec Easy Switch, le consommateur ne doit s'adresser qu'à **un seul point de contact** pour la migration vers un autre opérateur fixe.
 - c. Plus généralement, Easy Switch (si la procédure est appliquée correctement ; voir question 1) **supprime ou amoindrit les soucis administratifs** pour le client. Concrètement, les exemples suivants ont été cités :
 - Il n'y a pas d'interruption de service car les processus (de l'activation des services chez un opérateur à la désactivation chez l'autre opérateur) concordent.
 - Le client ne doit pas s'adresser aux deux opérateurs et ne doit pas faire concorder des rendez-vous et des dates. En cas de problème technique inattendu chez l'opérateur receveur (par ex. raccordement impossible en raison de l'absence d'un câble de raccordement), le contrat avec l'opérateur donneur continue simplement.
 - d. Grâce à l'harmonisation des processus de migration via l'AR, le client reçoit, selon un répondant, une **liste de vérification claire** lui permettant de voir ce qui est nécessaire pour la réussite de la migration. Ce sont principalement les clients moins au fait au niveau technique qui en bénéficient.
 - e. Selon un répondant, la reprise ou l'arrêt se passe plus facilement car la procédure est dorénavant automatisée auprès de la plupart des opérateurs. Ainsi, **les équipes des opérateurs qui travaillent de manière automatique gagnent généralement du temps** qu'elles peuvent consacrer à d'autres tâches.

- f. Comme le client ne doit plus contacter directement l'opérateur donneur pour résilier son contrat et comme, dans le cadre d'Easy Switch, le client a déjà décidé de conclure un contrat avec l'opérateur receveur, il est **plus difficile d'effectuer des actions « win-back »**.
- g. **La réussite de la procédure Easy Switch crée une expérience client positive.** Pour l'opérateur receveur, cela favorise fortement le début d'une relation client positive.

3. Quels sont les principaux points qui sont susceptibles d'être améliorés ?

46. La plupart des répondants font part de problèmes liés à l'**introduction de données de migration, dont l'ID Easy Switch**, et formulent à ce sujet les propositions suivantes :
47. Un certain nombre de répondants, dont Test Achats, plaignent pour un format unique de l'ID Easy Switch. Pour Test Achats, cela doit aller de pair avec un raccourcissement et une simplification car une ID longue et complexe ne fait qu'augmenter le risque d'erreur.
48. Afin de réduire la marge d'erreur également, d'autres répondants proposent d'introduire un test dans les systèmes qui signalerait immédiatement une erreur en cas d'introduction erronée (faute de frappe, référence erronée...). Un répondant cite en général un certain nombre de contrôles du format, alors que d'autres répondants proposent plus spécifiquement d'agir par rapport à la structure de l'ID Easy Switch :
- Un répondant fait savoir qu'il a déjà incorporé un chiffre de contrôle, à l'instar des numéros de comptes bancaires (« modulo 97 »), dans son ID Easy Switch. Il propose que tous les opérateurs qui relèvent du champ d'application d'Easy Switch mettent un chiffre de contrôle modulo 97 derrière le numéro de client.
 - Un autre répondant propose concrètement d'obliger les opérateurs à faire correspondre les 4 à 6 derniers chiffres de l'ID Easy Switch avec le numéro de client. Selon lui, l'impact technique pour ce faire est limité.
49. Trois répondants proposent également d'introduire une obligation de placer l'ID Easy Switch près du numéro de client sur la facture, afin de pouvoir la retrouver plus facilement. La manière dont cela devrait avoir lieu exacte diffère selon le répondant :
- Un répondant souhaite publier les deux données sur la première page de la facture.
 - Pour un autre répondant, le numéro de client et l'ID Easy Switch doivent être affichés de manière groupée par produit.
 - Test Achats estime qu'il est logique de répéter l'ID Easy Switch et le numéro de client sur toutes les pages de la facture. Test Achats trouve également important que la facture comprenne un rappel avec plus d'explications, par exemple dans un encadré séparé juste en dessous du montant final de la facture.
50. L'un de ces répondants ouvre le débat et formule également les points d'amélioration suivants concernant le fait de **rendre les données de migration plus accessibles** :
- Les opérateurs donneurs doivent permettre aux clients de contacter le helpdesk pour obtenir l'ID Easy Switch ID et le numéro de client par téléphone.

- Si l'opérateur met à disposition une application de type « My operator », l'ID Easy Switch et le numéro de client doivent y figurer.
51. Un certain nombre de répondants estiment essentiellement que des mesures doivent être prises pour **améliorer la communication entre les opérateurs**. Dans ce cadre, Test Achats se demande explicitement s'il est possible d'utiliser une forme de Service-Level-Agreement ou de renforcer l'actuelle. Un autre répondant indique qu'il est important que l'interruption technique et administrative du service auprès de l'opérateur donneur soient couplées et se suivent donc automatiquement.
52. Un répondant répète que les opérateurs doivent **proposer la procédure Easy Switch de manière standard**, ce qui fait que les consommateurs sont davantage familiarisés avec la procédure.
53. Un autre répondant estime que la procédure n'est pas suffisamment connue, même s'il s'agit d'une partie obligatoire de la procédure de commande. Selon ce répondant, les **pouvoirs publics** pourraient jouer un rôle à cet égard **en communiquant davantage concernant Easy Switch**.
54. Enfin, un seul répondant ne voit pas de point d'amélioration et déclare : « On peut conduire un cheval à l'abreuvoir, mais on ne peut pas le forcer à boire. »
- c) Considérations de l'IBPT
55. Les réalisations positives d'Easy Switch résumées ci-dessus sous la question 2 parlent d'elles-mêmes.
56. L'IBPT adhère à une grande partie des contributions en matière de points d'amélioration (questions 1 et 3), plus particulièrement :
- a. Easy Switch permet en effet de rendre le marché des services de ligne fixe en Belgique plus concurrentiel.
 - b. Plus d'efforts doivent être déployés pour augmenter la notoriété d'Easy Switch (qui doit rester la procédure standard). Les opérateurs renvoient à cet effet aux pouvoirs publics. Toutefois, il ne faut pas perdre de vue que les opérateurs ont eux-mêmes un contact direct avec les clients en question, et qu'ils peuvent, depuis cette position, fournir également des informations pour augmenter la notoriété d'Easy Switch (et plus efficacement que dans le cas d'une campagne d'information générale). Dans ce cadre, il convient également de remarquer qu'il est ressorti de l'audit des plaintes réalisé par l'IBPT en 2018-2019 que les collaborateurs (front office) des opérateurs possédaient dans certains cas des connaissances particulièrement lacunaires concernant Easy Switch, ce qui a entraîné dans la pratique des retards, des opt-outs non désirés, etc. Il revient dès lors aux opérateurs d'informer clairement et correctement toutes les personnes impliquées dans la procédure Easy Switch (tant internes qu'externes) à ce sujet et d'organiser des formations complémentaires.
 - c. La mise à disposition des données de migration nécessaires pour lancer la procédure Easy Switch doit être améliorée.

- d. Sur la base des rapports annuels du Service de médiation pour les télécommunications, de l'audit des plaintes de l'IBPT et de la confirmation de certains répondants à la consultation, l'objectif d'Easy Switch d'éviter la double facturation semble également être moins atteint. Obliger une forme de contrôle de l'exactitude de l'ID Easy Switch est évoqué comme une mesure à élaborer.

2.2. Que pensent les parties prenantes de l'utilisation effective d'Easy Switch ?

a) *Introduction*

57. Dans son rapport intitulé « [Situation du marché des communications électroniques et de la télévision en 2017](#) », l'IBPT indique que la procédure Easy Switch a été appliquée en moyenne 1 fois sur 5 au cours du deuxième semestre de 2017 (à savoir lors des 6 premiers mois après son entrée en vigueur). En chiffres absolus, cela signifie que 37 600 des 222 966 ménages avec des services fixes qui ont migré vers un nouvel opérateur ont effectivement eu recours à la procédure Easy Switch.
58. Dans un rapport à la portée identique sur l'année [2018](#), qui a été publié après le lancement de la consultation publique, il est noté que 20 % des acquisitions en 2018 au niveau des ménages pour les services fixes se basaient sur Easy Switch.
59. Dans le rapport de [2019](#), l'IBPT a constaté que la part d'Easy Switch dans les nouvelles acquisitions de ménage pour les services fixes restait identique par rapport à 2018.
60. Aux **questions 4 et 5 du document de consultation**, l'IBPT demandait aux parties prenantes si ces chiffres étaient satisfaisants, quelles étaient les causes selon elles, si elles estimaient que les chiffres n'étaient pas satisfaisants, et quelles mesures pourraient être prises selon elles pour augmenter le taux d'utilisation de la procédure Easy Switch.

b) *Réponses aux questions de la consultation*

61. Environ la moitié des répondants ont expressément indiqué qu'ils ne **trouvaient pas les chiffres satisfaisants**.
62. Un nombre légèrement inférieur de répondants adoptent une sorte de position intermédiaire en mettant notamment en question le critère pour considérer un certain pourcentage comme étant bas ou en indiquant qu'il est encore trop tôt pour analyser les taux d'utilisation car la procédure doit encore infiltrer le marché.

63. Enfin, quelques répondants estiment la situation concernant l'utilisation d'Easy Switch au cours des dix-huit premiers mois comme normale ou satisfaisante, également au vu de sa nouveauté. Ainsi, l'un des répondants indique qu'il a également fallu au minimum 5 ans avant qu'un processus de migration simplifiée de fournisseur d'électricité avec les mêmes objectifs qu'Easy Switch (mais concernant seulement un produit relativement homogène) ait un effet tangible sur le marché en question.
64. Pratiquement tous les répondants ont mentionné **la méconnaissance de la procédure** comme étant **la cause** du taux d'utilisation d'Easy Switch. Toutefois, les répondants ne partagent pas le même avis (du moins pour une partie) concernant les facteurs à l'origine de cette méconnaissance :
- a. Un certain nombre de répondants indiquent que les opérateurs n'ont pas suffisamment mis l'accent sur les avantages de la procédure pour l'utilisateur.
 - b. Des répondants insistent sur le fait que les clients ne peuvent pas toujours être convaincus d'utiliser Easy Switch, par ex. parce qu'ils ne comprennent pas toujours tout à la procédure, ils trouvent cela plus facile d'effectuer eux-mêmes la résiliation ou plus confortable de garder le contrôle.
 - c. Certains, dont Test Achats, indiquent que l'ID Easy Switch n'est pas suffisamment accessible et/ou que les clients n'ont pas le réflexe d'emporter ou de consulter les outils ou documents contenant les données de migration nécessaires.
 - d. Un répondant critique le fait que les données de migration, malgré les accords entre les opérateurs, ne soient pas communiquées par téléphone sur le terrain aux clients, sous prétexte de protéger la vie privée.
 - e. Un répondant estime que les pouvoirs publics ont été jusqu'à présent trop discrets dans leurs campagnes d'information concernant Easy Switch.
65. En ce qui concerne les **mesures** à prendre, les répondants avancent les propositions suivantes :
- a. Pour un certain nombre de répondants, les données de migration, dont l'ID Easy Switch, doivent être rendues plus accessibles, notamment via les factures. Pour Test Achats, la facture doit également contenir plus d'informations sur la procédure en elle-même.
 - b. Selon certains répondants, dont Test Achats, les opérateurs doivent davantage informer les consommateurs de l'existence de la procédure Easy Switch. Pour un groupe de répondants, cela doit surtout avoir lieu lors des entretiens de vente ; d'autres plaident pour faire valoir cela en uniformisant le mandat de migration. Un répondant indique ce dernier élément comme une manière de veiller à ce que la procédure Easy Switch soit effectivement la procédure standard. Un autre répondant estime également que l'opérateur doit préparer ce document au maximum pour le client.

- c. Un certain nombre de répondants insistent sur le fait que la communication peut apporter une solution afin d'atteindre les objectifs. D'abord dans le chef des pouvoirs publics qui, selon un répondant, pourraient associer la communication relative à Easy Switch dans les médias à la communication concernant le simulateur tarifaire. Un répondant remarque que la procédure est désignée sous le nom « Easy Switch », qui est un terme plutôt général. Selon ce répondant, il semble plus intéressant de davantage expliquer de quoi il s'agit, par exemple en utilisant « changement d'opérateur ».
 - d. Test Achats plaide pour qu'un formulaire supplémentaire (séparé) soit prévu lors de la conclusion d'un nouveau contrat qui informe les consommateurs sur l'utilisation ou non de la procédure Easy Switch avec une explication claire de ce que chaque choix implique.
 - e. Un certain nombre de répondants estiment que l'uniformisation de l'ID Easy Switch et des données de migration engendrera moins de discussions entre les opérateurs, ce qui favorisera le déroulement effectif des migrations. Un répondant plaide dans ce cadre pour une simplification de l'ID Easy Switch, par ex. en créant la possibilité de ne reprendre que les 4 à 6 derniers chiffres de l'ID Easy Switch. Si la correspondance avec le numéro de client est positive, la procédure Easy Switch doit être validée.
 - f. Un répondant donne des explications concernant les mesures qu'il a prises, après beaucoup d'insistance de la part de l'IBPT, pour augmenter le taux d'utilisation de la procédure Easy Switch et indique que les premiers résultats de ces adaptations sont positifs.
66. Un répondant estime qu'il n'est actuellement pas nécessaire de réfléchir à des mesures. L'on note une évolution positive et tant que celle-ci se poursuit, il n'y a aucun problème, selon ce répondant.

c) Considérations de l'IBPT

67. Une procédure standard appliquée dans 1 cas sur 5 est une *contradictio in terminis*¹³.
68. Par conséquent, l'IBPT estime que des mesures doivent être prises.
69. Une meilleure communication sur tous les plans (entretiens de vente, documents et autres outils des opérateurs, communication d'informations par les opérateurs et par les pouvoirs publics, etc.) est manifestement la voie la plus appropriée, bien que l'IBPT n'exclue plus de réaliser des contrôles plus stricts.

¹³ Lors de l'audit des plaintes, l'IBPT a constaté que l'un des principaux opérateurs belges a vu le nombre de nouveaux clients augmenter au cours de la période 2017-2018, alors que l'application d'Easy Switch a, au même moment, baissé d'environ 30 % pour cet opérateur. De telles constatations soulèvent de sérieuses questions quant à l'application d'Easy Switch par cet opérateur.

70. Ainsi, après les contrôles de l'IBPT effectués en 2017-2018, il doit être établi très clairement auprès de tous les opérateurs que les documents, les processus en ligne ou d'autres méthodes de vente mettant la résiliation par le client sur le même pied d'égalité que la procédure Easy Switch (au lieu de faire d'Easy Switch la procédure standard et la résiliation par le client via opt-out une exception) sont interdits. Les manquements constatés sur ce plan lors de nouveaux contrôles seront par conséquent sanctionnés. Si un problème structurel global devait subsister sur la (quasi) totalité du marché, l'IBPT partage l'avis d'un répondant selon lequel un mandat de migration uniforme est une manière de veiller à ce que la procédure Easy Switch soit effectivement la procédure standard.
71. De plus, l'IBPT note une superposition partielle avec les contributions à la question 3 de la consultation et renvoie à ses considérations ci-dessus.

2.3. Questions détaillées sur les dispositions de l'AR

72. Dans la partie B du document de consultation, l'IBPT a, sur la base de la structure et des articles successifs de l'AR, sélectionné un certain nombre de thèmes sur lesquels il souhaitait poser des questions ciblées.
73. Dans cette section, l'IBPT présente une synthèse des contributions reçues ainsi que son avis.
74. Les parties prenantes qui souhaitent encore aborder un autre thème (ciblé) ont reçu la possibilité de le faire à la fin (partie C) du document de consultation.
75. Ces contributions sont résumées et traitées à la section 2.4.

2.3.1. Définitions et champ d'application (art. 1^{er} et 2)

2.3.1.1. Champ d'application matériel

2.3.1.1.1. Concernant l'exclusion de certaines formes de migration

a) *Introduction*

76. Vu les expériences dans le cadre de la portabilité des numéros en Belgique, les pratiques relatives à la migration de services Internet (et télévision) dans d'autres pays de l'UE et un certain nombre d'études, mentionnées dans le [rapport Easy Switch de l'IBPT du 10 mars 2015](#), un projet d'AR de 2015, pour lequel le ministre en charge des Télécommunications a lancé une consultation publique, reposait sur une large application de la procédure unique dirigée par l'opérateur receveur pour les migrations Internet, télévision et d'offres groupées.
77. Sur la base des réactions pendant et après la consultation publique, l'AR a finalement introduit la procédure de migration menée par le nouvel opérateur pour une « migration simple ».
78. L'article 2, 5^o, de l'AR Easy Switch définit ce type de migration comme suit :
*« la migration entre un opérateur donneur et un opérateur receveur, dans le cadre de laquelle, du fait de l'intervention de l'opérateur receveur :
- soit le seul contrat activé à une adresse, qui concerne uniquement un service d'accès à Internet ou uniquement un service de radiotransmission et de radiodistribution fourni en position déterminée, est résilié ;
- soit tous les services d'accès à Internet et de radiodistribution activés à une adresse par l'opérateur donneur et fournis en position déterminée sont désactivés avec ou sans les services de communications électroniques fournis sur la base d'un numéro, compris dans un ensemble de services. »*
79. En raison de la définition, les migrations suivantes (au moins une partie) ne relevaient pas de la procédure simplifiée de migration :

- Migrations de 2 à 1 : faire réaliser par l'opérateur receveur deux désactivations (ou plus) auprès de deux opérateurs donneurs (ou plus) afin de regrouper les services chez lui.
- Migrations partielles : rester chez un opérateur par exemple pour la télévision et passer à un nouvel opérateur pour Internet¹⁴.
- Migrations « multi-sites » : faire réaliser une migration par un opérateur receveur en une seule fois et avec un seul mandat à différentes adresses d'installation (par ex. à la résidence principale et à la résidence secondaire de l'abonné).

80. Lors de la consultation, l'IBPT a demandé (à la **question 6**) si les exceptions mentionnées ci-dessus étaient toujours souhaitables et pourquoi (pas).

b) Réponses aux questions de la consultation

81. Un certain nombre de répondants, dont Test Achats, estiment qu'il est souhaitable de permettre le plus de migrations possible via Easy Switch et de ne pas exclure de consommateurs qui souhaitent y avoir recours parce que la procédure devient un peu plus complexe. Un répondant est convaincu qu'intégrer les migrations partielles dans Easy Switch simplifiera la vie de l'utilisateur, renforcera son droit de choisir et l'encouragera à changer de service (qu'il s'agisse d'Internet ou de la télévision). Selon lui, les migrations partielles favoriseront aussi la concurrence/dynamique sur le marché. Toujours selon ce répondant, l'exclusion tient les clients en otage dans leur offre groupée, qui de plus devient plus chère chaque année.
82. Un certain nombre de répondants estiment que cet élargissement n'est pas prioritaire. Ils préfèrent d'abord résoudre les problèmes concernant la procédure Easy Switch actuelle (par ex. faire effectivement d'Easy Switch la procédure standard, rendre accessible et simplifier l'ID Easy Switch...) avant de procéder à l'introduction des migrations complexes.
83. Un certain nombre de répondants conseillent de maintenir ces exceptions. Selon eux, les cas visés dans les exceptions constituent une minorité par rapport au marché total, cela engendrera de la complexité (par ex. comment un seul technicien peut-il activer un nouveau service sur deux sites en même temps ?), demandera d'apporter des modifications aux implémentations actuelles (par ex. modifier l'ID Easy Switch et les systèmes d'échange d'informations entre les opérateurs) et la complexification de la procédure n'engendrera pas beaucoup plus de migrations, mais entraînera presque certainement une augmentation du nombre de plaintes. Ces répondants indiquent que les coûts d'un tel développement seront élevés. L'un d'entre eux estime que la suppression des exceptions engendrera une augmentation des coûts (déjà supportés) pour Easy Switch, ce qui se traduit au final par une augmentation des coûts généraux auprès des opérateurs, et, par conséquent, une hausse des prix. Selon eux, avant de prendre une décision, le législateur doit réaliser une étude de marché correcte afin de vérifier s'il existe un marché et un besoin à cet égard.

¹⁴ Ces migrations partielles ne visent pas les migrations où un abonné, à la fin de la procédure de migration, reste client auprès de deux opérateurs (ou plus) en raison de choix qui ont été faits ou non sur le plan de la portabilité de numéros. Comme indiqué dans le rapport au Roi, l'AR Easy Switch ne visait en aucun cas à modifier les principes généraux et la réglementation technique et opérationnelle de la portabilité des numéros.

c) Considérations de l'IBPT

84. L'IBPT note que les avis concernant cette question sont partagés. Il remarque que les opérateurs historiques ont plutôt tendance à garder les exceptions et qu'un certain nombre d'opérateurs figurent dans le groupe de répondants qui souhaitent une suppression des exceptions. Il semble donc qu'il existe un certain besoin du marché à cet égard.
85. De plus, l'IBPT indique surtout que l'article 106, paragraphe 6, alinéa 1^{er}, de la [directive \(UE\) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques \(refonte\)](#), en cas de migration de services d'accès à l'internet¹⁵, ne prévoit aucune possibilité d'exception au principe selon lequel le nouveau fournisseur (à savoir l'opérateur receveur) doit mener la procédure de migration. Une exception entraîne le fait que le client doit effectuer la résiliation lui-même. L'IBPT ne voit pas comment il peut encore être question dans ce cas d'une procédure dirigée par l'opérateur receveur.
86. La suppression des exceptions, certainement au niveau de la migration partielle, favorise également le droit de choisir de l'utilisateur final, à savoir l'un des objectifs généraux que les États membres de l'UE doivent favoriser.
87. L'un des opérateurs ayant contribué à la consultation publique remarque que les migrations de 2 à 1 sont effectivement possibles chez lui, ce qui nuance (pour le moins) fortement la remarque selon laquelle de telles migrations sont trop complexes pour être traitées par le biais d'une procédure unique menée par l'opérateur receveur.
88. Par conséquent, l'IBPT analysera, en concertation avec les opérateurs, comment appliquer la suppression exigée juridiquement des exceptions du champ d'application de manière opportune et peu coûteuse¹⁶.
89. Enfin, l'IBPT note qu'un répondant souhaite que la migration partielle fasse également partie de l'AR Easy Switch, ce qui se justifie par le fait qu'un client devrait pouvoir migrer vers un autre opérateur pour la composante ligne fixe de son offre groupée. Sous réserve des considérations formulées ailleurs concernant les migrations de services d'accès à Internet mobiles sans numéro (visible pour le client), l'IBPT indique qu'une telle migration relève déjà de l'AR. Voir à ce propos l'utilisation de « *avec ou sans les services de communications électroniques fournis sur la base d'un numéro, compris dans un ensemble de services* » dans la définition d'une migration simple (art. 2, 5^o) et l'utilisation de « *ou non* » à l'article 3, alinéa 4, 2^o, in fine, de l'AR. Ces deux éléments sous-entendent qu'un client peut laisser ses numéros mobiles chez l'opérateur donneur et utiliser Easy Switch pour migrer la ou les composantes ligne fixe de son offre groupée vers un opérateur receveur.

¹⁵ Voir article 106, paragraphe 1^{er} : « En cas de changement de fournisseur de services d'accès à l'internet ».

¹⁶ Il est évident qu'une adaptation du champ d'application matériel engendrera des coûts pour les opérateurs. La consultation actuelle ne donnait aucune indication quant à la hauteur de ces coûts. Indépendamment des obligations incombant à la Belgique, il convient également de tenir compte des avantages de l'augmentation de la convivialité pour le client et de l'augmentation du dynamisme sur le marché.

2.3.1.1.2. Concernant la restitution d'équipement du donneur comme un modem ou un décodeur

a) Introduction

90. La restitution d'un modem et/ou d'un décodeur n'est pas réglementée dans l'AR Easy Switch. Par conséquent, l'abonné, même dans le cadre d'Easy Switch (et malgré le choix dans l'AR d'une procédure de migration unique dirigée par l'opérateur receveur), doit encore effectuer cette opération vis-à-vis de l'opérateur donneur.
91. À la **question 7** du document de consultation, l'IBPT a demandé aux répondants à qui (l'opérateur donneur ou l'opérateur receveur) ils estimaient que l'abonné qui fait appel à Easy Switch devrait restituer son modem ou son décodeur et quels sont les avantages et inconvénients des deux scénarios.

b) Réponses aux questions de la consultation

92. Pour Test Achats, un scénario dans le cadre duquel l'opérateur receveur restitue le modem à l'opérateur donneur est le plus favorable pour l'utilisateur. Le receveur doit de toute façon se rendre chez le client pour l'installation du nouveau modem ou du décodeur et peut alors emporter l'ancien modem par la même occasion. Ces modems peuvent ensuite être renvoyés en gros à l'ancien opérateur, ce qui est plus efficace et plus écologique que lorsque chaque client renvoie son ancien modem.
93. En outre, Test Achats plaide pour que tous les opérateurs suivent de toute façon la même procédure, par ex. renvoi via la poste ou dépôt dans un magasin, et ce, pour éviter les problèmes tels qu'ils existent actuellement (par ex. les clients reçoivent une facture pour les modems qu'ils ont déjà restitués dans un magasin).
94. Un opérateur est conscient que le fait qu'un client restitue lui-même son modem à l'opérateur donneur crée une possibilité de « win back », mais trouve cela moins préjudiciable que la complexité du scénario alternatif. La restitution de l'équipement par l'opérateur receveur suppose en effet des accords supplémentaires entre les opérateurs (logistique, constatation de dommages, etc.), alors que l'échange d'informations entre les opérateurs est déjà souvent défaillant aujourd'hui, sans cette complexité supplémentaire. Cet opérateur plaide donc pour un déroulement correct des procédures existantes avant de les rendre plus complexes.
95. Un autre opérateur estime que la restitution du modem par l'opérateur receveur s'accompagne de plusieurs problèmes :
- Seul l'opérateur donneur sait de quel équipement il s'agit exactement (modem, décodeur, 2^e ou 3^e modem, etc.), car il est le seul à posséder les informations précises. Ce problème pourrait uniquement être résolu si l'opérateur donneur était déjà averti avant l'activation du départ de son client, ce qui permettrait un « win back » ;
 - Le système devient plus complexe d'un point de vue opérationnel et informatique, ce qui entraînera des coûts supplémentaires et un plus grand risque d'erreurs ;
 - Les techniciens devront se familiariser avec l'équipement d'autres opérateurs étant donné qu'ils devront les identifier dans la pratique ;

- d. Le risque d'erreurs augmente (par ex. tous les appareils ne sont pas restitués), et donc le risque de plaintes et de clients mécontents, ce qui sera surtout désavantageux pour l'opérateur receveur.

Par conséquent, cet opérateur n'est pas en faveur de la proposition et pense que si l'IBPT devait prévoir cette modification, il devrait d'abord effectuer une analyse coûts/bénéfices.

- 96. Trois opérateurs craignent une insécurité juridique et souhaitent conserver le système actuel pour les raisons suivantes :

- a. L'opérateur receveur ne peut pas emporter l'équipement avant la conclusion du contrat, ce qui signifie que le client devra de toute façon entreprendre des démarches (par ex. l'envoi ou la livraison dans un point de vente du receveur) ; dans ce cas, il n'y a aucun avantage pour le client ;
- b. La restitution par l'opérateur receveur peut engendrer des discussions difficiles concernant la responsabilité si l'appareil est perdu, endommagé, incomplet ou restitué en retard ou si, par ex., le client affirme avoir envoyé l'appareil et que l'opérateur receveur n'a rien reçu ;
- c. Les techniciens et les canaux de vente du receveur ne sont pas équipés pour reconnaître l'équipement « étranger », le réceptionner, le stocker et le contrôler ;
- d. Des tâches logistiques supplémentaires, une assurance supplémentaire pour les dégâts, le vol, etc. entraînent des coûts.

- 97. L'un d'eux ajoute que le modem et sa restitution font partie du contrat entre le client et l'opérateur donneur et que l'opérateur receveur y est étranger. Si le client ne respecte pas ses obligations, le donneur dispose alors des moyens nécessaires pour réagir.

- 98. D'autres opérateurs estiment que le processus de restitution par l'opérateur receveur est impossible, sans autre explication ou par crainte des procédures et formalités logistiques complexes entre le donneur et le receveur, et souhaitent ainsi conserver la procédure actuelle.

c) Considérations de l'IBPT

- 99. Comme constaté par l'IBPT lors de son audit des plaintes de médiation, la pratique révèle que la restitution du modem par le client à l'opérateur donneur ne se fait pas sans problèmes et que, par exemple, malgré la restitution de l'ancien équipement, l'« ancien » contrat a toujours cours. Il arrive également que le client affirme avoir envoyé l'équipement alors que l'opérateur déclare n'avoir rien reçu.

- 100. À la lumière de tels problèmes, il semble plus convivial que le client puisse restituer son modem et d'autres appareils à l'opérateur receveur (ou à son technicien) : le client ne doit plus contacter son ancien opérateur ; le technicien se rend de toute façon généralement sur place pour installer le nouveau modem, l'ancien modem peut donc facilement être restitué via cette personne. Les problèmes éventuels concernant la restitution sont traités entre les deux opérateurs.

101. Toutefois, il convient de nuancer ceci : premièrement, cela ne s'applique qu'aux cas où un technicien se rend effectivement chez le client en question. Lorsque le client choisit de réaliser l'installation lui-même, aucun technicien ne se rend sur place et le modem devra donc être envoyé par le client, le cas échéant à l'opérateur receveur et pas à l'opérateur donneur. Dans ce cas, le « bénéfice » pour l'utilisateur est très limité. De plus, lors de cet envoi, des problèmes similaires à ceux rencontrés lors de l'envoi actuel d'équipement à l'opérateur donneur peuvent se produire.
102. Deuxièmement, un certain nombre de problèmes contractuels se posent : comme l'indiquent à juste titre un certain nombre d'opérateurs, la restitution du modem et d'autres appareils est réglée contractuellement entre le client et l'opérateur donneur. Normalement, le contrat décrit précisément ce que le client doit faire du modem à la fin du contrat : où, dans quel délai et de quelle manière les équipements terminaux concernés doivent être restitués à l'opérateur, quelles sont les conséquences en cas de retard, dommages à l'équipement, etc.
103. On peut en effet se demander si ces obligations peuvent également être applicables à des tiers (opérateurs receveurs) qui n'étaient pas partie au contrat en question.
104. Cela serait uniquement possible moyennant une intervention du législateur ou via des accords mutuels contraignants entre les opérateurs.
105. La question est toutefois de savoir si cela est faisable ou souhaitable. Les opérateurs utilisent souvent des modems propres que les autres opérateurs ne connaissent pas. Dans ce contexte, il est particulièrement difficile d'imposer à un opérateur receveur de devoir se charger de la restitution du modem à l'opérateur donneur : l'opérateur receveur ne connaît en effet pas le modem en question et ne peut pas juger si le modem remis par le client est le bon, ou si des appareils supplémentaires doivent être fournis, ou si le modem est endommagé ou non, etc. Le donneur dispose des informations en question. De plus, la situation devient encore plus complexe lorsque le modem réceptionné par le donneur est endommagé : qui en assume la responsabilité, l'opérateur receveur ou le client ?
106. Vu les problèmes ci-dessus, il ne semble en ce moment pas proportionnel d'obliger l'opérateur receveur à restituer le modem et les autres équipements éventuels à l'opérateur donneur.
107. L'on pourrait imposer aux opérateurs la chose suivante : lorsque le client ou un intermédiaire (comme un point de vente indépendant des opérateurs où le client a restitué le modem) restitue le modem à (un point de collecte des modems de) l'opérateur donneur, le contrat avec l'opérateur donneur qui couvre l'équipement est automatiquement résilié, si cela n'a pas encore été fait. Dans le cadre de l'audit des plaintes, l'IBPT a en effet constaté que des plaintes émanaient régulièrement d'utilisateurs qui restituaient leur modem à l'ancien opérateur après l'activation de leurs services auprès du nouvel opérateur et constataient par la suite que leur abonnement Internet, télévision ou d'offre groupée n'était pas résilié. Cela n'est pas acceptable, d'autant plus parce qu'un seul grand opérateur résilie automatiquement le contrat lorsque l'équipement en question est restitué.

2.3.1.2. Champ d'application personnel

a) Introduction

108. Le champ d'application *ratione personae* de l'AR Easy Switch n'a pas été limité aux consommateurs en 2016, à la suite des demandes issues du marché lors de la consultation publique. Les petits indépendants et entreprises qui avaient souscrit à un plan tarifaire résidentiel chez l'opérateur donneur, mais qui utilisaient (aussi) ce plan tarifaire pour leurs activités professionnelles, pouvaient également recourir à la procédure unique dirigée par l'opérateur receveur pour la migration en vertu de la version finale de l'AR Easy Switch.
109. De même, l'article 106, paragraphe 6, alinéa 1^{er}, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques (refonte) prévoit qu'en cas de migration de services d'accès à l'internet¹⁷ le nouveau fournisseur (à savoir l'opérateur receveur) doit mener la procédure de migration. L'article 106, paragraphe 1^{er}, de la directive contient de nombreux éléments qui sont également applicables à une migration simple.
110. Ces dispositions, ainsi que d'autres¹⁸, doivent être transposées dans la législation nationale pour le 21 décembre 2020. L'article 106, paragraphe 1^{er}, de la directive (UE) 2018/1972 aborde à ce sujet la procédure de changement de fournisseur pour les utilisateurs finals en général, sans se limiter aux consommateurs ou aux utilisateurs finals qui sont des microentreprises, des petites entreprises ou des organisations à but non lucratif, comme mentionné à plusieurs reprises dans d'autres parties de la directive (UE) 2018/1972 en ce qui concerne la protection des droits de l'utilisateur final.
111. L'IBPT s'est demandé à la **question 8** du document de consultation quelles seraient les conséquences de l'élargissement du champ d'application de l'AR Easy Switch à tous les utilisateurs finals qui auraient demandé une migration de leur service Internet. L'Institut demandait plus particulièrement si les modalités d'Easy Switch devaient être élaborées autrement par rapport aux utilisateurs finals qui ne sont ni des consommateurs, ni de petits indépendants et entreprises ayant souscrit à un plan tarifaire résidentiel.

b) Réponses aux questions de la consultation

112. Test Achats ne voit pas immédiatement de modalités à élaborer autrement pour les clients non résidentiels.

¹⁷ Voir article 106, paragraphe 1^{er} : « En cas de changement de fournisseur de services d'accès à l'internet ».

¹⁸ Dont l'article 107, qui déclare l'article 106, paragraphe 1^{er}, applicable à tous les éléments de l'offre groupée. La règle « mutatis mutandis » instaurée par l'article 107 s'applique, selon le paragraphe 4, « également aux utilisateurs finaux qui sont des microentreprises, des petites entreprises ou des organisations à but non lucratif, à moins qu'elles n'aient accepté expressément de renoncer à tout ou partie de ces dispositions. »

113. Plusieurs répondants sont plus ou moins neutres, parce que les clients résidentiels représentent leur groupe cible principal. L'un d'entre eux pointe toutefois les coûts importants pour les opérateurs qui devront investir davantage pour pouvoir participer au processus de communication relatif à Easy Switch.
114. Un autre répondant estime qu'avant d'étendre le champ d'application de la procédure Easy Switch au marché B2B, la procédure existante à l'intention des consommateurs doit d'abord fonctionner parfaitement.
115. Un grand nombre d'opérateurs estiment qu'un élargissement d'Easy Switch aux clients professionnels n'est pas réaliste, parce qu'une telle migration est trop complexe pour un transfert et une résiliation en une seule fois via Easy Switch :

- Des milliers de numéros de téléphone doivent parfois être transférés ainsi que de nombreuses lignes Internet ;
- Différentes technologies entrent en jeu (DSL, fiber GPON, point-to-point fiber...)
- L'on se demande en particulier si une telle entreprise fonctionne également par-delà les frontières : qu'en est-il des numéros de téléphone internationaux ou si le contrat comporte une ou plusieurs connexions Internet dans un autre pays ?
- etc.

En bref : les clients non résidentiels demandent des solutions de télécommunications sur mesure et une migration est également un travail sur mesure pour eux, donc un projet en soi, nécessitant une interaction constante entre le nouvel opérateur et le client en matière de planning et de suivi administratif.

116. L'un des répondants demande à l'IBPT dans tous les cas de ne pas prévoir de processus automatique pour la migration de contrats non résidentiels, car les processus et l'approvisionnement sous-jacents ne sont pas encore automatisés, contrairement aux plans tarifaires résidentiels. Deux autres répondants recommandent de maintenir le champ d'application actuel de l'AR Easy Switch.
117. En revanche, l'un des répondants plaide pour une application d'Easy Switch à l'égard de tous les clients qui souscrivent à des services de type « mass market », que le plan tarifaire soit professionnel ou résidentiel.
118. Plusieurs répondants au sein du groupe contre l'élargissement du champ d'application personnel indiquent que les clients non résidentiels demandent souvent des migrations multi-sites.
119. Selon l'un des répondants, une modification de l'abonnement Internet sur le marché spécifique des moyennes et grandes entreprises s'accompagne souvent de l'installation de nouvelles lignes parallèles aux lignes existantes (chez l'autre fournisseur), et ce, sur différents sites. Cette manière de travailler permet au client de rester connecté sur les différents sites, ce qui revêt une importance capitale pour ce groupe de clients.

120. Un certain nombre de répondants remarquent que de telles migrations multi-sites, vu la définition actuelle de la « migration simple » de l'AR Easy Switch, ne relèvent de toute façon pas du champ d'application d'Easy Switch.
121. Plusieurs répondants du groupe qui ne souhaitent pas l'élargissement du champ d'application personnel sont convaincus que les grandes entreprises n'aspirent pas à un processus de migration standardisé de type Easy Switch : selon eux, dans la partie « entreprises » du marché non résidentiel, il n'y a pas de seuil pour la migration actuellement ou dans un avenir prévisible. Cela est partiellement dû au fait que les gros clients professionnels possèdent une grande puissance d'achat et sont capables de négocier et orienter la migration pour rendre le processus fluide.
122. Un répondant suggère que, contrairement à la situation pour les clients résidentiels, peu ou pas de problèmes se présentent lors de la migration d'un client non résidentiel et conclut : « *La question est donc de savoir si cela vaut la peine d'imposer des coûts à tous les opérateurs, non pas pour résoudre un problème existant, mais simplement parce que quelqu'un, quelque part en Europe, a utilisé un mot au lieu d'un autre ? Nous ne sommes pas d'accord.* »

c) *Considérations de l'IBPT*

123. L'IBPT estime que les mots des textes normatifs sont effectivement importants.
124. L'Institut¹⁹ note que les **migrations de clients non résidentiels** sont généralement des migrations multi-sites et doivent être abordées la plupart du temps dans le cadre d'un projet, générant beaucoup d'interactions avec le client.
125. Dans le cadre de la réglementation de ce type de migrations, il semble donc approprié de partir du principe que de telles migrations **ne doivent pas être soumises à une procédure standardisée** et que le client est suffisamment informé quant à la migration. Selon l'IBPT, cela supprime la nécessité d'imposer des obligations d'information spécifiques aux opérateurs, en dehors de celles prévues dans le contrat (voir l'article 108 de la loi du 13 juin 2005), et de développer des mesures opérationnelles étendues, comme un protocole de communication IT et une ID Easy Switch.
126. Pour satisfaire à l'article 106, paragraphe 6, alinéa 1^{er}, du code européen cité ci-dessus, selon l'IBPT, les clients non résidentiels qui sont une grande ou moyenne entreprise doivent également recevoir la possibilité de charger l'opérateur receveur, avant ou pendant le projet de migration, de la résiliation du ou des contrats en question, une fois la procédure de migration clôturée. Conformément aux définitions de la [recommandation 2003/361/CE de la Commission européenne du 6 mai 2003](#)²⁰, les grandes ou moyennes entreprises sont des entreprises occupant au minimum 50 personnes et dont le chiffre d'affaires ou le total du bilan annuel est de minimum 10 millions d'euros.
127. **En ce qui concerne les micro et petites entreprises**, telles que définies dans la [recommandation de la Commission](#), **et les organisations à but non lucratif**, l'IBPT, comme le remarque un répondant, estime qu'il convient d'accorder la priorité à l'optimisation de la procédure actuelle (pour les plans tarifaires résidentiels, donc des consommateurs dans la grande majorité des cas).

¹⁹ L'IBPT remarque que parmi les arguments qui, selon les répondants, plaident en défaveur d'un élargissement du champ d'application de l'AR du 6 septembre 2016, un certain nombre se produisent lorsqu'une migration n'a pas lieu dans le cadre d'une procédure dirigée par l'opérateur receveur. Par exemple, des clauses de rupture élevées, l'éventuel matériel appartenant à l'opérateur qui se trouve chez le client et qui doit être récupéré par l'opérateur donneur, les travaux avec différentes technologies sous-jacentes, les investissements réalisés par client non résidentiel de grande taille individuel et qui doivent être récupérés sur une certaine période... Ces arguments ne sont donc pas développés davantage.

²⁰ Recommandation de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises, Journal officiel de l'Union européenne, 20 mai 2003, n° L 124, p. 36.

128. En ce qui concerne le régime final que les migrations des services Internet, de télévision et groupés de ce type de clients doivent suivre, il y a selon l'IBPT une certaine **marge de manœuvre**. Cela provient du fait que l'article 106, paragraphe 6, alinéa 1^{er}, du nouveau code européen impose aux États membres d'introduire le principe de migration unique dirigée par l'opérateur receveur, mais leur donne la liberté de définir les moyens et les modalités pour satisfaire à cette exigence²¹. Selon l'IBPT, les options suivantes se présentent au Ministre :
129. **Option 1 : maintenir le champ d'application *ratione personae* de l'AR Easy Switch**, à savoir que seuls les plans tarifaires résidentiels, quel que soit le type de client qui y a souscrit, sont soumis à la procédure de migration standardisée Easy Switch. Cela signifie que les micro et petites entreprises ainsi que les organisations à but non lucratif bénéficieraient des mêmes règles de migrations, comme recommandé ci-dessus pour les moyennes et grandes entreprises. Dans le cadre de cette option, les coûts d'adaptation pour les opérateurs qui servent également une clientèle non résidentielle sont les plus faibles.
130. **Option 2 : soumettre également la migration d'offres non résidentielles standardisées à la procédure de migration standardisée Easy Switch**. Cette option correspond à la contribution d'un répondant à la consultation qui plaide pour l'application d'Easy Switch à tous les clients qui souscrivent à des services « de masse », donc également ceux de nature professionnelle. L'avantage de cette option est qu'elle augmente la facilité de changement d'opérateur pour les entreprises qui choisissent un produit de masse (par ex. parce que, à l'instar du consommateur moyen, elles sont profanes en matière de télécommunications ou n'ont pas de puissance d'achat à faire valoir par rapport aux opérateurs). Dans le cadre de cette option, le défi du régulateur est d'établir une définition concluante d'un service de masse non résidentiel. Quand un plan tarifaire est-il « standardisé » ? Est-ce pertinent et suffisant qu'un plan tarifaire soit publié sur le site Internet (dans la partie non résidentielle) de l'opérateur (donneur) pour être considéré comme un produit de masse ? Cette option engendrera également de plus grands coûts d'adaptation pour l'opérateur que dans le cadre de l'option 1, en raison de l'automatisation des processus sous-jacents qui vont généralement de pair avec l'introduction d'une procédure standardisée telle qu'« Easy Switch ».

²¹ Voir également l'article 106, paragraphe 6, alinéa 2, première phrase, du code européen : « *Les autorités de régulation nationales peuvent établir les détails des procédures de changement de fournisseur et de portage, compte tenu des dispositions nationales en matière de contrats, de la faisabilité technique et de la nécessité de maintenir la continuité du service fourni aux utilisateurs finaux.* »

131. **Option 3 : étendre Easy Switch à la migration de tous les services de ligne fixe et d'offres groupées, achetés par des micro et petites entreprises et organisations à but non lucratif**, également les migrations réalisées dans le cadre d'un projet. Cette option peut être justifiée par le constat que le code européen utilise généralement l'appartenance ou non à la catégorie des micro ou petites entreprises ou des organisations à but non lucratif pour opérer la distinction entre les utilisateurs finals qui bénéficient d'une protection automatique et ceux qui sont censés négocier la protection de leurs intérêts²². L'avantage de cette option par rapport à l'option 2 est qu'elle prévoit une définition transparente et stable de la catégorie protégée (automatiquement), sous la forme de la recommandation précitée de la Commission européenne du 6 mai 2003 et des dispositions du Code des sociétés qui indiquent quelles entreprises sont des organisations à but non lucratif. Par rapport aux autres options, l'IBPT estime que les coûts de mise en œuvre sont les plus élevés, car l'on ne peut pas exclure que, parmi les migrations qui relèvent du champ d'application personnel de l'option 3, il y ait également des migrations qui sont des projets sur mesure²³. Enfin, il convient de remarquer que cette option connaît une **variante** (« option 3bis ») en ce sens que l'article 2 de la recommandation de la Commission européenne permet de « **ne retenir que le seul critère de l'effectif pour la mise en œuvre de certaines de leurs politiques** ». Afin de simplifier les entretiens de vente et les négociations entre les représentants des opérateurs et des petits utilisateurs finaux professionnels, il pourrait donc être décidé de ne pas prendre en compte le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan pour déterminer si une entreprise est une micro-, une petite ou une moyenne entreprise aux fins de l'application des règles spécifiques au secteur applicables aux communications électroniques et de n'utiliser que le critère du nombre de travailleurs mis au travail, qui serait de **49 au maximum** dans le cadre de cette option.
132. **Option 4 : Étendre l'Easy Switch de manière plus limitée aux demandes de migration de services de ligne fixe et d'offres groupées de services par des microentreprises et des organisations à but non lucratif uniquement.** Une dernière option envisagée par l'IBPT est de ne pas aller aussi loin dans l'extension d'Easy Switch que dans l'option 3. Il convient en effet de souligner que le code européen ne prescrit pas directement l'utilisation des catégories de micro- et petites entreprises et d'organisations à but non lucratif en la matière. La politique pourrait donc également choisir de limiter l'extension d'Easy Switch à la migration des services de ligne fixe et d'offres groupées de services demandée par les microentreprises et les organisations à but non lucratif uniquement. Selon l'annexe de la recommandation de la Commission européenne du 6 mai 2003, une microentreprise est une entreprise qui occupe moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros. Dans cette option également, **la variante** pourrait être appliquée, ce qui établirait la limite pour l'application d'Easy Switch à un **maximum de 9 travailleurs** dans l'« option 4bis ».

²² Il est vrai que les micro et petites entreprises ainsi que les organisations à but non lucratif peuvent renoncer à leur protection (« opt-out »), mais dans le cadre d'Easy Switch cela est également possible pour les consommateurs et d'autres catégories d'utilisateurs finals qui relèvent actuellement du champ d'application d'Easy Switch.

²³ Les organisations à but non lucratif peuvent par exemple être de grandes organisations de droit européen ou international, ou des services publics nationaux, régionaux et locaux.

2.3.2. Structure, mentions et contenu du mandat de migration simple (art. 3 et 13)

a) Introduction

133. Le processus de migration débute par la signature du mandat de migration simple qui, selon l'actuel article 3, alinéa 3, de l'AR, est repris dans la commande ou dans le contrat. L'article 3, alinéas 3 et 4, et l'article 13, § 1^{er}, de l'AR Easy Switch définissent actuellement quelles mentions doivent figurer sur le mandat de migration simple²⁴.

134. Ces dispositions sont les suivantes :

« Article 3.

[...]

L'abonné dont la demande comme indiquée au premier alinéa correspond à une migration simple signe ou valide à cet effet un mandat de migration simple repris dans la commande auprès de l'opérateur receveur ou dans le contrat avec celui-ci.

Lorsque l'abonné visé à l'article 1^{er} ne souhaite pas mandater l'opérateur receveur pour effectuer la résiliation vis-à-vis de l'opérateur donneur et faire concorder des nouveaux services avec la désactivation des services auprès de l'opérateur donneur, il l'indique explicitement sur le mandat de migration simple.

Il indique également explicitement sur le mandat de migration simple :

1^o s'il transfère ou non à l'opérateur receveur les numéros géographiques qui font partie de l'ensemble de services auprès de l'opérateur donneur, conformément à l'AR Portabilité des numéros.

2^o s'il transfère ou non à l'opérateur receveur les numéros mobiles qui font partie de l'ensemble de services auprès de l'opérateur donneur, conformément à l'AR Portabilité des numéros.

Art. 13. § 1^{er}. *Le mandat de migration simple mentionne au moins les données suivantes :*

1^o les données permettant d'identifier explicitement et dûment l'abonné visé à l'article 1^{er} ;

2^o les données de migration visées à l'article 17 ;

3^o si l'abonné visé à l'article 1^{er} souhaite transférer un service d'accès à Internet et qu'il dispose d'un espace web ou d'une adresse e-mail chez l'opérateur donneur, comme décrit à l'article 121/1 de la Loi, la possibilité de demander, via l'opérateur receveur, la facilité visée à l'article 121/1 ou 121/2 de la Loi auprès de l'opérateur donneur ;

²⁴ Ou la « LoA », pour « Letter of Authorization ».

4° la date jusqu'à laquelle l'abonné visé à l'article 1^{er}, souhaite garder, le cas échéant, ses services actifs auprès de l'opérateur donneur ;

5° une formulation neutre attirant l'attention de l'abonné visé à l'article 1^{er} sur le fait qu'il est tenu de remplir toutes ses obligations contractuelles existantes vis-à-vis de l'opérateur donneur, sous peine du paiement d'intérêts de retard ou d'une indemnité à l'opérateur donneur. Cette formulation renvoie pour les aspects de détail aux informations visées à l'article 18 ;

6° si la visite d'un ou de plusieurs techniciens est nécessaire en vue de la migration, la compensation à laquelle l'abonné visé à l'article 1^{er} a droit en cas d'absence de visite du ou des techniciens dans la plage horaire convenue, ainsi que la procédure qu'il doit suivre afin d'obtenir le paiement de cette compensation ;

7° dans la section du mandat de migration simple où l'abonné visé à l'article 1^{er} indique son choix concernant le portage de son ou ses numéro(s) géographique(s) et/ou mobile(s), la formulation standard suivante :

"Selon la loi, la perte de service téléphonique fourni à l'abonné pendant la procédure de transfert du numéro ne peut dépasser 1 jour ouvrable. Vous devez convenir d'une date spécifique pour le transfert du numéro avec votre opérateur. Si le transfert prend plus d'un jour ouvrable après l'activation du service de téléphonie ou si la date convenue n'est pas respectée, vous avez droit à une compensation. Veuillez vous adresser à cet effet à votre nouvel opérateur. Pour plus d'informations sur votre droit à une compensation en cas de retard dans le transfert du numéro, veuillez consulter le lien suivant : www.ibpt.be/np." ;

8° la signature de l'abonné qui donne le mandat de migration simple. »

135. L'article 13, § 2, de l'AR Easy Switch autorise le ministre à déterminer le format du mandat de migration simple, les points qui doivent être repris en plus sur le mandat de migration et les modalités concernant les mentions sur le mandat. À ce jour, le ministre n'a pas utilisé cette possibilité.

136. À l'approche de l'entrée en vigueur de l'AR Easy Switch, l'IBPT a toutefois transmis un modèle recommandé aux opérateurs. Dans la demande d'informations aux opérateurs, l'IBPT a demandé aux opérateurs qui n'ont pas suivi ce modèle de donner la raison pour laquelle ils ne l'ont pas fait.

137. Aux questions **9 à 12 incluse** du document de consultation, l'IBPT a demandé ce qui suit :

9. *Quelles mentions sur le mandat de migration simple ne sont pas utiles, selon vous ? Quelles mentions qui ne sont pas prévues dans l'AR Easy Switch devraient être ajoutées au mandat de migration simple ? Commentez à chaque fois votre réponse.*
10. *Quelle pourrait être la valeur ajoutée d'un mandat de migration simple unique, également en termes de format ? Quels sont les inconvénients possibles, selon vous ?*
11. *Selon vous, d'autres modalités concernant le mandat de migration simple devraient-elles être formulées ?*
12. *Est-il pertinent, comme indiqué actuellement à l'article 3, alinéa 2, de l'AR, d'exiger que le mandat de migration simple soit repris dans la commande auprès de l'opérateur receveur ou dans le contrat avec l'opérateur receveur ? Si non, quelle alternative proposez-vous ?*

b) Réponses aux questions de la consultation et à la demande d'informations

138. Les répondants n'ont pas toujours répondu question par question aux questions 9 à 12, ou ont parfois donné des éléments qui répondent à une question en complétant une autre question. Par conséquent, l'IBPT donne ci-dessous un résumé global des réponses à l'aide de quelques sous-thèmes mentionnés dans les questions et la demande d'informations.

1. Positions concernant l'ajout ou la suppression de mentions obligatoires dans le mandat de migration simple

139. Environ la moitié des répondants, dont Test Achats, estiment qu'il ne faut apporter aucune modification à la liste des mentions obligatoires prévues à l'AR Easy Switch.

140. Un répondant suggère d'ajouter les mentions suivantes :

- Des instructions et des commentaires clairs lorsqu'un opérateur utilise le document papier
- Si l'on devait un jour tout de même procéder à l'introduction générale d'une possibilité de contrôle de la référence Easy Switch et du numéro de client, l'endroit ou les endroits où les informations se trouvent.
- Remplacer la possibilité de compléter une date jusqu'à laquelle le client souhaite garder ses services actifs auprès de l'opérateur donneur par la possibilité de compléter le nombre de jours souhaités de chevauchement après l'installation.

141. Le même répondant laisse entendre qu'il ne vaut mieux pas que l'activation (d'une partie) des facilités du code de conduite ISPA sur l'accès à l'e-mail et à l'espace web passe par l'opérateur receveur. Selon lui, c'est au client qu'il revient d'organiser cela et éventuellement de réaliser le transfert, ainsi que d'effectuer la configuration sur l'infrastructure du receveur.

142. Un autre répondant explique qu'il fait compléter le mandat de migration lors de la commande, mais l'abonné demande de signer le mandat de migration formellement lors de l'installation, ce qui crée selon lui une complexité inutile. Le répondant est en faveur d'une réglementation plus souple dans le cadre de laquelle le mandat de migration peut être repris de manière flexible dans le contrat ou dans la confirmation de commande, sans que l'abonné doive encore formellement signer le mandat de migration.
143. Un répondant qui ne demande pas la suppression (ou l'ajout) de mentions remarque toutefois que certains clients trouvent étrange de devoir signer un mandat lorsqu'ils choisissent l'opt-out.

2. Avantages et inconvénients d'un mandat de migration simple unique également en termes de format

144. Trois répondants, dont Test Achats, présentent les **avantages** suivants :
- a. Un mandat de migration simple unique permet de rendre le document plus reconnaissable ;
 - b. Cela peut permettre un meilleur échange d'informations entre les opérateurs et contribuer à une application correcte de la procédure Easy Switch. L'on peut ainsi définir la manière dont les opérateurs doivent indiquer que la procédure Easy Switch est appliquée de manière standard, afin qu'il n'y ait aucun doute à ce propos vis-à-vis du consommateur ;
 - c. Cela simplifie la communication quant à l'existence de la procédure. L'un des répondants y ajoute la proposition selon laquelle les clients pourraient être dirigés vers un seul site web comportant toutes les informations.
145. Deux répondants remarquent qu'un mandat de migration unique ne contribuera pas, selon eux, à une augmentation du taux d'utilisation de la procédure Easy Switch.
146. Un certain nombre de répondants renvoient à leurs raisons de ne pas utiliser le modèle recommandé par l'IBPT (voir ci-dessous). Ces répondants ainsi qu'un autre répondant remarquent que l'IBPT a reconnu lors de discussions avec les opérateurs que sa recommandation ne comprenait pas le format du modèle.
147. Les répondants pointent en résumé les **inconvénients** suivants :
- a. Un répondant remarque que tous les opérateurs n'offrent pas les mêmes services (par exemple la télévision). De même, tous les consommateurs n'ont pas l'internet fixe avec la télévision à leur domicile. Par conséquent, un mandat de migration uniforme contiendra dans de nombreux cas des informations superflues et sera donc inutilement « lourd ».
 - b. Plusieurs répondants indiquent qu'un mandat de migration simple unique ne serait pas adapté aux processus et aux systèmes informatiques des différents opérateurs, qui varient fortement d'un opérateur à l'autre. Les exemples suivants sont cités :

- i. Concernant la mise en page, un répondant pointe les limitations techniques, en particulier la construction d'une plateforme de commande en ligne.
 - ii. Un autre répondant estime que la standardisation de documents est utile si des comparaisons doivent être effectuées entre des opérateurs, mais qu'il s'agit en l'occurrence d'informations dont le receveur a besoin pour mener l'exécution du contrat à bon terme. Lui seul est mieux à même de déterminer ce qui doit être demandé à cet effet. Des petites différences peuvent exister entre les opérateurs. L'uniformisation signifie regrouper toutes les possibilités dans un seul document. Or, toutes les exceptions ou règles d'applications ne pourront pas être présentées de manière claire au consommateur ou à l'utilisateur.
 - iii. Test Achats approuve ce dernier commentaire et indique que lors de l'uniformisation certains compromis devront probablement être conclus, ce qui fait que certaines informations ne seront peut-être plus mentionnées par un ou plusieurs opérateurs. Afin d'éviter cet éventuel inconvénient, ce répondant propose d'intégrer (uniquement) les exigences minimales pour un mandat de migration simple unique dans un AM.
- c. Plusieurs répondants indiquent explicitement que l'adaptation des modèles déjà développés représentera un coût important, sans que cela apporte une plus-value en échange, selon eux.

3. Raisons de ne pas suivre le modèle recommandé

148. Deux répondants à la demande d'informations ont répondu que la question ne les concernait pas, parce qu'ils appliquent le modèle recommandé par l'IBPT.
149. Les raisons principales de ne pas suivre le modèle recommandé formulées par les autres répondants étaient les suivantes :
- a. Le modèle n'est pas adapté à la charte graphique de l'opérateur. L'on fait principalement référence aux règles internes de l'entreprise en matière de présentation d'informations et de documents aux clients.
 - b. Le modèle n'est pas adapté pour l'introduction dans les processus de commande internes de l'opérateur ou dans d'autres systèmes informatiques.
 - c. Le contenu du modèle a été modifié par certains, notamment pour
 - être davantage conforme à la LoA pour la portabilité des numéros, qui est un document habituel avec lequel de nombreux canaux de vente des répondants ont l'habitude de travailler depuis longtemps
 - expliquer certains sujets de manière plus claire aux clients ou

- satisfaire aux règles commerciales de la vente en ligne : tout doit se passer de la manière la plus fluide et la plus rapide possible avec un minimum d'actions (clics, champs à compléter...) pour le client, avec un affichage le plus clair possible de l'offre. Selon le répondant en question, tout ce qui n'est pas nécessaire ne doit en principe pas apparaître à l'écran, car le client risque d'interrompre l'achat.

- [Confidentiel].

- [Confidentiel].

- d. Comme tous les opérateurs n'offrent pas les mêmes services (par exemple pas la télévision ou la téléphonie), certains répondants suppriment des informations du modèle recommandé qu'ils jugent superflues.

4. Pertinence de reprendre le mandat simple dans la commande ou le contrat

150. L'un des répondants confirme que tous les opérateurs ne rédigent pas de documents de commande distincts. Il a lui-même intégré le mandat de migration au contrat avec le client, à l'instar de ce qui se fait depuis déjà des années avec le mandat pour la portabilité des numéros. Ces mandats font ainsi partie intégrante du contrat. Ce répondant ne souhaite pas modifier ce processus, car il fonctionne bien. D'autres répondants indiquent (parfois de manière implicite, mais certainement) qu'ils jugent le régime actuel, avec la possibilité donnée par l'AR actuel à l'opérateur, important.
151. Test Achats plaide en revanche pour intégrer le mandat de migration simple dans un document distinct du contrat, et ce, pour éviter de noyer des informations importantes au milieu de toutes les autres informations contractuelles. Ce répondant estime que le moment de la commande est le moment approprié pour lui envoyer le document de migration simple.
152. Les autres répondants n'ont pas d'autres propositions concernant le système actuel. Un répondant fait référence à la pratique chez certains opérateurs de faire signer la LoA par le technicien et remarque que ce n'est pas sans risque, dans la mesure où l'exécution de tâches administratives ne fait pas partie des tâches principales du technicien.

c) Considérations de l'IBPT

153. Il ressort de la consultation que tous les opérateurs n'établissent pas de documents de commande séparés en 2019. L'IBPT recommande donc de **ne pas modifier** l'actuel article 3, alinéa 2, de l'AR Easy Switch.
154. L'IBPT recommande de ne pas modifier non plus l'article 3, alinéa 3, de l'AR Easy Switch. Selon l'IBPT, faire signer un opt-out, comme prévu à l'article 3, alinéa 3, attire l'attention du client sur le fait qu'il doit lui-même entreprendre des actions et a une certaine responsabilité, notamment concernant la forme de la résiliation du contrat existant. Si le client ne signe pas l'opt-out, la procédure Easy Switch est d'application en tant que procédure standard²⁵.
155. L'IBPT estime que l'abandon de l'obligation de signature à l'article 13, § 1^{er}, pour les mêmes raisons n'est pas opportune, tout comme la pratique d'encore réaliser des actions relatives à la LoA structurellement à une phase très tardive de la migration, à savoir sur le terrain par le technicien. Selon l'IBPT, l'abandon de l'obligation de signature va d'ailleurs également à l'encontre de l'article 111/2, § 2, de la loi du 13 juin 2005. Cette disposition prévoit que le « transfert » d'un service d'accès à Internet par un opérateur est interdit sans l'accord exprès préalable écrit de l'utilisateur final, ce qui, selon l'IBPT, nécessite une signature écrite ou électronique, qui réponde (au minimum) aux exigences du livre 8 du Code civil.
156. Le mandat de migration simple est un document critique sur lequel l'abonné doit indiquer son ID Easy Switch. Par conséquent, l'IBPT a eu l'idée lors de la consultation d'exiger que des **explications claires sur sa localisation** (ainsi que celle d'autres **données de migration nécessaires**) **figurent sur le mandat de migration simple**. Cela peut être imposé par le ministre, conformément à l'article 13, § 2, surtout si le marché ne trouve pas de solutions en la matière.
157. En ce qui concerne l'activation des facilités du code de conduite ISPA sur l'accès à l'e-mail et à l'espace web, il convient de constater que le transfert de la demande de l'utilisateur final d'activation de cette facilité par le receveur à l'opérateur donneur n'est pas prévu dans le protocole actuel et donc encore moins dans les mises en œuvre des opérateurs.

²⁵ À l'occasion de l'audit des plaintes, l'IBPT a constaté dans certains cas que l'ID Easy Switch était complétée sur le mandat de migration simple et qu'en même temps un opt-out était coché. L'IBPT estime qu'il convient dans ce cas de contacter le client pour obtenir une nouvelle LoA claire (et que tant que la clarté n'est pas faite, l'activation de nouveaux services de devrait pas être permise, et ce, afin d'éviter une double facturation). Une autre option serait que le ministre décide de compléter l'article 3, alinéa 3, avec une règle circonstanciée indiquant qu'en cas de doute concernant l'opt-out ou de manque de clarté persistant (par ex. parce que le client ne réagit pas à la demande de l'opérateur receveur de clarifier son choix) l'opérateur receveur résilie toujours le contrat via Easy Switch. Cela correspond en effet en grande partie au principe selon lequel Easy Switch est la procédure standard.

158. Dans le cadre d'une première option (**option 1**), le Ministre pourrait confier la tâche au groupe de travail des opérateurs qui se charge du protocole de communication entre les opérateurs d'encore intégrer cela au protocole. Si cette mission n'est pas menée à bien dans le délai imparti, il pourrait décider d'imposer la solution via l'arrêté ministériel visé à l'article 21, § 1^{er}, de l'AR Easy Switch.
159. Dans le cadre d'une deuxième option (**option 2**), le Ministre pourrait être d'accord avec le fait que l'activation (et le paramétrage) d'un webmail ou l'accès à l'espace web, parallèlement à la résiliation du contrat existant, est une action trop complexe pour être intégrée dans un protocole de communication informatique, de sorte qu'il vaut mieux que cela soit réglé bilatéralement entre l'opérateur donneur et le client (afin d'éviter les erreurs). L'avantage de la simplicité des communications informatiques entre les opérateurs (et d'éviter les coûts liés à la modification du protocole) doit être examiné, dans le cadre de cette option, par rapport à une augmentation éventuelle du risque de win-back, étant donné que cela implique l'activation et le paramétrage d'un contact avec l'opérateur donneur après la décision de migration, qui n'existe pas si l'opérateur receveur transmet la demande à l'opérateur donneur par le biais du protocole informatique²⁶.
Si le Ministre choisit cette option, il convient de supprimer les termes « via l'opérateur receveur » de l'article 13, § 1^{er}, 3^o, de l'AR Easy Switch²⁷.
160. En outre, l'IBPT estime que, à l'instar de ce qui a été suggéré lors de la consultation publique, il convient de modifier le point 4^o de l'article 13, § 1^{er}, de l'AR Easy Switch, de sorte qu'il soit possible d'inscrire **un certain nombre de jours de chevauchement après l'installation sur le mandat de migration simple**.
161. L'avantage de cette modification est qu'aucune nouvelle interaction entre l'opérateur receveur et le client n'est nécessaire lorsque l'installation n'a pas pu avoir lieu à la date prévue, alors que le même objectif est atteint en complétant une date (à savoir maintenir des services activés simultanément auprès de l'opérateur donneur et receveur, par exemple en cas de déménagement ou, lorsque techniquement possible, pour garantir la continuité du service).
162. En ce qui concerne la formulation de la LoA unique, l'IBPT estime actuellement, également au niveau du format, que les avantages ne compensent pas les inconvénients. La seule chose qui pourrait faire changer d'avis l'IBPT serait la constatation d'un non-respect quasi général de l'opt-out. Si l'IBPT devait constater qu'une part significative du marché offre sur un pied d'égalité la procédure Easy Switch et la résiliation effectuée soi-même en cas de migration à l'abonné, alors l'IBPT, outre l'imposition éventuelle de sanctions aux opérateurs concernés (comme déjà indiqué ci-dessus), pourrait proposer au ministre d'harmoniser cet aspect du mandat de migration simple jusque dans le détail.

²⁶ Toutefois, l'IBPT n'a reçu aucun signal indiquant que la mise en œuvre actuelle posait des problèmes de win-back.

²⁷ La suppression des seuls termes « via l'opérateur receveur » signifie que la LoA doit toujours contenir un renvoi au code de conduite ISPA (lorsque cela s'avère pertinent). Le rôle de la LoA de faire connaître cette facilité est donc maintenu dans cette option.

2.3.3. Dispositions concernant la désactivation des anciens services (articles 9 à 11 inclus)

2.3.3.1. Concernant la communication entre les opérateurs

a) Introduction

163. Après une phase au cours de laquelle le nouvel opérateur prend un arrangement avec son nouveau client concernant (la date de) l'installation de ses nouveaux services (voir les articles 4 à 8 inclus de l'AR), intervient une phase au cours de laquelle le nouvel opérateur, sur la base du mandat de migration simple, communique avec l'ancien opérateur pour mettre fin au contrat (ou du moins à une partie de celui-ci qui est devenue sans objet à la suite de la migration), au plus tard à la fin du jour qui suit la transmission de la demande de désactivation du ou des service(s), ainsi qu'à la facturation de la consommation des services qui est devenue sans objet (voir article 11 de l'AR).

164. Les principaux opérateurs de ligne fixe sur le marché belge ont conclu des accords en amont de l'entrée en vigueur de l'AR Easy Switch concernant les communications entre eux. Un « Inter-Operator Communication Protocol » a ainsi vu le jour fin mai 2017. Tout opérateur relevant du champ d'application d'Easy Switch peut adhérer à ce protocole.

165. Vu l'existence de ce protocole, le ministre n'a pas procédé à l'adoption de l'arrêté ministériel visé à l'article 21, § 1^{er}, de l'AR. Cet article donne au ministre la compétence de fixer les procédures que les opérateurs doivent suivre entre eux dans le cadre de l'exécution d'une migration et la manière dont les opérateurs communiquent les uns avec les autres dans le cadre d'Easy Switch.

166. Aux **questions 13 et 14** du document de consultation, l'IBPT a demandé

- si le fait de travailler avec un protocole rédigé et mis à jour par les opérateurs suffisait pour atteindre les objectifs d'Easy Switch et, dans la négative, si un arrêté ministériel (« AM ») permettrait de mieux réaliser ces objectifs et
- si le protocole ou bien l'AM devrait régler la communication entre les opérateurs autrement qu'aujourd'hui et si oui, pourquoi.

b) Réponses aux questions de la consultation

167. Chaque répondant, à l'exception d'un seul, travaillant avec le protocole IOC, estime que la forme actuelle de ce protocole fonctionne suffisamment bien. Selon certains de ces répondants, le passage à une alternative, à savoir une plateforme centrale, nécessiterait un lourd investissement ne donnant lieu qu'à une amélioration minimale. Selon certains de ces opérateurs, le protocole est défaillant en raison d'erreurs humaines : le traitement manuel des escalades pourrait être amélioré.

168. Le répondant qui ne pense pas que le protocole IOC fonctionne suffisamment bien souligne les lacunes du protocole par rapport à une plateforme centrale : le taux d'erreur est plus élevé, techniquement moins fiable, le protocole n'est pas toujours univoque et aucune statistique centrale n'est disponible.
169. Test Achats fait remarquer que le client final doit toujours être en mesure de connaître l'état de sa migration Easy Switch et qui (l'opérateur donneur ou receveur) est responsable de l'état actuel.

c) Considérations de l'IBPT

170. En février 2019, plusieurs opérateurs du groupe de travail Easy Switch ont informé l'IBPT de l'état d'avancement de la procédure Easy Switch à cette époque.
171. Lors de cette réunion, il a été mentionné que, selon ces opérateurs, l'utilisation d'Easy Switch était plutôt faible.
172. Cela s'expliquerait principalement par la faible notoriété d'Easy Switch auprès du grand public ; une campagne d'information pourrait améliorer cette situation.
173. Les opérateurs déclarent également avoir échangé entre eux tous les détails concernant les références pertinentes pour la procédure Easy Switch. Chaque opérateur a également soumis un exemple de facture, qui peut être utilisé par les autres opérateurs pour informer leurs collaborateurs et clients concernant l'emplacement de l'ID Easy Switch et du numéro de client.
174. Un certain nombre d'accords ont également été conclus entre les opérateurs eux-mêmes :
- a. Ainsi, toute la documentation concernant le protocole IOC et la matrice d'escalade continuera à être gérée sur une plateforme centrale d'échange de documents de l'IBPT ;
 - b. L'ID Easy Switch doit être mise à disposition par téléphone via le helpdesk de l'opérateur donneur ;
 - c. L'utilisation correcte de certains codes d'erreur du protocole IOC a été expliquée.
175. Les opérateurs ont également posé un certain nombre de questions à l'IBPT, concernant notamment l'évaluation d'Easy Switch et la manière de procéder au cas où un opérateur ne souhaiterait pas utiliser le protocole IOC.
176. À l'issue de la consultation publique de septembre 2019, l'IBPT constate une satisfaction générale quant à la mise en œuvre actuelle du protocole IOC.

177. Comme certains répondants l'ont souligné, certains aspects du protocole manquent de clarté, comme l'autorisation ou non de numéros de référence non uniques de l'opérateur receveur et la signification exacte de certains messages d'erreur. Si ce manque de clarté subsiste, il devrait être dissipé dès que possible au sein du groupe de travail des opérateurs chargé de la mise en place de ce protocole. Selon l'IBPT, il n'y a cependant aucune raison que ces problèmes ne puissent être résolus dans le cadre de la mise en œuvre actuelle et l'IBPT ne voit donc aucune raison d'introduire une nouvelle plateforme centrale ou d'imposer une charge additionnelle à la plateforme actuelle, qui joue un rôle dans le portage des numéros, avec des migrations Internet et télévision selon la procédure Easy Switch.
178. Les remarques des opérateurs concernant l'interaction humaine avec le protocole, comme le traitement des escalades et la transmission du statut de migration au client final, doivent être considérées séparément de ce protocole et resteraient pertinentes même avec une plateforme centrale. L'IBPT demande explicitement à tous les opérateurs de traiter cette question avec le plus grand soin et suivra de près toute plainte ultérieure à cet égard.

2.3.3.2. Concernant le délai entre l'activation des services chez l'opérateur receveur et la transmission de la demande de désactivation des services à l'opérateur donneur

a) Introduction

179. Le moment charnière entre la phase concernant l'activation des nouveaux services auprès de l'opérateur receveur, d'une part, et la phase de désactivation des anciens services (ou du moins des services qui sont devenus sans objet à la suite de la migration) auprès de l'opérateur donneur, d'autre part, est la transmission par l'opérateur receveur de la demande de désactivation des services auprès de l'opérateur donneur à l'opérateur donneur.
180. L'article 9, alinéa 1^{er}, de l'AR Easy Switch impose que cette transmission ait lieu « dès que possible » après l'activation des services auprès de l'opérateur receveur, donc sans donner de délai précis à l'opérateur receveur à cet effet.
181. L'article 9, alinéa 3, donne au ministre la compétence de fixer le délai d'envoi de la demande. Cet AM n'a pas été adopté à ce jour. La définition du délai d'envoi de la demande (ou en d'autres termes, l'application d'une sorte de SLA à l'opérateur receveur en lien avec la transmission de la demande de désactivation à l'opérateur donneur) ne fait actuellement pas partie de la portée du protocole IOC.
182. À la **question 15** du document de consultation, l'IBPT se demandait quels pourraient être la valeur ajoutée et les éventuels désavantages d'un AM fixant un délai de transmission de la demande. À la **question 16**, l'IBPT demandait aux répondants quel délai serait selon eux réaliste pour les opérateurs et répondrait aux attentes des abonnés si le ministre devait fixer un délai de transmission de la demande.

b) Réponses aux questions de la consultation

183. Presque tous les répondants ne voient aucune valeur ajoutée à déterminer le délai de transmission. Un opérateur a tout intérêt à envoyer la demande de désactivation dans les plus brefs délais. Une disposition supplémentaire ne pourrait donc que prévoir ce qui s'applique déjà dans la pratique aujourd'hui, dans le cadre des accords conclus dans le protocole IOC. Un délai plus strict nécessiterait des investissements supplémentaires de la part des opérateurs.

c) Considérations de l'IBPT

184. L'IBPT n'a pas d'autres remarques à formuler à ce sujet.

2.3.3.3. Étude de l'IBPT concernant les pannes techniques

a) Introduction

185. Fin septembre/début octobre 2018, l'IBPT a demandé les informations suivantes à certains opérateurs :

- Une copie de toutes les plaintes concrètes concernant Easy Switch que l'opérateur a reçues via le Service de médiation pour les télécommunications.
- Une copie de la réaction de l'opérateur ainsi que la suite du traitement des plaintes en question (recommandation du service de médiation, réponse à celle-ci, etc.).
- D'éventuels commentaires supplémentaires de l'opérateur.

186. Dans certaines des réactions demandées, les opérateurs invoquaient des motifs techniques pour le problème abordé dans la plainte.

187. L'IBPT souhaite identifier ces problèmes techniques et a dès lors posé les questions suivantes à la mi-juin 2019 :

- a. Au cours de quelles périodes avez-vous eu des difficultés techniques à exécuter la procédure Easy Switch ? Veuillez donner le moment exact de début et de fin.**
- b. Décrivez par période le problème technique qui est survenu.**
- c. Veuillez indiquer par problème technique**
 - 1. quand et de quelle manière le problème a été résolu.**
 - 2. si vous avez signalé cette panne technique aux autres opérateurs.**
 - i. si oui, de quelle manière ?**
 - ii. si non, pourquoi pas ?**
 - 3. quel était l'impact : combien de demandes n'ont pas pu être traitées à cause de cela ?**
 - 4. quelles actions vous avez entreprises pour que de telles pannes techniques n'apparaissent plus.**
- d. lorsque vous avez remarqué qu'un autre opérateur subissait une panne technique :**

- i. De quelle panne s'agissait-il auprès de quel opérateur (+moment) ?*
- ii. Combien de demandes ont-elles été bloquées à cause de cela ?*
- iii. Avez-vous pu envoyer les demandes bloquées à l'opérateur qui subissait une panne technique via une autre méthode (par ex. via e-mail ?) ?*
Si non, qu'avez-vous fait de ces demandes ? (Par exemple, vous avez attendu ? vous ne les avez pas traitées via Easy Switch ?)

188. Les opérateurs auxquels les plaintes et réactions ci-dessus n'avaient pas été demandées fin septembre/début octobre 2018 devaient également répondre à cette question.

b) Réponses à la demande d'information

189. L'IBPT a étudié ces réponses mais ne peut pas, pour des raisons de confidentialité, commenter des cas spécifiques dans le présent rapport. Les problèmes techniques signalés comprennent globalement des problèmes de logiciel, tant au niveau des plateformes internes sous-jacentes, de la plateforme Easy Switch spécifique que du lien entre les deux. L'impact de ces problèmes allait de l'impact sur quelques clients à l'impact sur plus de 1 000 clients. Les opérateurs n'ont évoqué que très peu de problèmes de matériel et ces derniers n'ont guère eu d'impact.

190. En raison des problèmes signalés, le traitement des demandes a dû être effectué manuellement, entraînant un retard dans le processus. Selon les opérateurs, les clients recevaient généralement une compensation lorsque ces retards entraînaient une double facturation. D'après les réponses des opérateurs à la demande d'informations, tous les problèmes techniques signalés au niveau du logiciel ont maintenant été résolus. Enfin, l'IBPT a reçu des remarques concernant certaines imprécisions dans le protocole IOC, dont il a déjà été question précédemment dans le présent rapport.

c) Considérations de l'IBPT

191. L'IBPT prend acte des réponses données et continue à suivre la problématique.

2.3.4 Dispositions sur la mention des données de migration, dont l'ID Easy Switch (art. 16 et 17)

a) Introduction

192. L'article 16 de l'AR Easy Switch prévoit que tout opérateur relevant du champ d'application de l'AR identifie le service ou l'ensemble des services pouvant faire l'objet d'une migration simple à l'aide d'un numéro unique ou d'un nom unique. Ce numéro ou nom unique est connu (au moins dans le secteur) sous le nom d'ID Easy Switch.

193. L'AR laisse la liberté à chaque opérateur de définir une ID Easy Switch pour ses abonnés. Le protocole IOC contient l'accord selon lequel l'ID Easy Switch peut être composée de 20 caractères maximum.
194. L'ID Easy Switch doit être indiquée sur la facture.
195. Toutes les données qu'un abonné doit transmettre à l'opérateur receveur pour effectuer la migration simple en son nom et pour son compte (ci-après « les données de migration ») doivent être mises à la disposition des abonnés dans l'espace client en ligne et dans la lettre de bienvenue de l'opérateur, s'il envoie une telle lettre lors de l'activation de ses services (article 17 de l'AR).
196. Les données de migration visées à l'article 17 doivent obligatoirement être complétées dans le mandat de migration simple.
197. Pour un abonné qui souhaite quitter un opérateur, pouvoir rapidement trouver les données de migration et/ou l'ID Easy Switch est essentiel afin que la migration ait lieu selon la procédure Easy Switch.
198. Pour l'opérateur qui est mandaté par son nouveau client afin d'appliquer l'Easy Switch vis-à-vis de l'opérateur donneur, il est également important de disposer des données de migration correctes.
199. Par le biais des **questions 17 et 18** du document de consultation, l'IBPT a souhaité obtenir des parties prenantes les informations suivantes :
- La liberté de choix en matière de formulation de l'ID Easy Switch (dans les limites du protocole) a-t-elle permis d'atteindre les objectifs d'Easy Switch et, dans la négative, quel mécanisme alternatif les répondants proposaient-ils ?
et
 - Les répondants estimaient-ils que les abonnés pouvaient facilement trouver leurs données de migration et, dans la négative, quelles mesures devraient, selon eux, être prises pour rendre les données de migration plus accessibles ?

b) Réponses aux questions de la consultation

200. Les avis sur le libre choix de la formulation de l'ID Easy Switch sont très partagés : environ la moitié est favorable à ce libre choix, l'autre moitié, dont Test Achats, préférerait introduire un format uniforme.
201. Les répondants qui souhaitent conserver la liberté de choix soulignent principalement que chaque opérateur possède ses propres systèmes informatiques, ce qui oblige l'opérateur à garder le contrôle sur le format afin de pouvoir communiquer aisément avec ces systèmes informatiques. Toutefois, certains de ces répondants déclarent que ce libre choix introduit une incertitude dans l'ensemble de la procédure Easy Switch. Un répondant suggère d'ajouter un numéro de contrôle à l'ID Easy Switch pour éliminer cette incertitude.

202. Les répondants qui souhaitent un format uniforme invoquent le même problème comme argument : un format uniforme de cette ID chez chaque opérateur réduirait considérablement le risque de problèmes lors de la saisie des données de migration.
203. Tous les répondants estiment principalement que les abonnés peuvent facilement trouver leurs données de migration à la fois sur la facture et sur la page web des opérateurs. Un certain nombre de remarques supplémentaires sont toutefois encore formulées : certains répondants estiment que l'ID Easy Switch et le numéro de client devraient toujours figurer ensemble sur la facture. Un répondant est d'avis que cette information devrait toujours figurer sur la première page de la facture.

c) Considérations de l'IBPT

204. Comme déjà mentionné ci-dessus, l'IBPT souhaite que les opérateurs résolvent eux-mêmes autant de problèmes que possible entre eux. L'IBPT comprend les répondants qui souhaitent conserver la liberté de choix dans la formulation de l'ID Easy Switch, puisque l'introduction d'un format uniforme nécessitera des adaptations IT supplémentaires tant au niveau des systèmes internes que du traitement des migrations Easy Switch.
205. L'IBPT doit toutefois constater, comme l'ont d'ailleurs confirmé plusieurs répondants, que la saisie de l'ID Easy Switch crée une incertitude supplémentaire en raison du fait que son format n'est pas uniforme.
206. C'est pourquoi l'IBPT est favorable à l'examen de la proposition du répondant d'ajouter un numéro de contrôle au numéro de client et à l'ID Easy Switch au sein du groupe d'opérateurs en charge des adaptations au protocole Easy Switch. Ce numéro de contrôle peut être utilisé pour valider l'ID Easy Switch et le numéro de client, sans avoir à envoyer de données à l'opérateur donneur. Lors de la saisie de l'ID Easy Switch et du numéro de client, le client peut donc être immédiatement informé si les données saisies s'avèrent incorrectes, sans avoir à attendre un avis contraire de l'opérateur donneur. Cela semble être une bonne solution pour l'IBPT, permettant, avec un minimum de modifications, d'éliminer une grande incertitude dans ce processus. L'IBPT demande donc à tous les opérateurs concernés d'examiner cette modification et de transmettre les résultats de cet examen à l'IBPT dans les 3 mois suivant la publication du présent rapport.

207. L'IBPT est d'accord avec les commentaires de certains répondants selon lesquels l'ID Easy Switch et le numéro de client doivent toujours être indiqués ensemble et côte à côte sur la facture. Une dissociation des deux données rendait la collecte des données nécessaires à l'exécution d'un Easy Switch plus complexe pour un abonné. Le fait de réunir ces données au même endroit permet également à un membre de la famille, par exemple, de prendre une photo de la facture et de l'envoyer à un abonné qui se trouve dans un magasin et réalise (ou apprend) (seulement) qu'il ou elle devait être muni(e) du numéro de client et de l'ID Easy Switch. L'IBPT appelle le secteur, le cas échéant²⁸, à indiquer le numéro de client et l'ID Easy Switch ensemble et côte à côte sur la première page de la facture. Plus généralement, un accord devrait pouvoir être conclu afin de toujours indiquer ensemble les données de migration nécessaires (par ex. numéro de client et ID Easy Switch) sur tous les supports d'information individualisés pour l'abonné. En l'absence de réponse positive à cet appel dans les 3 mois suivant la publication du présent rapport, l'IBPT recommandera au Ministre de modifier l'article 16 de l'AR de manière à ce que les opérateurs soient obligés d'indiquer le numéro de client et l'ID Easy Switch ensemble et côte à côte sur la première page de la facture et d'étendre ce principe aux emplacements individuels (y compris ceux mentionnés dans l'actuel article 17 de l'AR) où les opérateurs doivent également mettre à disposition les données de migration.

2.3.5. Compensations

2.3.5.1. Concernant le régime actuel de compensation prévu lorsque le technicien ne se présente pas (articles 15, 19 et 20)

a) *Introduction*

208. L'article 19 de l'AR Easy Switch prévoit que l'abonné a droit à une indemnité de 10 euros par rendez-vous manqué avec le technicien. La condition est que le rapport de visite du technicien ne prouve pas que le technicien était présent lors de la plage horaire convenue à l'adresse d'installation.

209. L'article 15 impose la rédaction d'un rapport par le technicien à chaque visite de celui-ci, ainsi que la mise à disposition de ce rapport à l'abonné, mais ne définit pas directement le format, les sujets qui doivent obligatoirement figurer dans le rapport du technicien ou les modalités concernant les mentions à indiquer. Le ministre peut déterminer cela, sur la base de l'article 15, § 3, de l'AR, mais un tel AM n'a pas été adopté actuellement.

210. Aux **questions 19 et 20** du document de consultation, l'IBPT a posé un certain nombre de questions spécifiques sur le régime de compensation actuel lorsque le technicien ne se présente pas.

211. Par le biais d'une demande d'informations adressée aux opérateurs qui relevaient du champ d'application de l'AR Easy Switch, il a également été demandé dans combien de cas chacun d'entre eux avait dû payer une compensation comme prévu dans l'AR Easy Switch.

²⁸ Une grande partie des opérateurs contrôlés le font déjà.

b) Réponses aux questions de la consultation

212. L'IBPT synthétise ci-après les réponses reçues.

1. Réponses aux questions de la consultation de l'IBPT

19. Le règlement adopté concernant la compensation (en particulier le montant forfaitaire de 10 € par rendez-vous manqué) incite-t-il suffisamment les techniciens des opérateurs à respecter les horaires d'installation convenus ? Pourquoi (pas) ?

213. Selon Test Achats, ce montant est trop faible, non contraignant et ne fait pas l'objet d'une communication suffisante. Test Achats reçoit régulièrement des plaintes concernant des annulations sans notification préalable et le non-respect des horaires convenus. Cela entraîne des coûts supplémentaires pour les clients (interruption des services, jours de congé non compensés...). Le montant doit donc être plus restrictif et doit couvrir à la fois les contrats existants et les nouveaux contrats.

214. Un opérateur estime qu'un bonus pour les techniciens (et donc le fait de ne pas recevoir de bonus en cas d'erreur ou de retard de raccordement) est le meilleur incitant. La compensation de 10 € est plutôt contre-productive car elle entraînera des temps de migration plus longs afin d'éviter une éventuelle compensation.

215. Selon deux autres opérateurs, 10 € est un incitant suffisant.

216. [Confidentiel.]

217. Selon un autre opérateur, il est dans l'intérêt de l'opérateur receveur de raccorder le nouveau client rapidement et correctement et c'est le meilleur incitant. Si l'IBPT devait modifier le montant de la compensation, il convient de garder à l'esprit que les opérateurs de réseau ne se cachent pas derrière des contrats de gros pour ne pas indemniser les compensations versées par l'opérateur receveur (en raison des lacunes de l'opérateur donneur).

20. La réglementation actuelle (sans AM d'exécution, visé à l'article 15, § 3) donne-t-elle suffisamment de moyens à l'abonné pour exercer son droit à la compensation ? Dans le cas contraire, quelles mesures devraient être prises selon vous pour concrétiser davantage le droit de l'abonné à la compensation prévue ?

218. Selon Test Achats, les opérateurs/techniciens n'agissent pas toujours correctement : les techniciens ne viennent pas ou ne laissent pas de mot, mais lorsque le client contacte l'opérateur, ce dernier déclare que le technicien est bien passé. Ou encore, les utilisateurs rapportent qu'ils ont trouvé un mot du technicien dans la boîte aux lettres alors qu'ils étaient présents et qu'il n'a pas sonné à la porte. Il est donc souhaitable que le droit à la compensation soit rendu plus effectif par l'intermédiaire d'un AM.

219. Selon la plupart des opérateurs, la réglementation actuelle est suffisante. L'un d'eux souligne également que dans la pratique, un technicien doit souvent modifier son horaire en raison de besoins ou de questions de clients et doit, par exemple, déplacer un rendez-vous du matin à l'après-midi. Dans de tels cas, il ne serait pas correct d'avoir à verser une compensation.

2. Nombre de compensations versées entre mi-2017 et mi-2019, selon les réponses reçues suite à la demande d'informations²⁹ :

Opérateur	# compensations
1	0
2	4
3	0
4	12 (de 2018 à mi-2019)
5	976 (avec un montant moyen de compensation de 38 €)
6	0
7	0
8	0
9	0
10	+/- 2 000 au cours de la période demandée + 5 entre 1/7/2019 et 24/7/2019

c) Considérations de l'IBPT

220. Bien que les opérateurs affirment que la réglementation actuelle est suffisante, ces chiffres montrent que les grands opérateurs de réseau accordent rarement, voire jamais, de compensation.

221. Il est difficile de croire que les opérateurs de réseau n'ont commis aucune erreur au cours de la période en question qui pourrait justifier l'octroi d'une compensation. Le fait qu'ils n'accordent presque jamais de compensation peut être dû à un certain nombre de facteurs :

- 1) l'ignorance de la part des utilisateurs de la possibilité d'obtenir une compensation, couplée à une information inadéquate de la part des opérateurs en question ;
- 2) l'« obligation » de l'utilisateur de demander une compensation lorsqu'il estime y avoir droit, plutôt que l'octroi automatique de la compensation par l'opérateur receveur. (L'article 20 de l'AR prévoit que le client lésé doit introduire la demande de compensation)

²⁹ La ventilation demandée par semestre n'a été donnée que par les opérateurs pour lesquels les chiffres 2, 4 et 5 ont été indiqués dans le tableau ci-dessus.

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

auprès de l'opérateur receveur, c'est-à-dire que le client doit lui-même prendre l'initiative de faire valoir son droit) ;

3) la réticence d'un certain nombre d'opérateurs à accorder des compensations.

222. En ce qui concerne le montant de 10 €, tous les opérateurs considèrent que celui-ci est suffisant. Au Royaume-Uni, un opérateur paie 25 £ par rendez-vous manqué (cf. <https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/advice-for-consumers/costs-and-billing/automatic-compensation-need-know>). De plus : « *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. La somme de 10 € pour un rendez-vous manqué est un montant purement symbolique qui compense à peine une journée (de congé) perdue. De plus, lors de l'audit des plaintes, l'IBPT est tombé sur un e-mail de confirmation d'un opérateur, dans lequel ce dernier informait le client qu'un coût supplémentaire de 99 euros lui serait facturé si le client modifiait ou annulait le rendez-vous moins d'un jour à l'avance ou si le client n'était pas présent au moment du rendez-vous. Pour cette raison, l'IBPT propose au Ministre **d'augmenter significativement le montant de 10 €** à minimum 30 € par rendez-vous manqué (cf. le Royaume-Uni) et de prévoir une règle selon laquelle si l'opérateur fixe un coût supplémentaire supérieur à 30 € à la suite d'un rendez-vous manqué à cause du consommateur, la compensation pour un rendez-vous manqué à cause du technicien doit s'élever au même niveau.
224. Comme constaté ci-dessus, la plupart des opérateurs n'octroient que peu de compensations dans la pratique. Pour cette raison, des mesures complémentaires sont nécessaires afin d'offrir une compensation aux clients lésés à la suite d'un rendez-vous manqué. À cet égard, le règlement au Royaume-Uni peut servir d'inspiration et l'IBPT propose les **mesures complémentaires** suivantes :
- La compensation est automatiquement payée au client par l'opérateur, dans un délai d'un mois à compter du rendez-vous manqué. Le client en question ne doit pas demander cette compensation ;
 - Si, moins de 24 heures avant le rendez-vous prévu, l'opérateur annule ou déplace celui-ci, la compensation est également due.
225. En outre, l'IBPT demande au groupe d'opérateurs qui se charge des aspects opérationnels d'Easy Switch de rechercher une solution afin de prouver de façon univoque que le technicien de l'opérateur s'est effectivement rendu chez le client et a tenté de s'adresser à celui-ci. L'IBPT s'attend à recevoir les conclusions de cette analyse dans les 3 mois qui suivent la publication du présent rapport. Si les opérateurs ne présentent pas de proposition claire et applicable, l'IBPT proposera au Ministre que les opérateurs soient redevables de la compensation en cas de rendez-vous manqué sauf s'ils peuvent prouver de manière irréfutable (par ex. le nombre d'appels téléphoniques du technicien au client restés sans réponse au moment du rendez-vous) que le rendez-vous a été manqué à cause du client.

2.3.5.2 Concernant d'autres compensations possibles après la transposition du code des communications électroniques européen

a) Introduction

226. L'article 106, paragraphe 8, du code des communications électroniques européen oblige les États membres de l'UE à fixer des règles sur l'indemnisation, et ce, pas uniquement en cas de non-présentation à un rendez-vous d'installation, mais également :

- En cas de retard (ou d'abus en matière) de procédures de portage ;
- En cas de non-présentation à un rendez-vous de service ;
- Et en général en cas de non-respect par un fournisseur des obligations de la procédure de portage.

227. Aux **questions 21 à 23** du document de consultation, l'IBPT a posé un certain nombre de questions spécifiques à ce sujet.

b) Réponses aux questions de la consultation

21. Selon vous, à quel moment des retards peuvent-ils survenir lors de la procédure de portage ?

228. Selon Test Achats, la charge de travail et le taux d'occupation des opérateurs sont déterminants, tout comme la possibilité, pour les clients, de se libérer pendant la semaine.

229. Les opérateurs énumèrent une multitude de retards possibles :

1. le consommateur ne sait pas que la procédure Easy Switch doit être proposée de manière standard ;
2. l'échange d'informations entre opérateurs est difficile ;
3. lorsque l'escalade chez l'opérateur donneur est nécessaire ;
4. lorsque les coordonnées du client doivent être adaptées mais que celui-ci n'est pas joignable ;
5. problèmes informatiques ;
6. portages de numéros ;
7. force majeure (neige abondante, par exemple) ;
8. problèmes lors du remplacement d'un raccordement ;
9. problèmes avec l'adresse d'installation correcte, avec la « location ID » ;
10. l'opérateur receveur ne peut pas procéder à l'installation, parce que l'opérateur donneur ne respecte pas la date de résiliation demandée ;
11. en tant qu'opérateur, vous n'avez pas tout sous contrôle et des retards peuvent survenir partout : panne du véhicule du technicien, accident, problème technique dans le LEX qui doit d'abord être résolu par l'opérateur de réseau, une intervention chez le client précédent qui se prolonge, etc.

22. Selon vous, quelles circonstances, dans le cadre d'une procédure de portage, donnent lieu à la prise d'un rendez-vous de service ?

230. Test Achats suppose que les rendez-vous de service sont des rendez-vous supplémentaires après l'installation des services par des techniciens. Ceux-ci seront probablement nécessaires lorsque le nouveau service ne fonctionne pas correctement et c'est à l'opérateur receveur d'y remédier le plus rapidement possible.
231. Un opérateur estime que ce sera rarement le cas étant donné qu'une démonstration est effectuée lors de l'installation en présence du client. Cet opérateur souligne également le fait que le client peut demander une superposition des services afin de pallier les éventuelles défaillances de la nouvelle installation.
232. Deux autres opérateurs choisissent d'envoyer un technicien chez chaque nouveau client. Cela permet d'avoir une certitude quant à l'installation.
233. Un autre opérateur est d'avis que les portages de numéros peuvent conduire à des rendez-vous de service ou à certains problèmes sur le réseau, à la suite desquels la procédure de changement de fournisseur ne peut pas être (complètement) achevée.
234. Un dernier opérateur ne voit pas de rendez-vous de service pendant la procédure de changement d'opérateur étant donné qu'il ne peut créer un ticket de réparation chez l'opérateur de réseau qu'après activation de la ligne : on ne peut savoir si la ligne fonctionne correctement qu'après son activation ; de plus, cela n'implique pas automatiquement l'intervention d'un technicien.

23. Pensez-vous à d'autres circonstances qui devraient donner lieu à une compensation pour l'abonné ? Motivez votre réponse.

235. Test Achats ne s'en rend pas compte immédiatement, mais « *est convaincue que les opérateurs ne prendront la procédure Easy Switch plus au sérieux que si des compensations plus élevées et plus strictes sont également appliquées en cas de non-respect de la procédure Easy Switch* ».
236. Un opérateur est d'avis que l'opérateur fautif doit prendre ses responsabilités de sa propre initiative.
237. Trois autres opérateurs ne voient aucune autre circonstance devant donner lieu à une compensation.

c) Considérations de l'IBPT

238. L'IBPT est conscient que dans le cadre de la procédure Easy Switch, une multitude de facteurs peuvent entraîner des retards ou la non-exécution d'une procédure Easy Switch. Toutefois, les accords conclus doivent être respectés et si tel n'est pas le cas, par exemple en cas d'interruption de service de plus d'un jour ouvrable ou si l'opérateur receveur ne transmet pas la demande d'Easy Switch via le protocole ou n'informe pas le client que la demande d'Easy Switch a été rejetée (deux problèmes qui ont été fréquemment constatés dans le cadre de l'audit des plaintes de l'IBPT), l'utilisateur concerné doit alors recevoir une compensation adéquate pour cela³⁰.
239. En ce qui concerne les retards, l'IBPT indique que l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques (plus particulièrement l'art. 13) prévoit des compensations de 3 € ou 5 € par numéro par jour de retard (selon qu'il s'agisse respectivement de portages simples ou complexes de numéros³¹). Au Royaume-Uni (<https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/advice-for-consumers/costs-and-billing/automatic-compensation-need-know>), une compensation automatique de 5 £ par jour est prévue en cas de retard au niveau de l'activation d'un service Internet à haut débit ou d'un produit de ligne fixe. L'IBPT propose, dans le cadre d'Easy Switch, de prévoir également une compensation minimale de 6 € par jour.

4. Autres dispositions ou thèmes

a) Introduction

240. Dans une dernière question (**question 24 du document de consultation**), l'IBPT a demandé si les répondants souhaitaient donner leur avis sur d'autres dispositions de l'AR ou sur des thèmes autres que ceux décrits dans le document de consultation.

b) Réponses aux questions de la consultation

241. Un répondant répète ses principales demandes d'adaptation dans cette section :

³⁰ Voir également le considérant 282 du code européen : « Afin que le changement de fournisseur et le portage du numéro s'opèrent dans les délais prévus par la présente directive, les États membres devraient prévoir que les utilisateurs finaux sont indemnisés par les fournisseurs de façon aisée et en temps voulu, lorsqu'un accord entre un fournisseur et un utilisateur final n'est pas respecté. Ces mesures devraient être proportionnées à l'importance du retard pris pour respecter l'accord. Les utilisateurs finaux devraient au moins être indemnisés pour les retards dépassant un jour ouvrable en ce qui concerne l'activation du service, le portage du numéro ou la perte de service, et lorsque les fournisseurs ne se présentent pas à un rendez-vous de service ou d'installation convenu. Une indemnisation supplémentaire pourrait également prendre la forme d'une réduction automatique de la rémunération lorsque le fournisseur cédant doit continuer à fournir ses services jusqu'à l'activation des services du nouveau fournisseur. »

³¹ Un portage de numéro simple est « le portage d'un seul numéro attribué par un opérateur à une personne physique ou de tous les numéros appartenant à un raccordement ISDN de base » (art. 1er, 5°, de l'AR du 2 juillet 2013), alors qu'un portage de numéro complexe est « un portage de numéro qui n'est pas un portage de numéro simple » (art. 1er, 6°, de l'AR du 2 juillet 2013).

- Faciliter l'accès à l'ID Easy Switch et aux numéros de client : obligatoire via le helpdesk et l'espace client.
- Indiquer l'ID Easy Switch et le numéro de client sur la première page de la facture.
- Limiter l'enregistrement de l'ID Easy Switch aux 4 à 6 derniers chiffres. Ces chiffres sont suffisants pour réaliser la correspondance avec le numéro de client.
- Interdire le « win-back » pendant et juste après la procédure Easy Switch.

242. Selon lui, ce sont des points « quick win » avec peu d'impact technique.

243. Un deuxième répondant souhaite que la procédure ne soit pas inutilement compliquée. Selon ce répondant, il est prématuré de procéder à certaines adaptations après 2 ans déjà. Le répondant attire également l'attention sur le fait que faire adhérer de nouveaux opérateurs au protocole nécessite de nouveaux développements IT et des tests, auxquels les deux parties doivent collaborer.

244. Les autres répondants n'ont pas fourni de réponse substantielle à cette question.

c) Considérations de l'IBPT

245. L'IBPT prend note de ces commentaires et se réfère largement à ce qu'il a envisagé ci-dessus.

246. En outre, l'IBPT est d'avis que l'AR Easy Switch s'attaque indirectement, dans la mesure du possible, au problème du « win-back », par exemple en rendant la résiliation par les clients superflue et en prévoyant des délais stricts pour la résiliation des services (et donc du contrat) auprès de l'opérateur donneur.

Chapitre 3 – Obligations découlant du code des communications électroniques européen concernant le changement de fournisseur

3.1. Introduction

247. Dans ce chapitre, l'IBPT se concentre sur les obligations européennes que la Belgique doit, selon son interprétation, transposer dans la législation nationale pour le 21 décembre 2020 concernant le changement de fournisseur d'un service de communications électroniques.
248. La Belgique doit transposer les dispositions du code des communications électroniques européen, déjà évoqué plus haut (ci-après, le « code européen ») avant le 21 décembre 2020.
249. L'article 106 est l'article le plus pertinent à commenter dans le cadre du présent chapitre puisqu'il traite du changement de fournisseur (et de la portabilité des numéros).
250. Cependant, d'autres parties du code européen ne peuvent pas non plus être négligées, car elles ont également un impact sur l'Easy Switch en Belgique. C'est pourquoi nous examinons également ci-dessous certaines parties des articles 105 et 107 de la directive (UE) 2018/1972.
251. La discussion se déroule en tenant compte des réponses aux questions de la consultation et des considérations déjà formulées par l'IBPT, afin de ne pas aborder deux fois la même problématique.
252. Dans un certain sens, cette discussion peut être considérée comme un approfondissement de certains choix faits dans le [document de consultation](#) concernant le projet de loi modifiant diverses dispositions de la loi sur les télécommunications qui a été publié le 6 décembre 2019, à la demande du cabinet du ministre des Télécommunications, sur le site de l'IBPT. D'autre part, le but de cette discussion est d'examiner si le document de consultation concernant l'évaluation d'Easy Switch en 2019 a traité tous les thèmes qui doivent être abordés sur le plan politique afin de se conformer aux obligations européennes, ou de voir si d'autres problématiques doivent également être prises en compte.

3.2. Article 105 du code européen – Durée et résiliation des contrats

253. Dans son rapport Easy Switch du 10 mars 2015, l'IBPT a souligné que la flexibilité des conditions de résiliation des contrats (notamment pour les consommateurs) dans le secteur des communications électroniques constitue une pierre angulaire dans le développement de la procédure Easy Switch.

254. Cette flexibilité concerne non seulement la limitation de l'indemnité de résiliation des contrats (en substance) avant l'expiration de la durée du contrat à durée déterminée (dont l'IBPT ne traite pas ici), mais aussi la disposition de l'article 111/3, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (et de l'article 6/2, § 1^{er}, de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution) qui précise que le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement.
255. Selon l'IBPT, cette disposition peut *grosso modo* continuer à exister compte tenu de la combinaison des dispositions suivantes du code européen :
- i. La partie de l'article 105, paragraphe 3, qui dispose que, après une telle prolongation du contrat, les utilisateurs finaux ont le droit de résilier le contrat à tout moment moyennant un délai de préavis d'un mois maximum, déterminé par les États membres ;
et
 - ii. La partie de l'article 106, paragraphe 6, qui exige de toute manière que les contrats liant l'utilisateur final au fournisseur cédant prennent automatiquement fin dès que la procédure de changement de fournisseur est menée à terme.
256. La première partie de la première phrase de l'article 105, paragraphe 1^{er}, qui prévoit que les conditions et procédures de résiliation de contrat ne peuvent pas être un facteur dissuasif pour ce qui est du changement de fournisseur de services, est également pertinente.
257. L'IBPT souligne ici que le passage en question ne se concentre pas uniquement sur les clauses contractuelles relatives au changement d'opérateur, mais également sur (d'autres) conditions et procédures, qui ne sont pas nécessairement prévues dans un contrat. L'IBPT est par conséquent d'avis que cette disposition peut également soutenir une politique visant à rendre les données de migration plus accessibles et à limiter au strict minimum les démarches que les utilisateurs finaux doivent entreprendre pour utiliser le principe général de procédure unique dirigée par l'opérateur receveur, sous-jacent à la procédure Easy Switch.
258. Cela est également conforme à l'article 106, paragraphe 1^{er}, dernier alinéa, du code européen, qui charge les autorités de régulation nationales de veiller à assurer l'efficacité et la simplicité de la procédure de changement de fournisseur pour l'utilisateur final.

3.3. Article 106 du code européen – Changement de fournisseur et portabilité du numéro

3.3.1. Effets de l'article 106 sur le champ d'application d'Easy Switch qui n'ont pas encore été examinés

259. En examinant les réponses aux questions de la consultation ci-dessus, l'IBPT a déjà expliqué l'influence que certains passages de l'article 106 du code européen ont, selon lui, sur le champ d'application d'Easy Switch.

260. Il s'agissait principalement des questions et considérations de l'IBPT concernant l'exclusion des migrations partielles, multi-sites et de 2 à 1 du champ d'application d'Easy Switch (voir question 6 du document de consultation) et l'extension du champ d'application personnel à tous les utilisateurs finals qui demandent la migration de leur service d'accès à l'internet (question 8).
261. Outre ces questions, d'autres évolutions du marché et problèmes de transposition sont apparus, qui ont également un lien avec le champ d'application d'Easy Switch et que l'IBPT aborde dans les sous-sections ci-dessous.

3.3.1.1. La migration d'un service Internet fourni à l'aide de la technologie mobile sans numéro (visible) (« Fixed Wireless Access »)

262. Au cours de la période pendant laquelle Easy Switch était en vigueur, la question s'est déjà posée à plusieurs reprises de savoir si ce que l'on appelle les « produits de test » ou les « produits à petite échelle » des opérateurs belges, qui utilisent la technologie mobile pour acheminer le trafic Internet et/ou de télévision vers un modem, un décodeur ou toute autre forme d'équipement terminal que les consommateurs utilisent dans un environnement résidentiel, devait relever du champ d'application d'Easy Switch. L'AR Easy Switch fonde son champ d'application sur (le critère utilisé dans les analyses de marché de) la fourniture d'un service d'accès à Internet ou d'un service de radiotransmission et de radiodistribution « en position déterminée » (voir l'article 1^{er}, paragraphe 1^{er}, de l'AR Easy Switch).
263. L'IBPT part du principe que ces formes de « Fixed Wireless Access » (FWA) deviendront de plus en plus populaires sur le marché belge avec l'arrivée de la 5G, qui offrira, entre autres, des vitesses Internet beaucoup plus élevées.
264. Du côté des fabricants, l'IBPT voit un signal clair de la volonté de ce secteur de s'engager pleinement dans le FWA. Ericsson³², Qualcomm³³ et Nokia³⁴ disposent déjà d'équipements permettant de proposer le FWA sur la 4G et sont déjà en phase de prototype ou de test pour proposer le FWA sur la 5G.
265. Plusieurs opérateurs étrangers ont déjà commencé à tester le FWA sur la 5G : Orange Romania et Telefonica Germany travaillent ainsi déjà avec certains fabricants pour tester le FWA sur la 5G à une échelle limitée. Orange France³⁵ considère elle-même le FWA comme le service clé pour le déploiement de la 5G. Google³⁶ expérimente également le FWA aux États-Unis.

³² <https://www.ericsson.com/en/networks/offerings/fixed-wireless-access>

³³ <https://www.businessinsider.com/qualcomms-5g-fixed-wireless-access-will-shift-telecom-competition-2019-10?r=US&IR=T>

³⁴ <https://www.nokia.com/networks/portfolio/fixed-wireless-access/>

³⁵ <https://www.rcrwireless.com/20180907/5g/orange-says-fwa-key-driver-5g-rollout>

³⁶ <https://www.broadbandtechreport.com/wireless/article/14038013/google-fiber-launching-fixed-wireless-in-austin>

266. L'IBPT doit constater que, dans le cadre des produits belges de test ou « à petite échelle » susmentionnés, des « cartes SIM » de données uniquement sont généralement utilisées, qui ne sont donc pas préparées pour la téléphonie fondée sur la numérotation. Les numéros associés à ces cartes SIM ne sont pas communiqués aux utilisateurs finals et, souvent, ces cartes SIM ne peuvent pas être retirées des modems ou d'autres équipements terminaux placés chez le client (parfois appelés « CPE », c'est-à-dire « Customer Premises Equipment »). Par conséquent, ces services, tels que les numéros de téléphone mobile liés à des cartes SIM qui peuvent être retirées d'un GSM ou d'un smartphone, ne sont pas transférables sous le régime de la portabilité des numéros mobiles.
267. Si de tels services devaient également être exclus du champ d'application d'Easy Switch, une troisième (ou une quatrième³⁷) procédure unique dirigée par l'opérateur receveur pour la migration devrait être développée afin de satisfaire à l'exigence de l'article 106, paragraphe 6, alinéa 1^{er}, du code européen, mentionnée au chapitre 2 ci-dessus, selon laquelle, en cas de changement de fournisseur de services d'accès à l'internet, le nouveau fournisseur (c'est-à-dire l'« opérateur receveur ») doit mener les procédures de changement de fournisseur.
268. L'article 106, paragraphe 6, alinéa 1^{er}, du code européen traite en effet de toute forme de migration de services d'accès à l'internet, que le produit Internet soit limité à une utilisation en un seul endroit, à plusieurs endroits (par exemple, sur le lieu de résidence officiel, dans la résidence secondaire et/ou la chambre d'étudiant) ou puisse être utilisé n'importe où sur la base de la mobilité³⁸.
269. **L'IBPT appelle donc le secteur à adopter une position unique concernant le système de migration (opérationnel) dirigé par le receveur qu'il souhaite que les utilisateurs finals de produits Fixed Wireless Internet (et de télévision) utilisent pour changer de fournisseur.** L'IBPT s'attend à recevoir cette position commune dans les 3 mois qui suivent la publication du présent rapport.

3.3.1.2. Le champ d'application de l'AR Easy Switch dans la mesure où il se fonde sur l'article 5/2 de la loi du 15 mai 2007

270. L'AR Easy Switch s'applique également à la migration d'un « service de radiotransmission et de radiodistribution », fourni « en position déterminée » (voir l'article 1^{er}, alinéa 1^{er}, de l'AR Easy Switch).
271. L'AR Easy Switch se fonde en effet également sur l'article 5/2, de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution.

³⁷ Voir les considérations concernant le fait de faire passer les grandes et moyennes entreprises au régime de la procédure unique dirigée par l'opérateur receveur pour la migration.

³⁸ Rendue possible grâce à des antennes qui acheminent le trafic Internet (ou de télévision) vers les terminaux mobiles (portables).

272. Il est présumé que cette loi s'applique lorsqu'un abonné achète un service « TV only »³⁹ auprès d'un opérateur qui est soumis à la réglementation belge en matière de communications électroniques.
273. Reste à savoir si cet article 5/2 de la loi du 15 mai 2007 et la réglementation de la migration d'un service « TV only » pourront être maintenus lorsque la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen devra être transposée.
274. En effet, l'article 106 du code européen ne traite que du changement de fournisseur de services d'accès à l'internet et de la portabilité du numéro (vers un autre fournisseur d'un service de communications électroniques fourni au moyen d'un numéro). Le passage à un autre opérateur fournissant un autre service de communications électroniques, tel qu'un service de transmission utilisé pour la radiodiffusion⁴⁰, ne serait pas couvert par cet article dans une lecture *a contrario* littérale et ne pourrait donc plus être soumis, sous l'effet de l'harmonisation complète des droits des utilisateurs finals établie par l'article 101 de la directive, à des règles de droit constitutionnel.
275. Cependant, selon l'IBPT, une telle lecture restrictive peut être ignorée sur la base des éléments (juridiques⁴¹) suivants :
- a) En termes de texte, l'harmonisation complète établie par l'article 101 du code européen est une harmonisation qui a été calibrée⁴². L'article 101 prévoit que les États membres ne maintiennent ni n'introduisent, dans les domaines faisant l'objet d'une harmonisation dans la directive européenne, des dispositions en matière de protection des utilisateurs finaux « qui s'écartent des articles 102 à 115, y compris des dispositions plus ou moins strictes visant à garantir un niveau de protection différent » ; il ne précise pas que, dans le secteur des communications électroniques, un domaine coordonné est mis en place dans lequel les États membres ne peuvent adopter aucune autre disposition de protection que celles prévues par le code européen.
 - b) Les phrases suivantes (à la fin) du considérant 257 du code européen le confirment :
« L'harmonisation complète ne devrait porter que sur les sujets relevant des dispositions de la présente directive relatives aux droits des utilisateurs finaux. Elle ne devrait dès lors avoir aucune incidence sur le droit national en ce qui concerne les aspects de la protection des utilisateurs finaux, notamment certains aspects des mesures en faveur de la transparence, qui ne relèvent pas desdites dispositions. Par exemple, les mesures concernant les obligations de transparence qui ne relèvent pas de la présente directive devraient être considérées comme compatibles avec

³⁹ C'est-à-dire un service de radiotransmission ou de radiodistribution fourni en position déterminée qui n'est pas combiné avec un service d'accès à l'internet (et tout autre service).

⁴⁰ Voir article 2, 4°, c), de la directive (UE) 2018/1972. Voir également le considérant 283, qui fait référence à la « radiodiffusion linéaire ».

⁴¹ Indépendamment, par exemple, des chiffres statistiques qui sont présentés plus loin dans le présent rapport.

⁴² Cette qualification du type d'harmonisation est également utilisée dans le considérant 257 du code européen.

le principe d'harmonisation complète tandis que les exigences supplémentaires concernant des questions de transparence relevant de la présente directive, telles que la publication d'informations, devraient être considérées comme incompatibles. En outre, les États membres devraient pouvoir maintenir ou adopter des dispositions nationales portant sur des aspects qui ne sont pas régis spécifiquement par la présente directive [...] » (souligné par l'IBPT).

- c) L'existence de dispositions légales qui protègent spécifiquement les utilisateurs finals qui achètent uniquement des services de télévision auprès d'un opérateur/distributeur de télévision spécifique peut difficilement être considérée comme un obstacle et une mise en conformité disproportionnés pour les opérateurs. L'**article 107** du code européen relatif aux offres groupées oblige en effet les opérateurs à étendre de toute façon certaines protections prévues pour les services d'accès à l'internet ou les services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation à d'autres services qui sont groupés avec ces services⁴³. Il s'agit par exemple et en premier lieu⁴⁴ des points suivants (également développés plus loin) :
- fournir des informations appropriées avant et pendant la procédure de changement de fournisseur ;
 - assurer la continuité du service ;
 - l'opérateur receveur doit activer le service le plus rapidement possible (au moins dans le délai convenu avec l'utilisateur final) ;
 - l'opérateur donneur fournit son service jusqu'à ce que l'opérateur receveur l'active (et l'interruption du service ne peut pas dépasser un jour ouvrable) ;
 - le contrat avec l'opérateur donneur prend automatiquement fin dès que la procédure de changement de fournisseur est menée à terme.

Les « services de télévision » sont un excellent exemple de services groupés sur le marché avec des services « Internet » et/ou de « téléphonie ». Si les opérateurs doivent investir (ou ont investi) pour appliquer un certain niveau de protection pour les services de télévision dans une offre groupée, il est difficile de concevoir le coût ou la charge supplémentaires majeurs que nécessiterait l'extension (ou le maintien) de ces systèmes de protection aux services de télévision, fournis de manière autonome.

- d) Le maintien ou l'introduction de conditions de protection des consommateurs applicables (également) à la migration des services de télévision, même si elles ne sont pas spécifiquement requises par le code des communications électroniques européen, est

⁴³ Cela résulte de l'article 107, paragraphe 1^{er}, de la directive (UE) 2018/1972, qui prévoit notamment que, dans le cas d'une offre groupée de services, l'article 106, paragraphe 1^{er}, s'applique à tous les éléments de l'offre groupée, « y compris *mutatis mutandis*, à ceux non couverts par ces dispositions ». Voir également plus loin, section 3.4.

⁴⁴ Les États membres ont également explicitement la possibilité de déclarer une protection qui ne relèverait pas des articles 102, paragraphe 3, 103, paragraphe 1^{er}, 105 et 106, paragraphe 1^{er}, du code européen, mais d'autres dispositions de la partie III, titre III, du code européen, *mutatis mutandis*, applicable à tous les éléments de l'offre groupée. Voir l'article 107, paragraphe 5, du code européen.

conforme aux conditions spécifiques que les États membres peuvent assortir à une autorisation générale pour la fourniture de services de communications électroniques. En effet, **le point 3 de la partie C de l'annexe I du code européen** permet d'assortir les « règles relatives à la protection du consommateur spécifiques au secteur des communications électroniques » à une autorisation générale pour la fourniture de services de communications électroniques, sans introduire à cet effet une limitation aux dispositions du titre III de la partie III du code européen.

276. Selon l'IBPT, **la Belgique est donc libre d'étendre le champ d'application de la protection des utilisateurs finals** en exécution du code des communications électroniques européen **aux utilisateurs finals/consommateurs de services de télévision autonomes.**
277. Dans le cadre de cette évaluation, cela signifie que le Ministre est libre de maintenir l'applicabilité d'Easy Switch à la migration de services TV only.
278. Des services de télévision stand alone ont été vendus en 2019 à 1 103 000 ménages (contre 3 158 000 ménages pour lesquels la télévision était incluse dans une offre groupée (2P, 3P ou 4P)) :

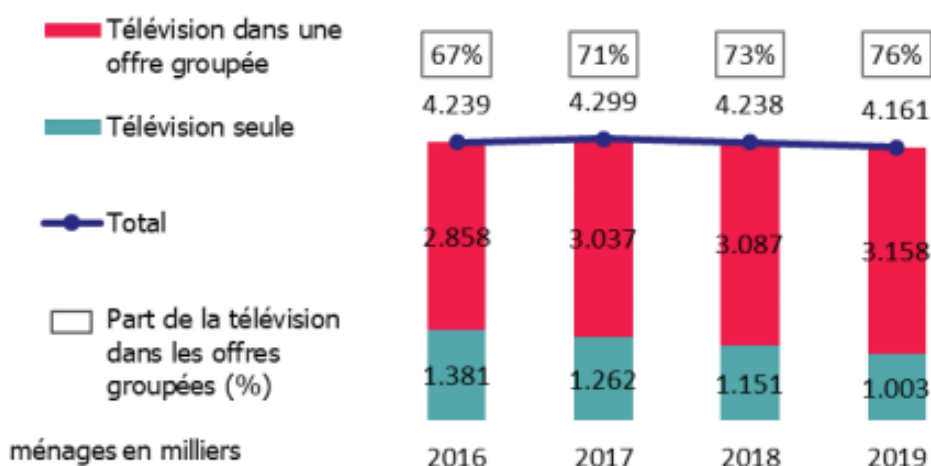


Figure 56 : Ménages avec la télévision achetée seule et dans une offre groupée (source : IBPT)

Source : [Communication du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2020 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision en 2019](#), p. 47.

279. Cela signifie proportionnellement qu'environ 24 % des ménages en Belgique achètent un service de télévision qui n'est pas compris dans une offre groupée avec un autre service de communications électroniques.

3.3.2. Informations avant et pendant la procédure de changement de fournisseur

280. Le point de départ de la disposition du code européen concernant le changement de fournisseur est la fourniture à l'utilisateur final des informations appropriées avant et pendant la procédure de changement de fournisseur (voir l'article 106, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, première phrase).
281. **La proposition de donner aux utilisateurs finals** (et aux collaborateurs front office des opérateurs) **un meilleur aperçu de l'état actuel d'une migration**, formulée lors de la consultation, **peut par exemple être réalisée en exécution de cette disposition du code européen.**
282. Selon l'IBPT, cette disposition ne nécessite pas de modification (du contenu) de l'article 111/2 de la loi du 13 juin 2005, qui contient déjà une large base pour imposer, par le biais de l'AR, des « obligations de fourniture d'informations » que les opérateurs doivent appliquer vis-à-vis des abonnés.
283. Avant de décider d'intégrer cette proposition dans un AR modificatif, l'IBPT conseille au Ministre qu'un groupe de travail d'opérateurs relevant du champ d'application d'Easy Switch examine les modalités pratiques et le calendrier de l'introduction d'un tel outil d'information.

3.3.3. Assurer la continuité du service d'accès à l'internet

284. L'article 106, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, première phrase, du code européen précise qu'en cas de changement de fournisseur de services d'accès à l'internet, les fournisseurs concernés assurent, avant et pendant la procédure de changement de fournisseur, la continuité du service d'accès à l'internet, sauf si cela est techniquement impossible.
285. Une autre disposition dans le même sens est l'article 106, paragraphe 1^{er}, troisième phrase, qui prévoit que le fournisseur cédant continue à fournir son service d'accès à l'internet jusqu'à ce que le nouveau fournisseur active son service d'accès à l'internet⁴⁵.
286. La continuité du service est l'un des principaux objectifs et piliers sur lesquels repose la procédure Easy Switch en Belgique (voir principalement l'article 9 et le rapport au Roi).
287. En ce qui concerne les scénarios dans lesquels il est techniquement impossible d'éviter une interruption de service (reconnus à l'article 10 de l'AR Easy Switch et encadrés par des obligations de coordination et de minimisation de l'impact sur les utilisateurs finals), l'IBPT constate du reste un consensus entre les opérateurs.
288. Selon l'IBPT, les articles 9 et 10 de l'AR ne nécessitent dès lors pas d'adaptation (sur ces points) pour le moment.

⁴⁵ Conformément à la phrase en question, le fournisseur cédant doit faire cela « aux mêmes conditions ».

289. La seule chose que l'IBPT peut ajouter est que l'obligation de garantie visée à l'article 106 impose, une fois de plus, aux opérateurs de donner la priorité à la procédure coordonnée d'Easy Switch lorsqu'ils raccordent de nouveaux clients qui achètent déjà un service d'accès à l'internet ou un service de radiotransmission et de radiodistribution auprès d'un autre opérateur belge. Permettre à un client de résilier lui-même son contrat, en particulier lorsqu'il existe encore une incertitude quant à la date réelle d'activation des nouveaux services, entraîne en effet un risque accru d'interruption de service.
290. Une disposition connexe du code européen est celle de l'article 106, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, quatrième phrase, qui dispose que pendant la procédure de changement de fournisseur de services d'accès à l'internet, la perte de service ne peut dépasser un jour ouvrable.
291. Afin de transposer ce principe, qui s'appliquait déjà au portage des numéros dans la dernière version de la directive « service universel », le Ministre pourrait envisager d'ajouter à la fin de l'article 10 que l'interruption minimale de service qui y est mentionnée ne peut jamais dépasser un jour ouvrable.
292. Une autre option pourrait consister à transposer directement la disposition de l'article 106, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, quatrième phrase, du code européen dans la loi du 13 juin 2005. Dans un tel scénario, l'IBPT pourrait également considérer que l'interruption minimale de service visée à l'article 10 de l'AR ne peut dépasser un jour ouvrable, conformément aux dispositions légales. Cette option a été intégrée dans le projet de loi transposant le code des communications électroniques européen, qui a été soumis à consultation.

3.3.4. Réalisation en temps voulu de la migration

293. L'obligation prévue à ce niveau par le code européen est la suivante : « Le nouveau fournisseur veille à ce que l'activation du service d'accès à l'internet ait lieu dans les plus brefs délais possibles, à la date et au créneau horaire expressément convenus avec l'utilisateur final » (article 106, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, deuxième phrase).
294. Ces principes constituent la base des articles 4 à 8 de l'AR Easy Switch (et de l'article 9, alinéa 2, concernant le respect des souhaits techniquement réalisables de l'abonné ayant recours à la procédure Easy Switch concernant le fait de laisser simultanément actifs les services d'accès à Internet ou de radiotransmission et de radiodistribution tant chez l'opérateur donneur que chez l'opérateur receveur).
295. L'IBPT n'a pas reçu de signaux forts indiquant que les opérateurs receveurs ne respecteraient pas les dispositions précitées.
296. Il n'est donc pas nécessaire de les modifier pour l'IBPT.

297. Comme mentionné plus haut, l'IBPT est toutefois favorable à la proposition de reformuler la section 4^o de l'article 13 de l'AR Easy Switch de manière à ce qu'il soit possible d'indiquer un nombre de jours de chevauchement après l'installation au lieu d'une date précise sur le mandat de migration simple.

3.3.5. Assurer l'efficacité et la simplicité de la procédure de changement de fournisseur pour l'utilisateur final

298. L'exigence prévue à l'article 106, paragraphe 1^{er}, alinéa 2, du code européen selon laquelle les autorités réglementaires nationales veillent à assurer l'efficacité et la simplicité de la procédure de changement de fournisseur pour l'utilisateur final peut (et doit) être mise en œuvre à des niveaux très divers et de différentes manières.
299. Pour l'IBPT, il s'agit en tout cas d'une exigence qui présente (notamment) un lien étroit avec la demande et les considérations de l'IBPT ci-dessus concernant l'utilisation effective d'Easy Switch.
300. Ainsi, cette disposition peut être invoquée pour étayer les propositions et considérations visant à toujours regrouper le numéro de client et l'ID Easy Switch sur tous les supports d'information individualisés pour l'abonné et à rendre les données de migration plus facilement accessibles via d'autres supports ou canaux d'information également.

3.3.6. La portabilité des numéros en tant que processus de migration spécifique (article 106, paragraphes 2 à 5)

301. L'article 106, paragraphes 2 à 5, du code européen, traite du processus de la portabilité des numéros en tant que processus de migration spécifique lorsqu'un ou plusieurs numéros du plan national de numérotation sont concernés par la migration.
302. Dans le contexte belge, la portabilité des numéros est également fondée sur une autre base juridique que la procédure Easy Switch, à savoir sur l'article 11, § 7, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. L'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques a été adopté sur cette base.
303. L'IBPT attire l'attention à ce sujet sur le fait que la portabilité des numéros est un processus de migration qui a lieu explicitement « à la demande » de l'utilisateur final (voir l'article 106, paragraphe 2) et qu'il est également intégré comme tel dans l'article 3, alinéa 4, de l'AR Easy Switch.
304. Dans le cadre de l'audit des plaintes, l'IBPT a rencontré de manière sporadique des traces d'abonnés ayant confondu la procédure Easy Switch avec la portabilité des numéros ou l'ayant assimilée à celle-ci (et qui ont par exemple vu leur numéro porté mais pas leurs autres services ou inversement, contrairement à leur attente).

305. Compte tenu des textes applicables, l'IBPT ne voit pas d'autre solution que la fourniture d'explications plus précises concernant la différence entre les deux processus par les opérateurs à leurs clients (et à leurs collaborateurs en contact avec les clients).
306. Sur le plan opérationnel/wholesale, l'IBPT continue à reconnaître que les deux processus nécessitent parfois des solutions différentes, comme une base de données de référence centrale, qui diffuse les nouvelles informations de routage pour les opérateurs tiers résultant d'un transfert de numéro entre les opérateurs A et B.
307. Nonobstant ce qui précède, le nouveau cadre réglementaire européen contient un certain nombre de principes communs auxquels doivent se conformer tant les migrations Internet que la portabilité des numéros (ci-après également appelée « PN »). L'IBPT pense en premier lieu aux dispositions qui seront abordées ci-dessous.
308. À l'occasion de la transposition de l'article 106, paragraphes 6 à 9, du code européen dans la législation nationale fédérale, l'IBPT appelle donc le Ministre et le Parlement à **veiller à ce que les adaptations des articles 11, § 7, et 111/2, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques restent équivalentes.**

3.3.7. Le code européen prévoit que l'opérateur receveur mène les procédures de changement de fournisseur et de portage

309. Un premier principe commun aux migrations Internet et à la PN est l'exigence que l'opérateur receveur mène les procédures de changement de fournisseur et de portage (article 106, paragraphe 6, alinéa 1^{er}, première phrase).
310. Cette exigence a déjà été abordée à la section du chapitre 2 concernant le champ d'application.
311. Plus loin dans l'article 106, paragraphe 6, alinéa 1^{er}, le code européen prévoit que « les contrats liant l'utilisateur final au fournisseur cédant prennent automatiquement fin dès que la procédure de changement de fournisseur est menée à terme ».
312. Il s'agit d'une conséquence logique du choix de la procédure unique dirigée par l'opérateur receveur.
313. Selon l'IBPT, le Ministre pourrait également baser une disposition là-dessus, interdisant aux techniciens qui effectuent sur place une partie du processus d'installation d'un nouveau service d'encre annuler le choix de recourir à la procédure Easy Switch. Le Ministre pourrait en effet être d'avis que l'application d'Easy Switch et, par conséquent, la résiliation via l'opérateur receveur se fait (par définition) au début de la procédure de changement de fournisseur, de sorte qu'il ne peut plus revenir à une partie qui intervient juste avant la finalisation (technique) de la procédure de changement de fournisseur d'annuler le choix de recourir à la procédure Easy Switch.

314. Plusieurs plaintes du service de médiation que l'IBPT a également examinées dans le cadre de son audit des plaintes indiquent toutefois que (certains) des techniciens d'un certain grand opérateur ont effectivement refusé de donner suite à la demande des clients concernés de laisser la procédure Easy Switch suivre son cours ou n'ont offert aux clients que la possibilité d'opt-out. De telles pratiques sont inacceptables et peuvent donner lieu à une double facturation non désirée, vu que les clients ne connaissent pas toujours les conséquences de la signature d'un opt-out entre les mains du technicien. L'IBPT a interpellé l'opérateur concerné au sujet de cette pratique. L'opérateur en question a assuré à l'IBPT qu'il avait adapté ses procédures de telle sorte que cela ne puisse plus se produire.

3.3.8. Obligation de coopérer de bonne foi

315. Un second principe prévu à l'article 106, paragraphe 6, alinéa 1^{er}, du code européen veut que le nouveau fournisseur et le fournisseur cédant coopèrent de bonne foi dans le cadre des procédures de changement de fournisseur et de portage.

316. Pour l'IBPT, en Belgique, ce principe constitue déjà le fondement de l'article 10, § 5, de l'AR Portabilité des numéros, qui prévoit ce qui suit :

« § 5. Une demande de portage de numéro ne peut être déclarée invalide que dans des situations où des erreurs se produiraient et des clients subiraient des inconvénients. Toute invalidation doit être dûment motivée.

En tous les cas, l'opérateur donneur ne peut jamais invoquer les motifs suivants pour déclarer une demande de transfert de numéro non valable :

- obligations contractuelles ;*
- le non-respect des obligations de paiement de l'abonné ;*
- la mauvaise indication du type de portage lorsque toutes les données obligatoires sont présentes pour le bon type de portage ;*
- l'absence ou la mauvaise indication du nom de l'abonné ;*
- l'absence ou la mauvaise indication du nom du demandeur autorisé ;*
- l'absence ou la mauvaise indication du numéro de T.V.A. de l'abonné. »*

317. Dans le cadre de la transposition, l'IBPT propose d'ancrer l'obligation de coopérer de bonne foi dans l'article 111/2, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ainsi que dans l'article 11, § 7), afin que l'IBPT puisse s'en servir comme **principe directeur pour (également) évaluer une plainte concernant le rejet d'une demande d'Easy Switch sur la base du protocole IOC**. Par ailleurs, l'IBPT ne souhaite plus rencontrer de cas où un opérateur répond au service de médiation qu'il ne peut pas donner le motif du rejet d'une demande d'Easy Switch (qu'il avait lui-même appliquée en l'occurrence), comme cela s'est produit dans un dossier examiné dans le cadre de l'audit des plaintes.

318. L'exigence de l'article 106, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, selon laquelle le nouveau fournisseur et le fournisseur cédant ne peuvent retarder ni utiliser abusivement les procédures de changement de fournisseur et de portage est, pour l'IBPT, une exigence qui découle (en partie⁴⁶) de l'obligation de coopérer de bonne foi.

3.3.9. Interdiction de slamming

319. L'interdiction de slamming, c'est-à-dire l'interdiction de porter des numéros ou de transférer des utilisateurs finals sans leur consentement exprès, telle que visée à la fin de la deuxième phrase de l'article 106, paragraphe 6, du code européen, existe depuis très longtemps déjà en Belgique. L'IBPT renvoie en effet à l'actuel article 111/2, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (et à l'ancien article 135 de cette loi).

320. Par conséquent, cette disposition n'a pas besoin d'être approfondie dans le cadre de la présente évaluation.

321. L'IBPT tient toutefois à souligner que, selon son expérience, l'intervention de 750 euros par cas de slamming prévue à l'article 111/2, § 2, a été une mesure particulièrement efficace pour réduire cette pratique à un minimum sur le marché belge. Ainsi, l'IBPT n'a traité ces dernières années que quelques dossiers de slamming, émanant du service de médiation pour les télécommunications (généralement un à deux par an).

322. Le Ministre peut garder à l'esprit cet effet (dissuasif) positif de l'intervention légale à liquider entre les opérateurs lorsqu'il doit décider des sanctions, qui seront examinées plus loin dans ce chapitre.

3.3.10. Les autorités de régulation nationales peuvent établir les détails des procédures de changement de fournisseur et de portage

323. L'article 106, paragraphe 6, alinéa 2, du code européen prévoit ce qui suit :

« Les autorités de régulation nationales peuvent établir les détails des procédures de changement de fournisseur et de portage, compte tenu des dispositions nationales en matière de contrats, de la faisabilité technique et de la nécessité de maintenir la continuité du service fourni aux utilisateurs finaux. Cela comprend, lorsque cela est techniquement possible, une obligation d'effectuer le portage par activation à distance, sauf demande contraire de l'utilisateur final. Les autorités de régulation nationales prennent également des mesures appropriées garantissant que les utilisateurs finaux sont suffisamment informés et protégés tout au long des procédures de changement de fournisseur et de portage et que le changement de fournisseur ne s'opère pas sans le consentement des utilisateurs finaux. »

⁴⁶ En effet, cette exigence a également une dimension de protection vis-à-vis de l'utilisateur final qui a demandé le transfert. Concernant ce dernier point, cela peut rejoindre les considérations exposées ci-dessus par l'IBPT concernant l'incitant inhérent pour l'opérateur receveur de faire en sorte que la migration ait lieu le plus rapidement possible et les délais que l'AR actuel impose déjà à l'opérateur donneur.

324. Indépendamment de l'éventuel portage de numéros par activation à distance, qui n'entre pas en considération dans le cadre de la présente évaluation d'Easy Switch, cette disposition contient une grande partie des principes d'Easy Switch ou d'autres procédures de migration abordées précédemment, et charge les autorités de régulation nationales d'en établir les détails.
325. L'IBPT prend note de ce dernier point.

3.3.11. Remboursement de tout avoir éventuel au consommateur utilisant des services prépayés

326. L'article 106, paragraphe 6, alinéa 3, du code européen prévoit que le fournisseur cédant rembourse, sur demande, tout avoir éventuel au consommateur utilisant des services prépayés. L'article prévoit également un certain nombre de modalités que ce principe de remboursement doit respecter.
327. Il semble tout d'abord pertinent pour l'IBPT d'élaborer cette disposition (en détail) dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles. Sur le marché de la téléphonie mobile, il existe en effet un vaste segment de marché sur lequel la téléphonie est fournie après l'achat de cartes (SIM) prépayées, qui peuvent ensuite être rechargées. Pour l'internet mobile uniquement (et l'internet fourni en position déterminée), il n'existe actuellement pas de marché très important de services prépayés en Belgique.
328. Il n'empêche que le principe du remboursement doit également être inséré à l'article 111/2, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005. L'élaboration détaillée pourrait suivre, *mutatis mutandis*, l'élaboration déterminée dans le cadre de la portabilité des numéros (mobiles).

3.3.12. Règles relatives aux sanctions

329. L'article 106, paragraphe 7, charge les États membres de fixer des règles sur les sanctions en cas de non-respect par un fournisseur des obligations de l'article 106. Le code européen précise que cela est notamment attendu en cas de retard ou d'abus en matière de portage de la part d'un fournisseur ou en son nom.
330. L'IBPT considère le slamming comme la principale forme d'abus en matière de portage⁴⁷. Comme indiqué ci-dessus, une mesure efficace a déjà été élaborée à cet effet, selon l'IBPT, dans l'article 111/2, § 2, de la loi.

⁴⁷ Selon l'IBPT, cela est également confirmé par les passages suivants du considérant 281 : « L'expérience, dans certains États membres, a montré qu'il existait un risque que des utilisateurs finaux se trouvent confrontés à un **changement de fournisseur sans y avoir consenti**. S'il est vrai que ce problème devrait être traité au premier chef par les autorités chargées de l'application de la loi, les États membres devraient néanmoins être à même d'imposer les mesures proportionnées minimales relatives à la procédure de changement de fournisseur qui sont nécessaires pour minimiser ce genre de risques et pour garantir que les utilisateurs finaux sont protégés tout au long de la procédure de changement

331. En ce qui concerne les retards, l'actuel article 111/2 de la loi ne contient pas de disposition similaire. Le Ministre pourrait envisager d'élaborer une mesure similaire pour décourager les retards dans la procédure de portage. La question se pose toutefois de savoir si la problématique des retards est d'une ampleur telle qu'une disposition spécifique doit être créée à cet effet, ou si les possibilités de sanction dont dispose l'IBPT dans le cadre de la procédure d'infraction générale prévue à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges sont suffisantes à cet effet.

3.3.13. Règles relatives à l'indemnisation

332. La problématique de l'indemnisation a déjà été traitée dans une large mesure dans les questions 21 à 23 du document de consultation et les considérations de l'IBPT à ce sujet dans le chapitre 2.

333. L'IBPT tient encore à rappeler que l'article 106, paragraphe 8, du code européen prévoit également que les utilisateurs finaux reçoivent leur indemnisation **en temps voulu** et que celle-ci doit également pouvoir être obtenue **aisément**.

334. L'AR modifiant l'AR Easy Switch devra donc remplir ces exigences en détail.

3.3.14. Informer les utilisateurs finaux de l'existence des droits à l'indemnisation

335. Enfin, l'article 106, paragraphe 9, du code européen charge également les États membres de veiller à ce que les utilisateurs finaux soient correctement informés de l'existence des droits à l'indemnisation. Ces informations doivent être fournies par des moyens autres que le contrat⁴⁸.

336. L'IBPT rappelle que les utilisateurs finaux sont déjà informés de leurs droits actuels à une compensation via le mandat de migration simple (article 13, § 1^{er}, 6^o et 7^o, de l'AR Easy Switch) et le site Internet des opérateurs (article 18, 2^o). Outre une attribution automatique éventuelle et une campagne des pouvoirs publics, comme discuté au chapitre 2, cela semble être des moyens adéquats pour l'IBPT⁴⁹.

de fournisseur, y compris des sanctions appropriées, sans rendre cette procédure moins attrayante pour les utilisateurs finaux. » (l'IBPT souligne)

⁴⁸ Voir « Outre les informations requises en vertu de l'annexe VIII » dans la phrase liminaire de l'article 106, paragraphe 9, du code européen. L'annexe VIII contient les informations qui doivent être fournies conformément à l'article 102 du code des communications électroniques européen, qui traite des exigences d'information concernant les contrats.

⁴⁹ Néanmoins, les éléments de l'article 13, en particulier, pourraient devoir être adaptés lors de la mise en œuvre de la directive européenne afin de refléter les droits étendus à une indemnisation de l'utilisateur final.

3.4. Article 107 du code européen – Offres groupées

337. Lorsqu'un « service de télévision » est couplé (au moins) à un service d'accès à l'internet ou à un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation, proposé par le même fournisseur (en d'autres termes, dans le cas d'une offre multiple play classique dans le secteur des télécommunications belge), d'importantes parties au moins de (l'AR) Easy Switch (c'est-à-dire indépendamment du raisonnement concernant les contours de l'harmonisation complète développé ci-dessus) peuvent de toute manière continuer à s'appliquer à la migration de la composante télévision de l'offre groupée.
338. Cela résulte de l'article 107, paragraphe 1^{er}, de la directive (UE) 2018/1972, qui prévoit que, dans le cas d'une offre groupée de services, l'article 106, paragraphe 1^{er}, s'applique à tous les éléments de l'offre groupée, « y compris *mutatis mutandis*, à ceux non couverts par ces dispositions ».
339. Il découle également de l'article 107, paragraphe 1^{er}, de la directive (UE) 2018/1972 que lorsque des contenus ou des services numériques, tels que des services de vidéo à la demande (par ex. Netflix, Amazon Prime...) ou la télévision numérique « OTT » sont couplés à un contrat Internet ou de téléphonie⁵⁰, les premiers doivent notamment également être soumis aux principes de l'article 106, paragraphe 1^{er}, de la directive, y compris la garantie de continuité du service.
340. En outre, l'article 107, § 5, permet aux États membres de déclarer des principes autres que ceux mentionnés à l'article 106, paragraphe 1^{er} (dans ce cas), applicables en cas de migration. Concrètement, l'IBPT recommande, dans le cadre de ce rapport, de le faire pour les principes contenus dans l'article 106, paragraphe 6, de la directive, qui comprennent notamment les principes du processus de migration dirigée par le receveur et de la résiliation automatique par le biais de la procédure réglementée de changement de fournisseur.
341. La levée d'une telle option permettrait de maintenir l'article 11 de l'AR Easy Switch en ce sens que si un abonné effectue une simple migration au sens de l'AR Easy Switch, tous les services facturés par l'intermédiaire de l'opérateur donneur (en raison du regroupement) seraient supprimés, même s'ils concernent des services de tiers, tels que des fournisseurs de chaînes de télévision premium⁵¹.

⁵⁰ Le considérant 283 vise plus précisément des « situations où les éléments de l'offre groupée sont fournis ou vendus par le même fournisseur en vertu du même contrat ou d'un contrat étroitement lié ou associé ».

⁵¹ Pour rendre ces explications de l'article plus cohérentes encore, le ministre pourrait également envisager d'amender l'article 11 de l'AR Easy Switch comme suit : « 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). »

342. Une autre conséquence souhaitable de la levée de cette option serait d'étendre également le principe de coopération de bonne foi entre l'opérateur donneur et l'opérateur receveur aux services à migrer autres que le service d'accès à l'internet ou le service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation et de rendre les modalités de remboursement de tout avoir au consommateur utilisant des services prépayés au moment de la migration (voir l'article 106, paragraphe 6, dernier alinéa) également applicables à ces autres services.

Chapitre 4 – Synthèse et recommandations de l'IBPT

343. Le présent rapport confirme les avantages qu'apporte Easy Switch à l'expérience des clients qui souhaitent migrer vers un autre opérateur pour les services de ligne fixe et les offres groupées. Toutefois, il indique également que les clients ne sont pas encore suffisamment familiarisés avec Easy Switch en tant que processus de migration standard pour de tels services.
344. Étant donné que le traitement des migrations via Easy Switch est resté au même niveau (modéré) pendant trois années consécutives, l'IBPT estime à ce niveau que les actions suivantes doivent être entreprises dans ce cadre afin de **promouvoir l'utilisation d'Easy Switch en tant que processus standard lors de migrations** :
- Premièrement, il revient aux opérateurs d'informer clairement et correctement toutes les personnes qui représentent les opérateurs vis-à-vis des clients (tant internes qu'externes) à ce sujet et d'organiser des formations complémentaires. L'IBPT exigera que les opérateurs lui soumettent des plans de formation ou d'actualisation et peut demander d'assister à certaines formations. Lors de ces formations, il convient également d'expliquer clairement à ces personnes quand celles-ci doivent utiliser la procédure Easy Switch et celle de portabilité des numéros.
 - À la suite des contrôles de l'IBPT effectués en 2017-2018, il doit être établi très clairement auprès de tous les opérateurs que les documents, les processus en ligne ou d'autres méthodes de vente mettant la résiliation par le client sur le même pied d'égalité que la procédure Easy Switch (au lieu de faire d'Easy Switch la procédure standard et la résiliation par le client une exception) sont interdits. Les manquements constatés sur ce plan lors de nouveaux contrôles seront par conséquent sanctionnés.
 - L'IBPT communiquera davantage et de manière ciblée concernant la procédure Easy Switch.
345. Les objectifs généraux, à savoir éviter au maximum les interruptions de service et la double facturation, sont atteints si la procédure Easy Switch est accomplie avec succès. Toutefois, un certain nombre d'imperfections sont à constater **au niveau de la procédure**, qui empêchent la réalisation complète des objectifs susmentionnés (surtout concernant le fait d'éviter la double facturation). L'IBPT formule à cet égard les recommandations suivantes :
- Il s'avère que ce sont souvent les opérateurs receveurs qui introduisent la demande d'Easy Switch trop tard auprès de l'opérateur donneur. Il est recommandé que les opérateurs receveurs veillent à ce que l'activation technique du nouveau service et l'interruption administrative du service auprès de l'opérateur donneur soient couplées et se suivent donc automatiquement.
 - Les opérateurs doivent analyser comment simplifier les données de migration à fournir. L'IBPT s'attend à recevoir les conclusions de cette analyse dans les 3 mois qui suivent la publication du présent rapport.

- Les erreurs « à la source », en raison de l'introduction de données de migration erronées, devraient être évitées au maximum en développant de manière structurelle une forme de contrôle de l'exactitude des données de migration lors de leur introduction. Pour cette raison, l'IBPT est favorable à l'examen de la proposition d'ajouter un numéro de contrôle au numéro de client et/ou à l'ID Easy Switch, par exemple, au sein du groupe d'opérateurs chargé des adaptations du protocole Easy Switch. L'IBPT s'attend à recevoir les conclusions de cette analyse dans les 3 mois qui suivent la publication du présent rapport.

346. Dans le système actuel, les données de migration, en particulier l'ID Easy Switch, jouent un rôle clé au niveau du lancement de la procédure Easy Switch. Vu certains problèmes en la matière, des **mesures** devraient être prises afin de rendre les **données de migration plus facilement accessibles aux clients** :

- L'IBPT appelle le secteur à indiquer, le cas échéant, le numéro de client et l'ID Easy Switch ensemble et côte à côte sur la première page de la facture. Plus généralement, un accord devrait pouvoir être conclu afin de toujours indiquer ensemble les données de migration nécessaires (par ex. numéro de client et ID Easy Switch) sur tous les supports d'information individualisés pour l'abonné. À défaut de réaction positive à cette demande dans les 3 mois qui suivent la publication du présent rapport, l'IBPT recommande au Ministre de modifier l'AR de sorte que les opérateurs soient obligés de mentionner les données de migration nécessaires ensemble.
- L'ID Easy Switch et le numéro de client doivent également, moyennant les garanties nécessaires, pouvoir être obtenus par téléphone et sur l'application de l'opérateur lorsque ceux-ci proposent cette fonctionnalité. L'IBPT s'attend à une réalisation immédiate de cette exigence, en ce qui concerne l'obtention par téléphone via le helpdesk, et, pour le reste, à une réalisation dans les 6 mois suivant la publication du présent rapport.

347. En vue de la **transposition du code des communications électroniques européen**, un certain nombre de modifications sont nécessaires, dont :

- La diminution maximale (jusqu'à la suppression) des exceptions au principe selon lequel le nouveau fournisseur (l'opérateur receveur) doit mener la procédure de changement de fournisseur.
- L'élargissement de la procédure de migration dirigée par l'opérateur receveur aux migrations de tous les utilisateurs finals, y compris les utilisateurs non résidentiels. En ce qui concerne le régime (de détail) final que les migrations des services Internet, de télévision et groupés de clients non résidentiels doivent suivre, l'IBPT estime qu'il y a une certaine **marge de manœuvre** :
 - Pour les migrations souhaitées par les grandes et moyennes entreprises, dans le sens de la recommandation de la Commission européenne du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises, l'IBPT ne voit pas l'intérêt d'une automatisation telle qu'appliquée actuellement concernant

les plans tarifaires résidentiels, parce que de telles migrations sont des projets, souvent sur plusieurs sites et parfois aussi internationaux. Pour ces entreprises également, il doit être possible de charger l'opérateur receveur de la résiliation du (ou des) contrat(s) concerné(s).

- En ce qui concerne les microentreprises et les petites entreprises ainsi que les organisations à but non lucratif, l'IBPT estime que les options suivantes se présentent au Ministre :
 - Option 1 : maintenir le champ d'application *ratione personae* actuel de l'AR Easy Switch, à savoir que seuls les plans tarifaires résidentiels, quel que soit le type de client qui y a souscrit, sont soumis à la procédure de migration standardisée Easy Switch.
 - Option 2 : soumettre également la migration d'« offres non résidentielles standardisées » à la procédure de migration standardisée Easy Switch.
 - Option 3 : étendre Easy Switch à la migration de tous les services de ligne fixe et groupés, achetés par des petites et très petites entreprises et organisations à but non lucratif, y compris dans le cadre d'un projet.
 - Option 4 : étendre Easy Switch à la migration de tous les services de ligne fixe et d'offres groupées de services demandée par les microentreprises et les organisations à but non lucratif uniquement.
- L'IBPT appelle le secteur à adopter une position unique concernant le système de migration (opérationnel) dirigé par l'opérateur receveur qu'il souhaite que les utilisateurs finals de produits Fixed Wireless Internet (et de télévision) utilisent pour changer de fournisseur : Easy Switch, portabilité des numéros ou un autre système (ad hoc) ? L'IBPT s'attend à recevoir cette position commune dans les 3 mois qui suivent la publication du présent rapport.
- Dès que le principe du remboursement (par l'opérateur donneur) de tout avoir éventuel d'un service prépayé lors d'un changement d'opérateur sera inscrit dans l'article 111/2, §1^{er}, de la loi du 13 juin 2015, la mise en œuvre détaillée sera réglée par les modalités nécessaires. Pour les services de téléphonie fixe, où ce remboursement est moins pertinent que pour les services mobiles, le Ministre pourrait suivre mutatis mutandis l'élaboration fixée dans le cadre de la portabilité des numéros (mobiles).
- Imposer des délais pour le paiement des compensations et se prononcer sur la facilité avec laquelle ces compensations sont accordées : sur demande ou automatiquement (voir plus loin).
- introduire d'autres motifs de compensation, tels que :
 - en cas d'interruption de service de plus d'un jour ouvrable ;
 - en cas de manquements entraînant un retard dans la migration dont
 - la non-transmission de la demande d'Easy Switch à l'opérateur donneur par l'opérateur receveur ;
 - le fait de ne pas avertir le nouveau client qu'une demande d'Easy Switch a été refusée par l'opérateur donneur.

348. En outre, sur la base de son audit de plaintes, l'IBPT recommande d'autres modifications de la loi, comme le fait d'imposer aux opérateurs **la résiliation automatique du contrat avec l'opérateur donneur lorsque le client lui restitue le modem** qui faisait partie du contrat.
349. Afin d'obtenir une **meilleure expérience client**, il est également recommandé, selon l'IBPT, de procéder aux adaptations suivantes ou de les inclure dans l'AR de modification :
- prévoir un outil permettant au client final (et aux collaborateurs front office des opérateurs) de consulter à tout moment le statut de sa migration Easy Switch. L'IBPT invite le groupe de travail d'opérateurs relevant du champ d'application d'Easy Switch à se pencher sur les modalités pratiques et le calendrier de l'introduction d'un tel outil d'information.
 - modifier l'AR Easy Switch, de manière à ce qu'il soit possible d'indiquer un nombre de jours de chevauchement après l'installation au lieu d'une date précise (qui doit être reportée en cas de problèmes d'installation car elle n'est plus réalisable) sur le mandat de migration simple.
 - prévoir en guise de filet de sécurité final pour limiter les doubles facturations que, lorsque le client ou un intermédiaire (comme un point de vente indépendant des opérateurs où le client a restitué le modem) restitue le modem à (un point de collecte des modems de) l'opérateur donneur, le contrat avec l'opérateur donneur qui couvre cet équipement prenne immédiatement fin, si cela n'a pas encore eu lieu (à moins que les opérateurs n'élaborent dans les trois mois suivant la publication de ce rapport une proposition alternative de filet de sécurité final).
350. En ce qui concerne l'activation (d'une partie) des **facilités du code de conduite ISPA sur l'accès à l'e-mail et à l'espace web** via l'opérateur receveur, l'IBPT soumet deux options au Ministre :
- **Option 1** : charger le groupe de travail des opérateurs s'occupant du protocole de communication entre les opérateurs, d'encore intégrer cela au protocole. Si cette mission n'est pas menée à bien dans le délai imparti, le Ministre pourrait décider d'imposer la solution via l'arrêté ministériel, visé à l'article 21, § 1^{er}, de l'AR Easy Switch.
 - **Option 2** : marquer son accord sur l'argument selon lequel l'activation (et le paramétrage) d'un webmail ou d'un accès à l'espace web, parallèlement à la résiliation du contrat existant, est une action trop complexe pour être intégrée dans un protocole de communication informatique, de sorte qu'il vaut mieux que cela soit réglé bilatéralement entre l'opérateur donneur et le client (afin d'éviter les erreurs). Si le Ministre choisit cette option, il convient de supprimer les termes « via l'opérateur receveur » de l'article 13, § 1^{er}, 3^o, de l'AR Easy Switch.
351. Le Ministre peut également **envisager** :

- d'exiger des opérateurs qu'ils fassent également figurer des explications claires sur la localisation de l'ID Easy Switch (ainsi que d'autres données de migration nécessaires) sur le mandat de migration simple. Cela peut être imposé par le ministre, conformément à l'article 13, § 2, surtout si le marché ne trouve pas lui-même de solutions en la matière.
- d'interdire aux techniciens qui effectuent sur place une partie du processus d'installation d'un nouveau service d'encore annuler le choix de recourir à la procédure Easy Switch (ou à toute autre forme de processus de migration dirigée par le receveur).
- d'augmenter de manière significative le montant de la compensation de 10 € due lorsque le technicien ne se présente pas à un rendez-vous planifié. D'autres mesures peuvent également être envisagées :
 - l'octroi automatique de la compensation, même si celle-ci n'est pas demandée par le client concerné ;
 - l'imposition d'un délai dans lequel la compensation doit être versée ;
 - si, moins de 24 heures avant le rendez-vous prévu, l'opérateur annule ou déplace celui-ci, la compensation est également due (cf. Royaume-Uni).

352. En outre, l'IBPT demande au groupe d'opérateurs qui se charge des aspects opérationnels d'Easy Switch de rechercher une solution afin de prouver de façon univoque que le technicien de l'opérateur s'est effectivement rendu chez le client et a tenté de s'adresser à celui-ci. L'IBPT s'attend à recevoir les conclusions de cette analyse dans les 3 mois qui suivent la publication du présent rapport.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe : chiffres-clés

1. Taux d'attrition 2014-2019 et utilisation d'Easy Switch
2. Perception des consommateurs d'Easy Switch
3. Nombre de plaintes liées à Easy Switch introduites auprès du Service de médiation pour les télécommunications

1. Chiffres-clés taux d'attrition 2014-2019 et utilisation d'Easy Switch

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
FIXE						
Volume de numéros fixes portés au cours de l'année	289.209	309.193	299.891	322.364	319.112	367.523
Taux d'attrition large bande fixe (offre groupée + stand alone)		11,6%	12,1%	10,5%	10,2%	11,5%
Taux d'attrition téléphonie fixe (offre groupée + stand alone)	11,8%	12,2%	12,5%	10,9%	10,5%	12,1%
MOBILE						
Taux d'attrition résidentiel (cartes SIM dégroupées du réseau mobile)	20,6%	18,5%	20,2%	23,1%	23,6%	21,8%
Taux d'attrition non résidentiel (cartes SIM dégroupées du réseau mobile)	15,0%	10,5%	10,2%	12,7%	12,6%	15,2%
Taux d'attrition total (cartes SIM dégroupées du réseau mobile)	19,3%	16,7%	17,7%	20,4%	20,6%	20,1%
Volume de numéros mobiles portés au cours de l'année	1.117.891	1.009.291	1.083.392	1.179.045	1.386.484	1.216.301
X-PLAY (en termes de ménages)						
Taux d'attrition services dégroupés				16,8%	13,2%	14,5%
Taux d'attrition double play				16,4%	17,8%	17,4%
Taux d'attrition triple play				9,9%	9,5%	9,4%
Taux d'attrition quadruple play				5,7%	2,6%	2,7%
MÉNAGES AVEC SERVICES FIXES/TÉLÉVISION (analogique/numérique)						
Ajouts bruts (année)				445.932	510.454	483.780
Ajouts bruts via Easy Switch				37.600	100.422	95.144
% Easy Switch dans le total des acquisitions				17%	20%	20%

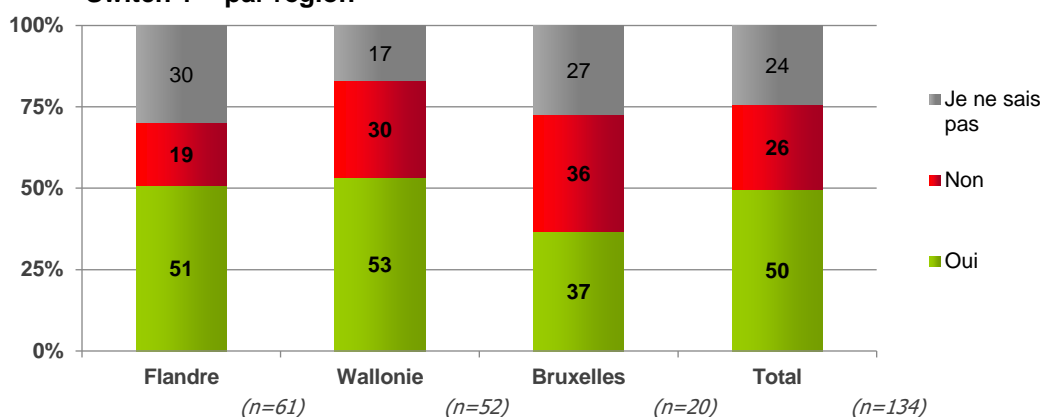
Source : IBPT ([Situation du secteur des communications électroniques 2019](#))

2. Perception des consommateurs d'Easy Switch (extraits)

3.5.1.3. Facilité de changement d'opérateur

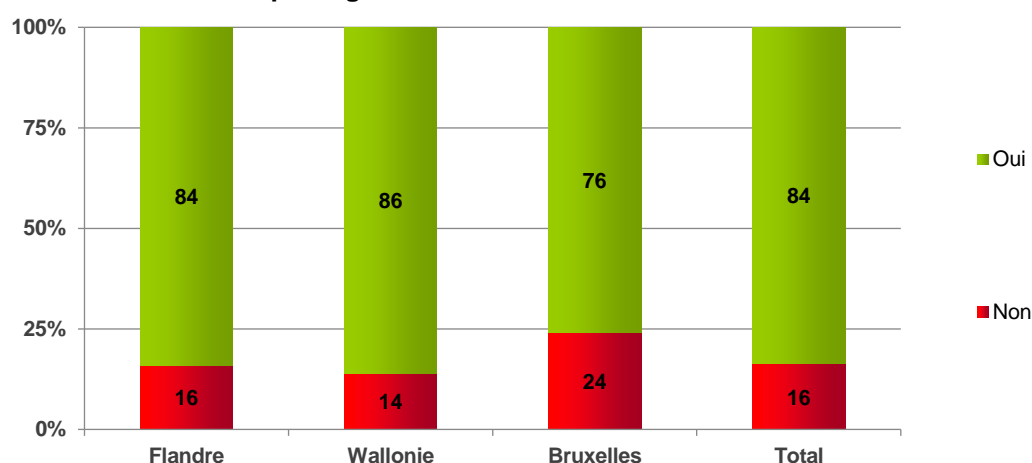
Les utilisateurs qui ont changé d'opérateur de téléphonie fixe au cours de l'année écoulée le font souvent via la procédure Easy Switch (50 %). Grâce à cette procédure, le nouvel opérateur organise le transfert du début à la fin, sans que l'utilisateur doive lui-même effectuer des démarches. Toutefois, pour un groupe assez important (24 %), le terme « Easy Switch » ne leur dit encore rien ; cette terminologie n'a peut-être pas été utilisée après le transfert.

Figure 1 : Avez-vous, lors de ce changement de fournisseur, utilisé la procédure Easy-Switch ? – par région



Toute personne ayant quitté un opérateur de service fixe (offre groupée, téléphonie fixe et/ou accès à Internet) a été interrogée pour savoir si le changement s'était bien passé : 84 % ont répondu oui. Ce pourcentage s'inscrit de nouveau dans la lignée des éditions précédentes.

Figure 2 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ? – par région



3.5.1.4. Changer facilement de fournisseur de services fixes

Le score moyen pour la facilité de changement d'opérateur de services fixes est, comme les éditions précédentes, assez faible (5,9/10 cette année contre 5,7/10 l'année dernière). Seule une minorité a jugé ce processus très facile (14 %, note : ≥ 9 sur 10).

Figure 33 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par région

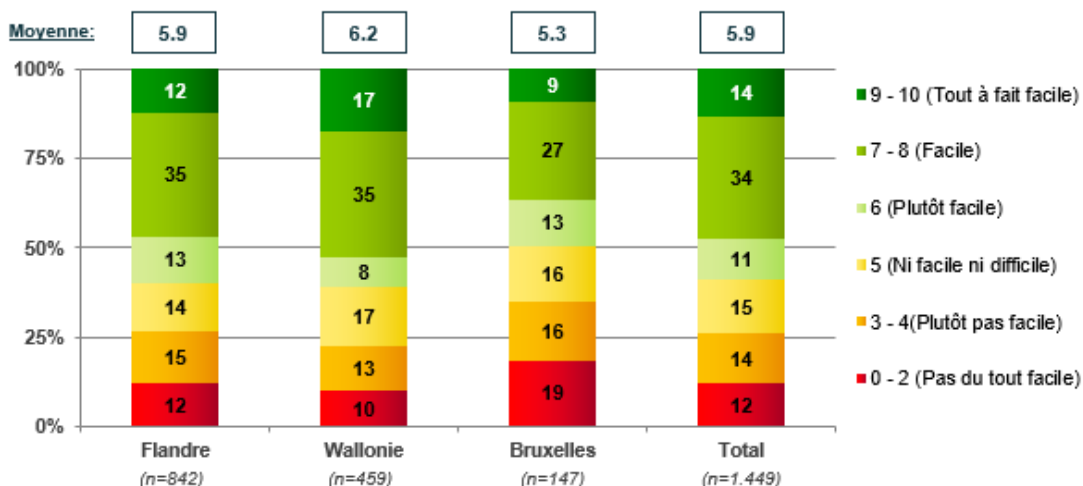
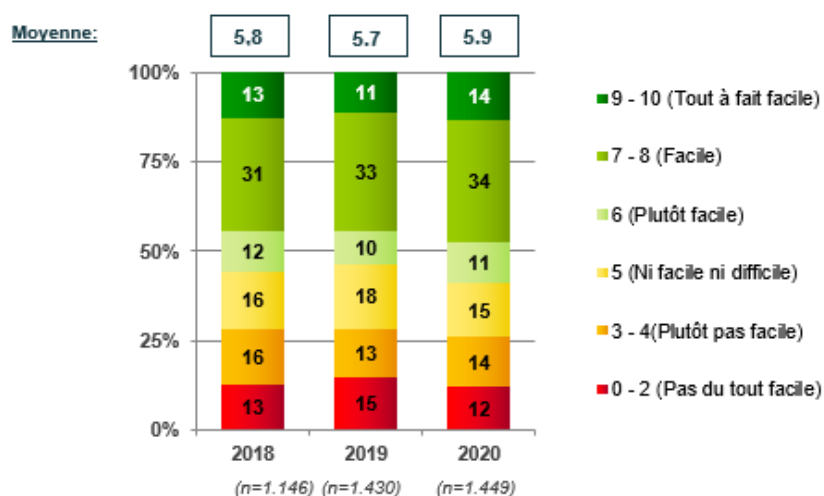
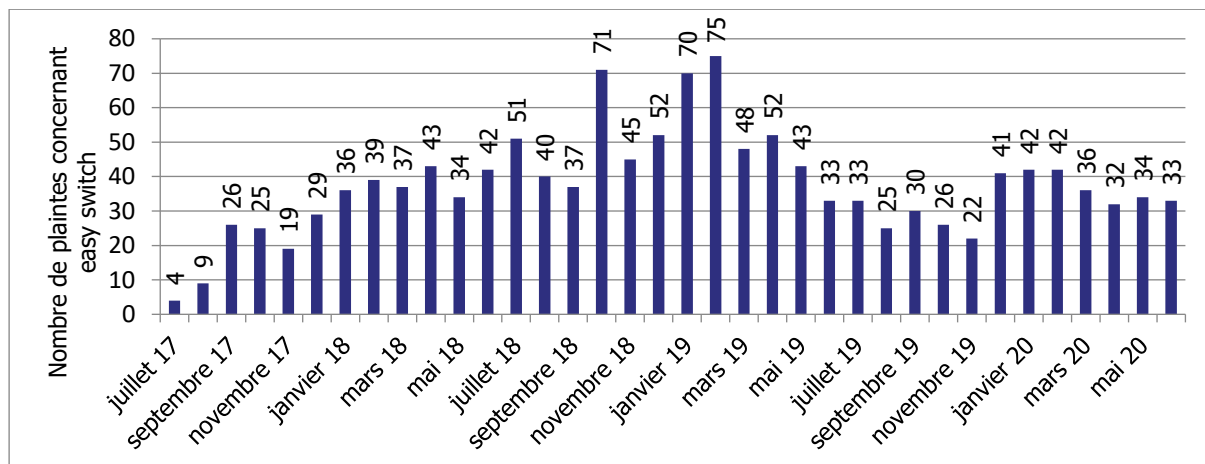


Figure 34 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par édition



Source : IBPT ([Enquête sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs \(2020\)](#), p. 49-51)

3. Nombre de plaintes liées à Easy Switch introduites auprès du Service de médiation pour les télécommunications



(Source : Service de médiation pour les télécommunications)

Dans son rapport annuel 2019, le Service de médiation pour les télécommunications cite les problèmes structurels suivants dans le cadre de l'application d'Easy Switch :

1. **La procédure Easy Switch n'est pas appliquée de manière standard**
2. **Problèmes concernant la communication bilatérale entre les opérateurs**
3. **Négligence possible lors du traitement des demandes d'Easy Switch**
4. **Confusion quant au champ d'application d'Easy Switch**
5. **Plaintes Easy Switch en première ligne : le plaignant est renvoyé d'opérateur en opérateur**