



I B P T

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**CONSULTATION ORGANISÉE PAR LE CONSEIL DE L'IBPT
À LA DEMANDE DU CABINET DU MINISTRE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DU 01/06/2015
CONCERNANT
LES PROJETS DE RÉGLEMENTATION VISANT À FACILITER LE
CHANGEMENT D'OPÉRATEUR DE LIGNE FIXE ET D'OFFRES CONJOINTES**

Projet d'arrêté royal relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres conjointes de services dans le secteur des communications électroniques

et

Projet d'arrêté ministériel modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Délai de réponse : jusqu'au 1^{er} juillet 2015

Personne de contact : Tim Nuyens, premier conseiller (02 226 8757)

Adresse de réponse par e-mail : consultation.sg@bipt.be et consultation.sg@ibpt.be

Référence : CONSULT-2015-B9

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

Vous êtes prié d'utiliser le « Formulaire de couverture à joindre à la réponse à une consultation publique organisée par l'IBPT ».

L'IBPT demande également que les commentaires se réfèrent aux articles, paragraphes et/ou sections dont ils traitent.

Contexte

Le 10 mars 2015, l'IBPT a adopté le rapport [Easy Switch](#) (rapport de synthèse des travaux effectués dans le cadre du projet « Easy Switch »).

Le rapport a été remis le 25 mars 2015 au Ministre des Télécommunications, M. Alexander De Croo.

Le Cabinet du Ministre a sélectionné les recommandations du rapport Easy Switch qui semblaient mûres pour une implémentation rapide.

Objet de la consultation

Cette première phase vise à exécuter les recommandations sélectionnées par le biais :

- 1) de l'arrêté royal visé à l'article 111/2, § 1er de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques¹ et à 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 et
- 2) d'une modification de l'arrêté ministériel visé à l'article 110, § 1er de la loi du 13 juin 2005².

Les deux projets de textes réglementaires soumis concrètement à la consultation publique se trouvent en annexe.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil

¹ « Art. 111/2. § 1er. Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les méthodes techniques, les délais d'exécution et les obligations de fourniture d'informations que les opérateurs concernés doivent appliquer lorsqu'un utilisateur final abandonne un service de communications électroniques d'un opérateur pour obtenir un service de communications électroniques auprès d'un autre opérateur.

Ces règles se rapportent entre autres à la répartition des tâches pour le transfert entre les parties concernées, les indemnités dues aux abonnés en cas de retard dans l'exécution du transfert ainsi qu'aux obligations des opérateurs de fournir des informations aux utilisateurs finals. »

² « Art. 110. § 1er. Les opérateurs adressent gratuitement aux abonnés avec un maximum de cinq numéros, à l'exception des numéros pour des services M2M une facture détaillée de base dont le niveau de détail est fixé par le ministre après avis de l'Institut. [...] »

Annexes :

- 1) Projet d'arrêté royal relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres conjointes de services dans le secteur des communications électroniques
- 2) Projet d'arrêté ministériel modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques

KONINKRIJK BELGIE

ROYAUME DE BELGIQUE

**FEDERALE OVERHEIDSDIENST
ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN
ENERGIE**

**SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL ÉCONOMIE,
P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ÉNERGIE**

**DD MM YYYY - Koninklijk besluit
betreffende de migratie van
vastelijndiensten en bundels van
diensten in de sector van de
elektronische communicatie**

**DD MM YYYY - Projet d'arrêté royal
relatif à la migration des services de
ligne fixe et des offres conjointes de
services dans le secteur des
communications électroniques**

VERSLAG AAN DE KONING

RAPPORT AU ROI

Sire,

Sire,

Op de Belgische elektronische-communicatiemarkt blijkt uit de statistieken en verslagen inzake consumptiegewoonten dat de Belgische consument moeilijker van vaste operator verandert dan van mobiele. Uit onderzoek van het jaarverslag van de Ombudsdienst blijkt bovendien dat consumenten moeilijkheden ervaren wanneer ze van operator veranderen, meer bepaald omdat slechts enkele diensten worden stopgezet of omdat de consument wordt gefactureerd door twee operatoren gedurende de overstapfase.

Sur le marché des communications électroniques en Belgique, les statistiques et rapports sur les habitudes de consommation révèlent que le consommateur belge change plus difficilement d'opérateur fixe que d'opérateur mobile. En outre, l'examen du Rapport annuel du Service de médiation montre que des consommateurs rencontrent des difficultés lorsqu'ils changent d'opérateur, notamment parce que seuls certains services sont coupés ou que le consommateur est facturé par deux opérateurs pendant la période de changement.

Op 10 maart 2015 heeft het BIPT een mededeling aangenomen inzake de werken uitgevoerd omtrent de kwestie van het veranderen van vaste operator waarbij de moeilijkheden op de Belgische markt zijn onderzocht, de opties die werden gekozen in andere Europese landen zoals het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Nederland alsook de oplossingen die zouden kunnen worden aangenomen om het makkelijker te maken om van vaste operator te veranderen.

Le 10 mars 2015, l'IBPT a adopté une communication relative aux travaux effectués sur la question du changement d'opérateur fixe dans laquelle sont examinées les difficultés sur le marché belge, les options retenues dans d'autres pays européens comme le Royaume-Uni, l'Allemagne et les Pays-Bas ainsi que les solutions qui pourraient être adoptées afin de faciliter le changement d'opérateur fixe.

De overdraagbaarheid van het vaste of mobiele nummer wordt reeds geregeld door een specifieke wetgeving, het koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van de telecommunicatiediensten, dat de nadere bepalingen en de termijnen

La portabilité du numéro fixe ou mobile est déjà réglée par une législation spécifique, l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques, qui fixe les modalités et les délais applicables pour transférer un numéro d'un opérateur à

vastlegt die van toepassing zijn om een nummer van de ene naar de andere operator over te dragen en aldus de consument in staat stelt om de diensten van een nieuwe operator te genieten zonder van nummer te moeten veranderen. De nummeroverdracht gebeurt door de nieuwe operator nadat de consument hem daar toestemming voor heeft gegeven in een machtigingsformulier.

De technologische ontwikkelingen en de verschijning van nieuwe diensten hebben hun effect op de elektronische communicatie net zoals op de andere sectoren. Steeds meer consumenten tekenen in op een internetdienst of televisiediensten via hun vaste lijn die voorheen uitsluitend was gereserveerd voor de telefonische oproepen of gebruiken het kabelnetwerk dat voordien enkel voor televisie was bedoeld, om te telefoneren of voor internettoegang. Veranderen van vaste operator heeft dus een bredere reikwijdte dan louter de overdracht van een nummer van de ene naar de andere operator: er dienen één of meer diensten te worden stopgezet bij één of meer operatoren en één of meer diensten te worden geactiveerd bij een andere operator.

Voor de consument is het belangrijk dat de overstap van de ene naar de andere operator zo gemakkelijk mogelijk verloopt en dat hij geen onevenredige dienstonderbreking moet ondervinden of perioden met dubbele facturering.

Op basis van de grondige analyse die het BIPT heeft uitgevoerd, teneinde het veranderen van vaste operator te vergemakkelijken, en naar analogie van wat gebeurt in het kader van de nummeroverdraagbaarheid, bepaalt dit besluit dat aan de recipiëntoperator, de operator die de consument kiest, het geheel van de vereiste administratieve en technische taken voor de stopzetting van de diensten bij de donoroperator of -operatoren en de activering van zijn dienst(en) op het netwerk wordt

l'autre et ainsi permettre au consommateur de bénéficier des services d'un nouvel opérateur sans devoir changer de numéro. La portabilité du numéro est effectuée par le nouvel opérateur après que le consommateur lui en a donné mandat par une lettre d'autorisation.

Les développements technologiques et l'apparition de nouveaux services touchent les communications électroniques comme les autres secteurs. De plus en plus de consommateurs souscrivent un service Internet ou des services de télévision sur leur ligne fixe autrefois réservée uniquement aux appels téléphoniques ou utilisent le réseau câblé jadis uniquement réservé à la télévision pour téléphoner ou accéder à Internet. Le changement d'opérateur fixe a donc une portée plus large que le simple transfert de numéro d'un opérateur à l'autre: il nécessite la fin d'un ou de plusieurs services chez un ou plusieurs opérateurs et l'activation d'un ou de plusieurs services chez un autre opérateur.

Pour le consommateur, il importe que le passage d'un opérateur à l'autre se fasse aussi facilement que possible et qu'il ne doive pas subir de coupure de service disproportionnée ni de périodes de double facturation.

Sur la base de l'analyse approfondie effectuée par l'IBPT, afin de faciliter le changement d'opérateur fixe, et à l'instar de ce qui se fait dans le cadre de la portabilité des numéros, le présent arrêté prévoit de confier à l'opérateur receveur, l'opérateur que le consommateur choisit, l'ensemble des tâches administratives et techniques nécessaires à la cessation des services chez l'opérateur ou les opérateurs quitté(s) et à l'activation de son ou de ses services sur le réseau, tout en limitant les risques de désactivation

toevertrouwd, om zo de risico's van langdurige deactivering van de diensten of een dubbele facturering te vermijden. De consument zal zijn nieuwe operator belasten met deze taken via een "machtigingsbrief" en de operatoren die zijn betrokken bij de wijziging zullen hun acties op elkaar moeten afstemmen teneinde op eenvoudige, snelle, voorspelbare en gesynchroniseerde wijze de vraag van de consument te beantwoorden.

Het besluit legt bovendien procedures vast voor de lijnidentificatie alsook voor het bezoek van de technicus dat nodig is voor de nieuwe installatie; het schrijft aldus voor dat de operatoren de kwaliteit en toegankelijkheid van informatie die ze op hun website of in de klantenonthalddiensten ter beschikking stellen van de klanten, moeten verbeteren.

Dit besluit biedt evenwel nog geen oplossing aan voor de problemen die aan het daglicht zijn gekomen en die de interventie en de coördinatie van andere verantwoordelijkheidsniveaus vergen dan van de Federale Staat. Zo zouden de kwesties van de volledige harmonisering van de postadressen en de identificatie van de woningen of deze van de uitwisseling van plannen inzake ondergrondse bekabelingen op het openbaar domein moeten worden opgelost aan de hand van latere regelgevende akten.

Door het veranderen van vaste operator te vergemakkelijken beoogt het besluit evenwel de consument in staat te stellen om zijn vrijheid beter uit te oefenen, om de concurrentie op de markt te laten spelen en de operator te kiezen die het best aan zijn behoeften beantwoordt.

Artikelsgewijze bespreking

Artikel 1

Artikel 1 legt de definities vast die nodig zijn voor een goed begrip van dit besluit.

prolongée des services ou de double facturation. Le consommateur chargera son nouvel opérateur de ces tâches par le biais d'une « lettre d'autorisation » et les opérateurs concernés par le changement devront coordonner leurs actions afin de répondre de façon simple, rapide, prévisible et synchronisée à la demande du consommateur.

L'arrêté établit en outre des procédures pour l'identification des lignes ainsi que pour le passage du technicien nécessaire à la nouvelle installation; il prévoit enfin que les opérateurs améliorent la qualité et l'accessibilité des informations qu'ils mettent à la disposition des clients sur leur site web ou dans leurs services d'accueil de la clientèle.

Cet arrêté ne propose toutefois pas encore de solution à des problèmes mis au jour mais qui demandent l'intervention et la coordination d'autres niveaux de responsabilité que celui de l'État fédéral. C'est ainsi que les questions de l'harmonisation complète des adresses postales et de l'identification des habitations ou celle de l'échange de plans concernant les câblages souterrains sur le domaine public devraient être résolues par des actes réglementaires ultérieurs.

En facilitant le changement d'opérateur fixe, l'arrêté vise cependant à permettre au consommateur de mieux exercer sa liberté, de faire jouer la concurrence sur le marché et de choisir l'opérateur qui convient le mieux à ses besoins.

Commentaire article par article

Article 1er

L'article 1er établit les définitions nécessaires à une bonne compréhension du présent arrêté.

“Bijkomstige faciliteiten en diensten” in de definitie van migratie viseert diensten of faciliteiten die contractueel gekoppeld werden aan een “hoofddienst”. De hoofddiensten in de zin van dit besluit zijn telefoniediensten, internettoegangsdiensten en televisiediensten. Voorbeelden van bijkomende diensten zijn cloudopslagdiensten, de bewaring van films op een decoder, betaal-tv-pakketten die via de operator kunnen besteld worden, enzovoort.

De definitie van “residentiële abonnee” is een samentrekking van de definities van “abonnee” en “consument” in de Wet (zie respectievelijk de artikelen 2,15° en 2,14° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie). In dit besluit wordt het begrip “consument” gebruikt voor alle handelingen gesteld of te stellen vóór de eigenlijke levering van de elektronische-communicatiedienst bij de recipiëntoperator, want dan maakt de (toekomstige) abonnee (volgens artikel 2,15° van de Wet “een natuurlijke of rechtspersoon die gebruik maakt van een elektronische-communicatiedienst ingevolge een met een operator gesloten contract”) nog geen gebruik van een elektronische communicatiedienst bij de recipiëntoperator en/of verzoekt hij nog maar enkel om een dergelijke dienst.

Artikel 2

Artikel 2 omschrijft het toepassingsgebied van dit besluit en zijn relatie met het koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten (hierna ook: “het KB Nummeroverdraagbaarheid”).

De focus van dit besluit ligt op een regeling van de migratie van vastelijndiensten (vaste telefonie, vast breedbandinternet en TV) en bundels

Les « facilités et services complémentaires » de la définition de migration visent les facilités ou services qui ont été associés contractuellement à un « service principal ». Les services principaux au sens du présent arrêté sont les services de téléphonie, d'accès à Internet et de télévision. Les exemples de services complémentaires sont les services de stockage sur le cloud, la sauvegarde de films sur un décodeur, les bouquets de télévision payante qui peuvent être commandés via l'opérateur, etc.

La définition d'« abonné résidentiel » est une contraction des définitions d'« abonné » et de « consommateur » dans la Loi (voir respectivement les articles 2, 15° et 2, 14° de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques). Dans le présent arrêté, la notion de « consommateur » est utilisée pour toute démarche accomplie ou à accomplir avant la fourniture proprement dite du service de communications électroniques auprès de l'opérateur receveur, car le (futur) abonné (selon l'article 2, 15° de la Loi « toute personne physique ou morale qui utilise un service de communications électroniques en exécution d'un contrat passé avec un opérateur ») n'utilise alors pas encore de service de communications électroniques auprès de l'opérateur receveur et/ou n'est alors encore qu'à la recherche d'un service de ce type.

Article 2

L'article 2 décrit le champ d'application du présent arrêté et sa relation par rapport à l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques (ci-après également « l'AR Portabilité des numéros »).

Le présent arrêté se focalise sur une réglementation de la migration des services de ligne fixe (téléphonie fixe, Internet large bande fixe et télévision) et

van diensten (waarin ook mobiele diensten kunnen zitten, zoals mobiele telefonie en mobiele datadiensten) tussen operatoren. Wanneer een klant verhuist maar niet van operator verandert, dan zijn de bepalingen van dit besluit niet van toepassing. Wanneer enkel openbare telefoniediensten geleverd aan de hand van nummers van het Belgische nummerplan worden gemigreerd is dit besluit niet van toepassing, maar wel het KB Nummeroverdraagbaarheid.

Als er tussen de diensten die gemigreerd worden diensten zitten waarvoor de activering van de nummeroverdraagbaarheid nodig is en andere diensten waarvoor dat niet nodig is dan zijn de bepalingen van dit besluit (betreffende bijvoorbeeld het machtigingsformulier, de bepaling van migratiedatum en de compensaties) van toepassing. Dit zal ook verduidelijkt zal worden in het KB Nummeroverdraagbaarheid (zie de wijzigingsbepaling van het KB Nummeroverdraagbaarheid aan het eind van dit besluit).

Dit besluit heeft in geen geval tot doel te raken aan de algemene principes en de technische en operationele regeling van de nummeroverdraagbaarheid ingesteld door het KB Nummeroverdraagbaarheid, zoals de verplichting om gebruik te maken van de centrale referentiedatabank om de nummeroverdraagbaarheid uit te voeren of de termijnen voor de uitvoering van de nummeroverdracht tussen operatoren die in dat besluit zijn gedefinieerd.

Artikel 3

Artikel 3 stelt het algemene principe van het *“one-stop-shopping recipient led”* proces van migratie in, zoals aanbevolen in het Easy Switch rapport van het BIPT van 10 maart 2015. Omwille van de keuze voor dit proces, moet de donoroperator die een opzeg ontvangt

des offres conjointes de services (qui peuvent également comprendre des services mobiles, tels que la téléphonie mobile et les services de données mobiles) entre opérateurs. Lorsqu'un client déménage mais ne change pas d'opérateur, les dispositions du présent arrêté ne sont pas d'application. Lorsque la migration ne porte que sur des services téléphoniques publics fournis à l'aide de numéros du plan de numérotation belge, ce n'est pas le présent arrêté qui est d'application mais bien l'AR Portabilité des numéros.

S'il y a, parmi les services sur lesquels porte la migration, des services qui nécessitent l'activation de la portabilité des numéros et d'autres services pour lesquels cette activation n'est pas nécessaire, les dispositions du présent arrêté (portant par exemple sur le formulaire d'autorisation, la fixation de la date de migration et les compensations) sont d'application. Ce point sera également éclairci dans l'AR Portabilité des numéros (voir la disposition modificative de l'AR Portabilité des numéros à la fin du présent arrêté).

Le présent arrêté ne vise en aucun cas à modifier les principes généraux et la réglementation technique et opérationnelle de la portabilité des numéros mis en place par l'AR Portabilité des numéros, tels que l'obligation d'utiliser la banque de données de référence centrale afin d'effectuer la portabilité du numéro, ou les délais d'exécution du transfert de numéro entre opérateurs définis dans cet AR.

Article 3

L'article 3 établit le principe général de procédure unique auprès de l'opérateur receveur pour la migration, tel que recommandé dans le rapport Easy Switch de l'IBPT du 10 mars 2015. Le choix de cette procédure contraint l'opérateur donneur qui reçoit une résiliation

waarin vermeld staat dat de opzeg wordt verricht met het oog op de overstap naar een uitdrukkelijk met naam genoemde operator, het contract niet beëindigen op de datum gewenst door de klant, of bij gebreke daaraan, het einde van de opzegtermijn bepaald in de contractuele voorwaarden, maar wel de klant doorsturen naar die operator. Wanneer een operator een opzeg ontvangt die niet aan de bovenvermelde voorwaarden voldoet, moet hij zijn klant niet ondervragen naar zijn intenties en/of vragen naar welke operator hij zou willen migreren.

Bij ontvangst van een aanvraag tot migratie, zal de recipiëntoperator zijn nieuwe klant niet alleen een contract laten ondertekenen, maar ook een machtigingsformulier (dat wordt gedefinieerd in artikel 1, 5°). Dit formulier (ook “LoA” in het jargon; voor “Letter of Authorisation”) speelt een centrale rol in een recipient led proces. Het machtigingsformulier is inderdaad een lastgeving van de klant aan zijn nieuwe operator om in zijn naam en voor zijn rekening zijn bestaande contract(en) op te zeggen bij zijn huidige operator(en), zodat de klant verder niets meer hoeft te ondernemen bij zijn oude operator(en). Daarnaast heeft het machtigingsformulier, zoals afgeleid kan worden uit artikel 11, ook een informerende rol, waaronder een informerende rol betreffende zaken die nog afgehandeld moeten worden aangaande het of de oude contract(en) bij de donoroperator(en).

Ondertekening van het contract en ondertekening van de LoA zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Wanneer de residentiële abonnee tijdens de migratieperiode zijn contract met de recipiëntoperator opzegt, herroept of ontbindt (bv. wegens beroep op zijn wettelijke herroepingsrecht bij contracten gesloten op afstand of wanneer er aan de consument bijkomende (graaf)kosten worden aangerekend of bijkomende (financiële) verplichtingen worden opgelegd die hem

mentionnant que celle-ci vise le passage vers un opérateur expressément nommé à ne pas mettre fin au contrat à la date souhaitée par le client, ou, en l'absence de celle-ci, à la fin du délai de résiliation fixé dans les conditions contractuelles, mais bien à transférer le client vers cet opérateur. Lorsqu'un opérateur reçoit une résiliation qui ne satisfait pas aux conditions susmentionnées, il ne doit pas interroger le client quant à ses intentions et/ou lui demander vers quel opérateur il souhaiterait migrer.

En cas de réception d'une demande de migration, l'opérateur receveur fera non seulement signer un contrat à son nouveau client, mais également un formulaire d'autorisation (défini à l'article 1, 5°). Ce formulaire (également appelé dans le jargon « LoA », pour « Letter of Authorisation ») joue un rôle central dans une procédure gérée par le receveur. Via le formulaire d'autorisation, le client mandate en effet son nouvel opérateur afin qu'il résilie, en son nom et pour son compte, son ou ses contrat(s) existant(s) auprès de son ou de ses opérateur(s) actuel(s), pour que le client ne doive plus entreprendre aucune démarche auprès de son ou de ses ancien(s) opérateur(s). En outre, le formulaire d'autorisation, comme on peut le déduire de l'article 11, a également un rôle informatif, entre autres par rapport aux questions qui doivent encore être clôturées concernant le ou les ancien(s) contrat(s) auprès du ou des opérateurs donneurs.

La signature du contrat et la signature de la LoA sont indissociables. Lorsque l'abonné résidentiel résilie, annule ou résout son contrat avec l'opérateur receveur pendant la période de migration (par exemple en ayant recours à son droit de rétractation légal pour des contrats conclus à distance ou lorsque des frais (de terrassement) supplémentaires sont facturés au consommateur ou que des obligations (financières) supplémentaires sont imposées dont il n'a pas été informé au moment de la clôture du contrat), alors

niet op het ogenblik van de contractsluiting ter kennis zijn gebracht), dan vervalt ook het mandaat gegeven in het machtigingsformulier en vice versa.

Zoals ook het geval is in artikel 10,§6, van het KB Nummeroverdraagbaarheid is de consument volledig vrij om de datum van de migratie te kiezen en mag hij door niemand gedwongen worden om het einde van het (of de) bestaande contract(en) met de donoroperator(en) af te wachten alvorens over te stappen naar zijn nieuwe operator.

Artikel 4

Diegene die het contract voor rekening van de recipiëntoperator afsluit dient, in overleg met de consument, de voorlopige datum van de migratie ("richtdatum voor de migratie" in het besluit) op het machtigingsformulier in te vullen. Die datum is voorlopig, omdat verkopers (waaronder ook onafhankelijke verdelers of handelsvertegenwoordigers) niet altijd in realtime kunnen weten of een installatie op een bepaalde datum technisch en organisatorisch wel mogelijk is. Dit laatste wordt namelijk bepaald door de "back office" van de recipiëntoperator. Vandaar dat er in artikel 4 een termijn van 2 werkdagen wordt gelaten om de richtdatum voor de migratie te bevestigen.

Dit besluit laat de mogelijkheid open dat de richtdatum op de LoA de vaste migratiedatum wordt indien de recipiëntoperator binnen 2 werkdagen niets laat weten (hetgeen voor hem een vereenvoudiging kan zijn), maar in dat geval moet het onveranderlijk worden van de migratiedatum na verloop van 2 werkdagen uitdrukkelijk op de LoA uitgelegd worden.

In dit besluit wordt ervoor gekozen om het migratieproces zelf momenteel niet te onderwerpen aan reglementaire termijnen, om volgende redenen:

le mandat donné dans le formulaire d'autorisation expire également et vice versa.

Comme c'est également le cas à l'article 10, § 6 de l'AR Portabilité des Numéros, le consommateur peut choisir librement la date de la migration et personne ne peut le contraindre à attendre la fin du ou des contrat(s) existant(s) avec le ou les opérateur(s) donneur(s) avant de passer à son nouvel opérateur.

Article 4

Celui qui conclut le contrat pour le compte de l'opérateur receveur doit, en concertation avec le consommateur, compléter la date provisoire de la migration (« date indicative de la migration » dans l'arrêté) sur le formulaire d'autorisation. Cette date est provisoire, parce que les vendeurs (dont, entre autres, les représentants commerciaux ou les distributeurs indépendants) ne peuvent pas toujours savoir en temps réel si une installation sera bel et bien possible sur le plan technique et organisationnel à une date donnée. En effet, cette dernière est fixée par le « back office » de l'opérateur receveur. C'est la raison pour laquelle l'article 4 autorise un délai de 2 jours ouvrables pour confirmer la date indicative de la migration.

Selon le présent arrêté, la date indicative de la LoA peut devenir la date fixe de migration si l'opérateur receveur ne réagit pas dans les 2 jours ouvrables (ce qui peut être une simplification pour lui), mais dans ce cas, il convient d'indiquer explicitement dans la LoA que la date de migration devient inaltérable après deux jours ouvrables.

Le présent arrêté choisit de ne pas soumettre le processus de migration même à des délais réglementaires à l'heure actuelle, pour les raisons

suivantes :

- 1) Alle operatoren die een netwerk op een vaste locatie uitbaten zijn momenteel onderworpen aan verplichtingen op groothandelniveau om migraties binnen een bepaalde termijn te voltooien.
- 2) De recipiëntoperator heeft er alle belang bij om de migratie zo snel mogelijk uit te voeren, zodat het ondertekende contract effectief ten uitvoer gelegd kan worden. Hij heeft ook het beste zicht op wat een realistische datum voor de migratie is, gelet op de concrete situatie die zich voordoet. Een "one-size-fits-all"-termijn is inderdaad moeilijk te bepalen, omdat sommige (standaard)migraties heel snel kunnen doorgevoerd worden, terwijl andere een grote doorlooptijd kunnen kennen, omdat er plannen aan de bevoegde overheid moeten gevraagd worden, graafwerken moet ingepland en verricht worden, enzovoort.
- 1) Tous les opérateurs qui exploitent un réseau en position déterminée sont actuellement soumis à des obligations au niveau du commerce de gros afin d'achever les migrations dans un délai donné.
- 2) L'opérateur receveur a tout intérêt à effectuer la migration le plus rapidement possible, afin que le contrat signé puisse effectivement être exécuté. Il a également la meilleure vue d'ensemble pour définir une date de migration réaliste, vu la situation concrète qui se présente. Un délai unique s'appliquant à tous les cas de figure est en effet difficile à définir, parce que certaines migrations (standard) peuvent être effectuées très rapidement, alors que le délai de réalisation d'autres migrations peut être considérable, en raison de plans qui doivent être demandés à l'autorité compétente, de travaux de terrassement qui doivent être planifiés et effectués, etc.

Artikel 5

In artikel 5 wordt er de nadruk op gelegd dat de recipiëntoperator de donoroperator(en) zonder ongerechtvaardigde vertraging op de hoogte moet brengen van de geplande migratie en zijn datum, opdat de donoroperator(en) de deactivering van de dienst(en) terdege kan voorbereiden. Doet de recipiëntoperator dit niet en plaatst hij de donoroperator voor een deactivering die hij praktisch gezien onmogelijk kan doorvoeren, door de geplande migratie bijvoorbeeld minder dan een werkdag op voorhand aan te kondigen, dan zal de recipiëntoperator verantwoordelijk zijn voor de vertraging in de uitvoering van de migratie.

Artikel 6

Article 5

À l'article 5, l'accent est mis sur le fait que l'opérateur receveur doit informer sans retard injustifié le ou les opérateur(s) donneur(s) de la migration planifiée et de la date de celle-ci, pour que le ou les opérateur(s) donneur(s) puissent préparer convenablement la désactivation du ou des service(s). Si l'opérateur receveur ne le fait pas et place l'opérateur donneur face à une désactivation qu'il lui est impossible d'exécuter du point de vue pratique, par exemple en annonçant la migration prévue moins d'un jour ouvrable à l'avance, l'opérateur receveur sera alors responsable du retard pris dans l'exécution de la migration.

Article 6

Artikel 6 schrijft voor wat de recipiëntoperator moet doen, wanneer om één of andere reden de migratie niet kon doorgaan op de overeengekomen datum.

Artikel 7

Het principe, uitgedrukt in artikel 7, dat alle diensten tegelijkertijd moeten gemigreerd worden beoogt te vermijden dat de mogelijke compensaties voor vertraging in de uitvoering van de migratie artificieel zouden worden verminderd door de diensten die klaar zijn wel te migreren en de dienst die nog niet op de vaste migratiedatum kan overgezet worden, niet te migreren. Overeenkomstig artikel 17 bedraagt de compensatie voor het missen van de migratiedatum van één dienst immers maar de helft van de compensatie voor het missen van een dergelijke datum bij een migratie van meerdere diensten.

Artikel 8

De regel vastgelegd in artikel 8 dat “de deactivering van een dienst (diensten) bij de donoroperator mag pas plaatsvinden na de mededeling door de recipiëntoperator van de activering van de nieuwe dienst(en) aan de donoroperator(en).” is een essentiële regel, die toegepast moet worden om te vermijden dat de consument een (langdurige) onderbreking van zijn dienst ondervindt.

Artikel 9

Artikel 9 legt het principe vast dat vanaf het ogenblik dat de diensten van de recipiëntoperator zijn geactiveerd, elke nieuwe facturatie voor abonnementsgelden en elke aanrekening van het verbruik van diensten door de donoroperator zonder voorwerp is (om praktische reden wordt toegestaan dat er op de migratiedag zelf een overlap van facturatie kan zijn, maar die mag dus maar maximum 24 uur duren). Dit doet uiteraard geen afbreuk aan de

L'article 6 prescrit ce que doit faire l'opérateur receveur lorsque, pour l'une ou l'autre raison, la migration n'a pas pu être effectuée à la date convenue.

Article 7

Le principe exprimé à l'article 7, selon lequel tous les services doivent être transférés simultanément, vise à éviter que les éventuelles compensations pour retard dans l'exécution de la migration ne soient artificiellement réduites en transférant déjà les services qui sont prêts à être transférés et en ne transférant pas le service qui ne peut pas encore l'être à la date fixe de migration. Conformément à l'article 17, la compensation pour le non-respect de la date de migration d'un seul service ne s'élève en effet qu'à la moitié de la compensation pour le non-respect de cette date pour la migration de plusieurs services.

Article 8

La règle fixée à l'article 8 selon laquelle « la désactivation du ou de(s) service(s) chez l'opérateur donneur ne peut être réalisée qu'après la communication par l'opérateur receveur de l'activation du ou des nouveau(x) service(s) à ou aux opérateur(s) donneur(s) » est essentielle et doit être appliquée afin d'éviter que le consommateur ne subisse une interruption du service (de longue durée).

Article 9

L'article 9 fixe le principe selon lequel, dès l'activation des services de l'opérateur receveur, toute nouvelle facturation pour des redevances d'abonnement et toute nouvelle facturation de la consommation de services par l'opérateur donneur sont sans objet (pour des raisons pratiques, le jour même de la migration, il peut y avoir un chevauchement de la facturation, mais celui-ci ne peut donc durer que 24h maximum). Cela n'enlève rien naturellement au droit de l'opérateur

verzending van de eindfactuur door de donoroperator waarop het verbruik van de laatste facturatieperiode vóór de deactivatie wordt aangerekend.

donneur d'envoyer sa facture finale portant sur la consommation de la dernière période de facturation précédant la désactivation est facturée.

Artikel 10

Article 10

Artikel 10 beoogt, zoals artikel 11 van het koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de nummeroverdraagbaarheid, te vermijden dat de donoroperator buiten de drempels van de vergoedingen wegens voortijdige opzeg van het contract (die gelimiteerd worden in de artikelen 111/3, §3 van de wet van 13 juni 2005 en 6/1, §3, van de wet van 15 mei 2007) alsnog financiële drempels opwerpt om een uitgaande migratie onaantrekkelijk of onmogelijk te maken.

L'article 10 vise, comme l'article 11 de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros, à éviter que l'opérateur donneur ne formule, en dehors des obstacles des compensations pour résiliation anticipée du contrat (limitées dans les articles 111/3, § 3 de la loi du 13 juin 2005 et 6/1, § 3 de la loi du 15 mai 2007), d'autres obstacles financiers afin de rendre une migration sortante moins attractive ou impossible.

Artikel 11

Article 11

Artikel 11 detailleert de minimale vermeldingen die de LoA moet bevatten.

L'article 11 détaille les indications minimales qui doivent figurer sur la LoA.

Het machtigingsformulier dient ook de unieke identificatiecode(s) van de lijn(en) te bevatten (zie ook de uitleg bij artikel 14). Die identificatiecode vormt een essentieel element om de migraties vloeier en dus sneller te maken. De identificatiecode garandeert de recipiëntoperator dat de fysieke leveringswijze over het gebruikte netwerk van de dienst van de donoroperator (in de meeste gevallen) door de recipiëntoperator die zijn diensten levert via hetzelfde netwerk kan worden overgenomen (en vermijdt aldus dat er een nieuw fysiek routeringspad over het netwerk moet gecreëerd worden, met kosten voor de recipiëntoperator en diens klant tot gevolg). De code vermijdt ook op maximale wijze de vertragingen in de migratie die veroorzaakt worden doordat adressen in de interne systemen van de respectievelijke operatoren anders geschreven zouden zijn of andere onnauwkeurigheden zouden bevatten.

Le formulaire d'autorisation doit également comprendre le(s) code(s) d'identification unique(s) de la ou des ligne(s) (voir également l'explication donnée pour l'article 14). Le code d'identification constitue un élément essentiel pour rendre les migrations plus aisées et donc plus rapides. Le code d'identification garantit à l'opérateur receveur que le mode de fourniture physique sur le réseau utilisé du service de l'opérateur donneur puisse être (dans la plupart des cas) repris par l'opérateur receveur qui fournit ses services via le même réseau (et évite donc qu'un nouveau chemin de routage physique ne doive être créé sur le réseau, avec les frais que cela engendre pour l'opérateur receveur et son client). Le code permet d'éviter également au maximum les retards dans la migration qui sont provoqués par le fait que des adresses sont inscrites différemment dans les systèmes internes des opérateurs respectifs ou comprennent d'autres imprécisions.

Het machtigingsformulier dient uiteraard

La signature du consommateur doit

de handtekening van de consument te bevatten. Dit kan ook een elektronisch gegeven handtekening zijn van het machtigingsformulier.

naturellement figurer sur le formulaire d'autorisation. Il peut également s'agir d'une signature électronique du formulaire d'autorisation.

Indien het BIPT zou vaststellen dat, ondanks de minimale vermeldingen in §1, er geen bevredigende LoA's zouden worden opgesteld, kan het het gebruik van een standaard LoA opleggen. Voorafgaandelijk zou het BIPT ook via zijn website een aanbevolen LoA kunnen publiceren.

Si l'IBPT devait constater que, malgré les indications minimales visées au § 1er, les LoA rédigées n'étaient pas satisfaisantes, l'utilisation d'une LoA standard pourrait être imposée. Au préalable, l'IBPT pourrait également publier une LoA recommandée via son site Internet.

Artikel 12

Article 12

In de artikelen 12 en 13 worden de regels vastgelegd betreffende het bezoek van een technicus ter plaatse. Uit het Rapport van het BIPT van 10 maart 2015 blijkt dat interventies waar de tussenkomst van een technicus nodig is aanleiding geven tot veel disputen over het al dan niet aanwezig zijn van de technicus of de consument op het afgesproken tijdstip en frustraties vanwege de consumenten dat men nodeloos een dag verlof nam voor een technicus die niet is komen opdagen.

Les articles 12 et 13 fixent les règles relatives à la visite d'un technicien sur place. Il ressort du rapport de l'IBPT du 10 mars 2015 que les interventions nécessitant la venue d'un technicien engendrent de nombreux conflits quant à la présence effective ou non du technicien ou du consommateur à l'heure convenue et de frustrations pour les consommateurs ayant pris un jour de congé inutilement pour un technicien qui n'est pas venu.

Als eerste maatregel ter verbetering van de problematiek van het bezoek van de technicus wordt in artikel 12 de verplichting voor iedere recipiëntoperator gecreëerd om minstens afspraken te maken in twee tijdsblokken (en niet meer enkel voor een ganse dag, zonder enige garantie van het moment van passage van de technicus). Het begin van het tijdsblok 's ochtends en het einde van het tijdsblok 's avonds mag door iedere operator zelf ingevuld worden. Artikel 12 schrijft niet voor dat de interventie ook effectief moet beëindigd worden binnen het tijdsblok (in het bijzonder vóór 12u30 betreffende het tijdsblok in de voormiddag), omdat de duur van een interventie niet met zekerheid op voorhand te bepalen is.

Une première mesure d'amélioration de la problématique de la visite du technicien est l'obligation créée à l'article 12 pour tout opérateur receveur de convenir de rendez-vous au moins dans deux plages horaires (et non plus uniquement pour une journée entière, sans aucune garantie quant à l'heure de passage du technicien). Le début de la plage horaire du matin et la fin de la plage horaire du soir peuvent être complétés par chaque opérateur. L'article 12 ne stipule pas que l'intervention doit effectivement être terminée dans la plage horaire (en particulier avant 12h30 en ce qui concerne la plage horaire du matin), parce que la durée d'une intervention ne peut pas être définie à l'avance avec certitude.

Artikel 13

Article 13

De tweede maatregel rond de interventie

La deuxième mesure relative à

van de technicus betreft de verplichting tot het opmaken van een verslag van de interventie en de ter beschikkingstelling ervan aan de consument.

Artikel 13 §1 legt de minimale vermeldingen vast die het verslag moet bevatten.

Sommige van die vermeldingen viseren de situatie waarbij het bezoek niet kon doorgaan; anderen de situatie waarbij dat wel het geval was.

Wat betreft de eerste situatie (de bezoeken en dus de installaties die niet konden doorgaan) is de bepaling onder 5° een essentieel element. Het afdoende, verifieerbaar bewijs dat de consument of diens vertegenwoordiger niet aanwezig was op het installatieadres en dat de technicus zonder succes heeft getracht de consument of diens vertegenwoordiger te contacteren kan bijvoorbeeld worden geleverd door een foto van een detail van het installatieadres toe te voegen aan het verslag, (bijvoorbeeld de bel), alsook de oproep- of SMSlogs van de technicus naar de consument om hem zijn aankomst op het installatieadres aan te kondigen.

Indien het bezoek wel plaats kon vinden dienen alle gestelde handelingen en eventuele voorgevallen problemen beschreven te worden in het verslag. Een voorbeeld van een probleem dat verplicht gedocumenteerd moet worden is de vaststelling ter plaatse dat er (anders dan oorspronkelijk voorzien) toch graafwerken of kleine werken aan het netwerk (zogenaamde “*small network adaptations*”) nodig zijn.

Er dient in het verslag ook een rubriek voorzien te worden waar de consument zijn opmerkingen kan (laten) opschrijven (zie bepaling onder 8°), bijvoorbeeld dat hij niet zelf vastgesteld heeft dat de installatie functioneerde of dat de technicus gezegd had dat hij zijn werk nog niet voltooid heeft.

l'intervention du technicien concerne l'obligation d'établir un rapport de l'intervention et de mettre celui-ci à la disposition du consommateur.

L'article 13, § 1er fixe les indications minimales que doit comprendre le rapport.

Certaines de ces indications visent les situations où la visite n'a pas pu avoir lieu, d'autres les situations où elle a pu avoir lieu.

En ce qui concerne la première situation (les visites et donc les installations qui n'ont pas pu avoir lieu), la disposition du point 5° est essentielle. La preuve convaincante et vérifiable de l'absence du consommateur ou de son représentant à l'adresse d'installation et des efforts restés vains du technicien pour prendre contact avec le consommateur ou son représentant peut par exemple être donnée en ajoutant la photographie d'un détail de l'adresse d'installation au rapport (la sonnette par exemple), ainsi que les journaux d'appels ou SMS du technicien au consommateur pour lui annoncer son arrivée à l'adresse d'installation.

Si la visite a bel et bien pu avoir lieu, tous les actes accomplis et les éventuels problèmes rencontrés doivent être décrits dans le rapport. Un exemple de problème qui doit obligatoirement être documenté est le constat sur place que des travaux de terrassement ou de petits travaux au réseau (dits « *small network adaptations* ») sont tout de même nécessaires (contrairement à ce qui a été prévu à l'origine).

Le rapport doit également comprendre une rubrique permettant au consommateur de (faire) noter ses remarques (voir la disposition du point 8°), par exemple le fait qu'il n'a pas constaté lui-même que l'installation fonctionnait ou que le technicien avait prévenu que son travail n'était pas terminé.

Het verslag dient (manueel of elektronisch) gehandtekend te worden door de partij(en) die tijdens het bezoek aanwezig waren (dus alleen de handtekening van de technicus indien het bezoek niet kon plaatsvinden; de handtekening van de technicus en de consument of diens vertegenwoordiger, indien het bezoek wel effectief kon plaatsvinden).

De naam van de consument of diens vertegenwoordiger dient in het verslag opgenomen te worden. Wat betreft de technicus hoeft dat niet noodzakelijk het geval te zijn. Onderdeel 10° gebruikt inderdaad de term "identificatie" van de verantwoordelijke technicus die ter plaatse kwam. Die identificatie hoeft niet de naam van de technicus te zijn, maar kan, ter bescherming van de technicus (onder meer in termen van de bescherming van diens privacy) bijvoorbeeld ook een personeelsnummer zijn, waarmee de naam van de verantwoordelijke technicus intern kan achterhaald worden.

Artikel 13, §2 schrijft voor dat de technicus aan het eind van zijn bezoek een exemplaar van zijn verslag ter beschikking van de consument. Dit kan een overhandiging van een dubbel zijn (of het achterlaten van dat dubbel in de brievenbus van de consument, indien het bezoek niet kon doorgaan) of de verzending van een elektronisch bericht aan de consument waarmee het ondertekende verslag op een duurzame elektronische drager aan de consument wordt bezorgd.

Artikel 14

Artikel 14 introduceert de verplichting voor netwerkoperatoren om een unieke identificatiecode toe te wijzen aan ieder aansluitpunt via hetwelk dienst(en) aan abonnees (van henzelf of van andere operatoren die gebruik maken van het netwerk) worden verstrekt. Voor het bestaande kopernetwerk van Proximus impliceert dit artikel momenteel de

Le rapport doit être signé (manuellement ou électroniquement) par la ou les partie(s) présente(s) lors de la visite (donc uniquement la signature du technicien si la visite n'a pas pu avoir lieu ; la signature du technicien et du consommateur ou de son représentant si la visite a effectivement pu avoir lieu).

Le nom du consommateur ou de son représentant doit figurer dans le rapport. En ce qui concerne le technicien, cela ne doit pas nécessairement être le cas. Le point 10° utilise en effet le terme « identification » du technicien responsable venu sur place. Cette identification ne doit pas être le nom du technicien, mais peut par exemple, pour protéger le technicien (entre autres en termes de protection de sa vie privée), être un numéro de personnel, permettant de retrouver le nom du technicien responsable en interne.

L'article 13, § 2 prévoit que le technicien laisse un exemplaire de son rapport à la disposition du consommateur à la fin de sa visite. Cela peut être la remise d'un double (ou le dépôt de ce double dans la boîte aux lettres du consommateur, si la visite n'a pas pu avoir lieu) ou l'envoi d'un message électronique au consommateur transmettant le rapport signé au consommateur sur un support électronique durable.

Article 14

L'article 14 introduit l'obligation pour les opérateurs de réseau d'attribuer un code d'identification unique à tout point de terminaison via lequel le ou les service(s) est/sont fournis aux abonnés (les leurs ou ceux d'autres opérateurs utilisant le réseau). Pour le réseau de cuivre existant de Proximus, cet article implique à l'heure actuelle la transmission du CID, comme

transmissie van de CID, zoals reeds toegelicht bij de bespreking van de verplichte vermeldingen op de LoA (zie bespreking bij artikel 11). Voor de recent opengestelde kabelnetwerken valt het klantnummer samen met de unieke identificatiecode verbonden aan het aansluitpunt, omdat een kabelnetwerk een netwerk met gedeelde middelen is, waardoor er geen specifiek routingspad is dat bij een migratie moet kunnen overgenomen worden door de recipiëntoperator. Voor nieuwe aan te leggen netwerken (zoals Fiber-to-the-Home) zal deze code te ontwikkelen zijn in samenspraak met het BIPT.

De ter beschikkingstelling van de unieke code gebeurt in de wholesalerelaties tussen de operatoren met het oog op het plaatsen van de CID of een gelijkaardige code op de factuur van de consumenten. De verplichting tot het plaatsen van de unieke identificatiecode op de factuur (eveneens aanbevolen in het Easy Switch Rapport van het BIPT) wordt niet gerealiseerd via dit besluit maar via een aanpassing van het ministerieel besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur betreffende elektronische communicatie, dat in parallel met dit besluit ter goedkeuring wordt voorgelegd. Het is niet de strekking van artikel 13 dat er een voor het algemene publiek toegankelijke databank wordt opgericht waarin de CID's of soortgelijke codes worden gepubliceerd of kunnen worden opgevraagd.

Artikel 15

Artikel 15 lijst de informatie op die de operatoren specifiek omtrent migraties moeten vermelden op hun websites.

In uitvoering van onderdeel 1° moet het one-stop-shoppingproces dat verplicht wordt in uitvoering van dit besluit prominent worden vermeld op de webpagina's van de operatoren die betrekking hebben op het overstappen van operator.

déjà expliqué dans le commentaire des indications devant obligatoirement figurer sur la LoA (voir discussion de l'article 11). Pour les réseaux câblés ouverts récemment, le numéro de client correspond au code d'identification unique lié au point de terminaison, parce qu'un réseau câblé est un réseau à ressources partagées, ce qui fait qu'il n'y a pas de chemin de routage spécifique qui doit pouvoir être repris par l'opérateur receveur dans une migration. Pour les nouveaux réseaux à mettre en place (comme le Fiber-to-the-Home), ce code devra être développé en collaboration avec l'IBPT.

La mise à disposition du code unique se fait dans le cadre des relations de gros entre les opérateurs en vue d'indiquer le CID ou un code identique sur la facture des consommateurs. L'obligation de mentionner le code d'identification unique sur la facture (également recommandée dans le rapport Easy Switch de l'IBPT) n'est pas réalisée via le présent arrêté, mais via une application de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques, qui est soumise pour approbation en parallèle au présent arrêté. L'article 13 ne vise pas la création d'une banque de données accessible au grand public dans laquelle les CID ou des codes de ce type seraient publiés ou pourraient être demandés.

Article 15

L'article 15 énumère les informations que les opérateurs doivent spécifiquement mentionner sur leurs sites Internet concernant les migrations.

En exécution du point 1°, la procédure unique prescrite en exécution du présent arrêté doit être clairement mise en avant sur les pages des sites Internet des opérateurs consacrées au changement d'opérateur.

Informatie over de rechten die dit besluit toekent aan de consumenten en de voorwaarden waaronder deze uitgeoefend kunnen worden (onderdeel 2°) viseert in het bijzonder informatie betreffende het in artikel 17 ingestelde recht op compensatie bij vertraging en bij niet-opdagen van de technicus binnen het afgesproken timeslot, de bedragen van de compensaties en de procedures en modaliteiten om deze uitbetaald te krijgen.

In uitvoering van de onderdelen 3° en 4° moet de recipiëntoperator zijn nieuwe klanten in het algemeen wijzen op de mogelijke opzegkosten en de andere handelingen die de klant nog moet stellen bij de operator die hij verlaat. Bij die informatie hoort ook een algemene formulering dat de klant gehouden blijft om, in voorkomend geval, de nog openstaande-gerechvaardigde-facturen van de donor te betalen voor het verbruik van diensten vóór de migratie.

In uitvoering van onderdeel 5° wordt van de operatoren verwacht dat zij in neutrale, algemene bewoordingen beschrijven welke diensten die een klant genoot bij de donoroperator na de migratie niet geactiveerd kunnen worden op hun netwerk (bijvoorbeeld het verlies van films opgeslagen op de decoder, het verlies van cloudopslagdiensten, het niet meer functioneren van het alarm, enzovoort) en welke oplossingen hiervoor eventueel bestaan.

Artikel 16

In artikel 16 wordt bepaald dat, naast de algemene informatie op de website, de klantendiensten van de operatoren ook in staat moeten zijn om op geïndividualiseerde wijze te antwoorden op de vragen van klant. Bijvoorbeeld: "Ik ga van operator A op netwerk A naar operator C op netwerk B. Ik heb van operator A 8 maanden geleden een *iphone* gekregen die ik afbetaal op 24

Les informations relatives aux droits que le présent arrêté confère aux consommateurs et aux conditions auxquelles ceux-ci peuvent s'exercer (point 2°) visent particulièrement les informations relatives au droit instauré à l'article 17 à une compensation en cas de retard et d'absence de visite du technicien dans la plage horaire convenue, aux montants des compensations et aux procédures et modalités du paiement de celles-ci.

En exécution des points 3° et 4°, l'opérateur receveur doit en général renvoyer ses nouveaux clients aux frais de résiliation éventuels et aux autres démarches que le client doit encore effectuer auprès de l'opérateur qu'il quitte. Parmi ces informations doit également figurer une formulation générale indiquant que le client reste tenu, le cas échéant, de payer les factures - justifiées - encore ouvertes du donneur pour la consommation de services avant la migration.

En exécution du point 5°, l'on attend des opérateurs qu'ils décrivent en termes neutres et généraux les services dont un client bénéficiait chez l'opérateur donneur et qui ne peuvent pas être activés sur leur réseau après la migration (par exemple, la perte de films enregistrés sur le décodeur, la perte de services de stockage sur le cloud, l'alarme qui ne fonctionne plus, etc.) ainsi que les solutions qui existent éventuellement pour y remédier.

Article 16

L'article 16 stipule qu'outre les informations générales sur le site Internet, les services clientèle des opérateurs doivent également être en mesure de répondre aux questions de clients de manière individualisée. Par exemple : « Je passe de l'opérateur A sur le réseau A à l'opérateur C sur le réseau B. J'ai reçu un *iPhone* de l'opérateur A il y a 8 mois que je paie en 24 mois. J'ai enregistré des films

maanden. Ik heb films opgeslagen op de decoder van operator A en documenten op zijn cloudopslagdienst.” De klantendienst van operator C moet in staat zijn info te geven over de opzegkosten te betalen aan operator A en kunnen zeggen of films en documenten getransfereerd kunnen worden vanuit de decoder/cloudopslagdienst van operator A naar de decoder/cloudopslagdienst van operator C.

Artikel 17

Artikel 17 bepaalt de vergoedingen waarop de consumenten recht hebben, ingeval van vertraging in de uitvoering van de migratie. Bij een migratie in een zin van dit besluit kunnen één of meer diensten betrokken zijn (bv. alleen TV of alleen Internet versus de migratie van een pack met telefonie, internet en TV) en kan de tussenkomst van een technicus bij de consument nodig geweest zijn of niet (er is bijvoorbeeld geen dergelijke tussenkomst nodig wanneer men op het kopernetwerk van Proximus van internetprovider verandert zonder een upgrade van xDSL-technologie en de consument gekozen heeft voor een “do-it-yourself”-installatie).

Naargelang de consument in één van de hierboven beschreven situaties zit, kan hij één of meerdere van de bedragen beschreven in artikel 17, eerste en tweede lid, vorderen. De vergoeding van, naargelang het geval, 20 of 40 euro per gemiste vaste migratiedatum moet inderdaad gecumuleerd worden met de vergoeding van 10 euro per gemiste afspraak met de technicus, indien het missen van de vaste migratiedatum het gevolg was van het niet komen opdagen van de technicus of het niet correct opstellen van het verslag (waardoor er evenmin een afdoende bewijs is van het komen opdagen van de technicus).

De derde alinea van artikel 17 stelt de vermoedens in die de operator kan doen gelden om te staven dat de vertraging

sur le décodeur de l'opérateur A et des documents sur son service de stockage sur le cloud.» Le service clientèle de l'opérateur C doit être en mesure de donner des informations concernant les frais de résiliation à payer à l'opérateur A et de pouvoir dire si les films et documents peuvent être transférés du décodeur/service de stockage sur le cloud de l'opérateur A au décodeur/service de stockage sur le cloud de l'opérateur C.

Article 17

L'article 17 fixe les compensations auxquelles les consommateurs ont droit en cas de retard dans l'exécution de la migration. Une migration au sens du présent arrêté peut concerner un ou plusieurs services (par exemple, uniquement la télévision ou uniquement Internet vs. la migration d'un pack comprenant la téléphonie, Internet et la télévision) et avoir nécessité ou non l'intervention d'un technicien chez le consommateur (par exemple, une telle intervention n'est pas nécessaire lorsque l'on change de fournisseur Internet sur le réseau cuivre de Proximus sans une mise à jour de la technologie xDSL et que le consommateur a choisi de faire l'installation lui-même).

Si le consommateur se trouve dans une des situations décrites ci-dessus, il peut réclamer un ou plusieurs des montants décrits à l'article 17, alinéas 1er et 2. La compensation de 20 ou 40 euros, selon le cas, par date fixe de migration non respectée, doit en effet être cumulée avec la compensation de 10 euros par rendez-vous manqué avec le technicien, si le non-respect de la date fixe de migration résulte de la non-venue du technicien ou de l'établissement erroné du rapport (qui fait qu'il n'y a donc pas non plus de preuve convaincante de la visite du technicien).

Le troisième alinéa de l'article 17 établit les présomptions que peut faire valoir l'opérateur pour prouver qu'il n'est pas

niet aan hem te wijten is. Die vermoedens zijn weerlegbaar.

responsable du retard. Ces présomptions sont réfutables.

Artikel 18

Article 18

Artikel 18 stelt de regel in dat het verzoek tot compensatie altijd ingediend moet worden bij de recipiëntoperator, zelfs al zou de consument weten dat de vertraging niet aan deze operator te wijten is.

L'article 18 établit la règle selon laquelle la demande de compensation doit toujours être introduite auprès de l'opérateur receveur, même si le consommateur sait que le retard n'est pas dû à cet opérateur.

Het artikel staat de recipiëntoperator verder toe om de compensatie te betalen aan de consument op de factuur te verrekenen met de abonnementsgelden die de consument aan hem verschuldigd is.

L'article permet en outre à l'opérateur receveur de porter en compte la compensation à payer au consommateur sur la facture en même temps que les redevances d'abonnement dont le consommateur lui est redevable.

Artikel 19

Article 19

Artikel 19 geeft de recipiëntoperator het recht om de uitbetaalde compensatie te verhalen op de partij(en) die verantwoordelijk waren voor de vertraging of de niet-conformiteit van het verslag.

L'article 19 donne le droit à l'opérateur receveur de répercuter la compensation payée sur la ou les parties responsable(s) du retard ou de la non-conformité du rapport.

Artikel 20

Article 20

Artikel 20 geeft de operatoren de opdracht overeenkomsten te sluiten om een efficiënte werking van de processen omschreven in dit besluit te verzekeren

L'article 20 charge les opérateurs de conclure des arrangements afin de garantir l'efficacité des processus décrits dans le présent arrêté.

Artikel 21

Article 21

Artikel 21 brengt wijzigingen aan het KB Nummeroverdraagbaarheid teneinde dat besluit af te stemmen op het huidige besluit.

L'article 21 apporte des modifications à l'AR Portabilité des numéros afin de le faire correspondre au présent arrêté.

Artikel 22

Article 22

Daar dit besluit een aantal operationele processen wijzigt, wordt er in artikel 22 een passende termijn voor de inwerkingtreding bepaald.

Étant donné que le présent arrêté modifie une série de processus opérationnels, l'article 22 fixe un délai d'entrée en vigueur approprié.

De overige artikelen behoeven geen commentaar

Les autres articles ne nécessitent pas de commentaires.

Wij hebben de eer te zijn,

Nous avons l'honneur d'être,

Sire,
van Uwe Majesteit,
de zeer eerbiedwaardige
en zeer getrouwe dienaar,

De Minister van Telecommunicatie,

Sire,
de Votre Majesté,
les très respectueux
et très fidèle serviteur,

Le Ministre des Télécommunications,

A. DE CROO

DD MM YYYY – Koninklijk besluit betreffende de migratie van vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie

DD MM YYYY - Projet d'arrêté royal relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres conjointes de services dans le secteur des communications électroniques

FILIP, Koning der Belgen,

PHILIPPE, Roi des Belges,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, onze Groet.

À tous, présents et à venir, Salut.

Gelet op de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, artikel 111/2, § 1, ingevoegd bij de wet van 10 juli 2012;

Vu la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'article 111/2, § 1er, inséré par la loi du 10 juillet 2012 ;

Gelet op de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten, artikel 5/2 ingevoegd bij de wet van 10 juli 2012;

Vu la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiodiffusion et de radiodistribution, article 5/2, inséré par la loi du 10 juillet 2012 ;

Gelet op het advies van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie van DD MM YYYY;

Vu l'avis de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications du DD MM YYYY ;

Gelet op het advies van de inspecteur van Financiën, gegeven op DD MM YYYY;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le DD MM YYYY ;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting van DD MM YYYY;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le DD MM YYYY ;

Gelet op het overleg binnen het Interministerieel Comité voor Telecommunicatie en Radio-omroep en Televisie van DD MM YYYY;

Vu la concertation au sein du Comité interministériel des télécommunications et de la radiodiffusion et la télévision du DD MM YYYY ;

Gelet op het akkoord van het Overlegcomité, gegeven op DD MM YYYY;

Vu l'accord du Comité de concertation, donné le DD MM YYYY ;

Gelet op het advies ... van de Raad van State, gegeven op DD MM YYYY, met toepassing van artikel 84, eerste lid, 1°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

Vu l'avis ... du Conseil d'État, donné le DD MM YYYY, en application de l'article 84, alinéa 1er, 1°, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Op de voordracht van de Minister van Telecommunicatie,

Sur la proposition du Ministre des Télécommunications,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Nous avons arrêté et arrêtons :

Hoofdstuk 1. - Definities en toepassingsgebied

Chapitre 1er - Définitions et champ d'application

Artikel 1. 1° “migratie”: het beëindigen van een elektronische-communicatiedienst en alle aan deze dienst verbonden bijkomstige faciliteiten en diensten bij één of meerdere donoroperatoren, met het oog op het activeren van die elektronische-communicatiedienst bij de recipiëntoperator;

Article 1er. 1° « migration » : la cessation d'un service de communications électroniques et de l'ensemble des facilités et services complémentaires liés à ce service auprès d'un ou de plusieurs opérateurs donateurs, en vue d'activer ce service de communications électroniques auprès de l'opérateur receveur ;

2° “donoroperator”: operator wiens dienst beëindigd wordt in het kader van een migratie;

2° « opérateur donneur » : opérateur au service duquel il est mis fin dans le cadre de la migration ;

3° “recipiëntoperator”: operator wiens dienst geactiveerd wordt in het kader van een migratie;

3° « opérateur receveur » : opérateur dont le service est activé dans le cadre de la migration ;

4° “residentiële abonnee”: een natuurlijke persoon die gebruik maakt van een elektronische-communicatiedienst voor andere dan bedrijfs- of beroepsdoeleinden in gevolge een met een operator gesloten contract;

4° « abonné résidentiel » : toute personne physique qui utilise un service de communications électroniques à des fins autres que professionnelles en exécution d'un contrat conclu avec un opérateur ;

5° “machtigingsformulier”: papieren of elektronisch document waarmee de consument aan de recipiëntoperator de volmacht geeft om alle nodige stappen te ondernemen om de migratie uit te voeren, met inbegrip van de volmacht om, in voorkomend geval, het of de bestaande contract(en) op te zeggen bij de donoroperator(en).

5° « formulaire d'autorisation » : document papier ou électronique par lequel le consommateur mandate l'opérateur receveur afin qu'il entreprenne toutes les démarches nécessaires en vue d'effectuer la migration, en ce compris la résiliation, le cas échéant, du ou des contrat(s) existant(s) auprès de(s) l'opérateur(s) donneur(s).

6° “werkdag”: elke dag van maandag tot en met vrijdag, behalve indien die dag een wettelijke feestdag is;

6° « jour ouvrable » : chaque jour du lundi au vendredi compris, à l'exception des jours fériés légaux ;

7° “Wet”: wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;

7° « Loi » : loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;

8° “Wet Consumentenbescherming Omroep”: wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten.

8° « Loi de protection des consommateurs pour les services radio » : Loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution.

Art. 2. De bepalingen van dit besluit zijn van toepassing op migraties aangevraagd door consumenten.

Het koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten is in de mate bepaald in dat besluit van toepassing op het deel van de migratie dat bewerkstelligd wordt via nummeroverdraagbaarheid.

Hoofdstuk 2. - Bepalingen tot instelling van een eenvoudig, voorspelbaar, snel en gesynchroniseerd proces

Afdeling 1 - Algemene bepalingen

Art. 3. De consument die één of meerdere van zijn diensten wil migreren, richt daartoe een aanvraag tot de recipiëntoperator. Een donoroperator die een opzeg met het oog op een migratie ontvangt van een consument verwijst de consument door naar de recipiëntoperator.

Bij ontvangst van de aanvraag legt de recipiëntoperator aan de consument een machtigingsformulier ter ondertekening voor.

Vóór de ondertekening van het machtigingsformulier, stelt de recipiëntoperator de consument de richtdata voor vanaf wanneer het mogelijk is de migratie uit te voeren. De consument kiest vrij een datum.

Art. 4 Uiterlijk twee werkdagen na de ondertekening van het machtigingsformulier, valideert de recipiëntoperator de gekozen richtdatum voor de migratie of stelt hij een andere vaste datum voor de migratie aan de consument voor.

Een richtdatum die gevalideerd wordt of een richtdatum die niet gewijzigd wordt binnen de 2 werkdagen na de ondertekening van het

Art. 2. Les dispositions du présent arrêté s'appliquent aux migrations demandées par les consommateurs.

L'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques s'applique à la partie de la migration réalisée via la portabilité des numéros dans la mesure telle que définie dans cet arrêté.

Chapitre 2. - Dispositions relatives à l'instauration d'un processus simple, prévisible, rapide et synchronisé

Section 1ère. - Dispositions générales

Art. 3. Le consommateur qui souhaite transférer un ou plusieurs de ses services adresse une demande en ce sens à l'opérateur receveur. Un opérateur donneur qui reçoit d'un consommateur une résiliation en vue d'une migration renvoie ce dernier à l'opérateur receveur.

À la réception de la demande, l'opérateur receveur soumet un formulaire d'autorisation à la signature du consommateur.

Avant la signature du formulaire d'autorisation, l'opérateur receveur présente au consommateur les dates indicatives à partir desquelles il est possible d'effectuer la migration. Le consommateur choisit librement une date.

Art. 4 Au plus tard deux jours ouvrables après la signature du formulaire d'autorisation, l'opérateur receveur valide la date indicative de migration choisie ou propose au consommateur une autre date fixe pour la migration.

Une date indicative qui est validée ou une date indicative qui n'est pas modifiée dans les deux jours ouvrables qui suivent la signature du formulaire d'autorisation

machtigingsformulier wordt een vaste migratiedatum, waarvan noch de recipiëntoperator noch de consument eenzijdig kunnen afwijken.

Art. 5. Na de bepaling van de vaste migratiedatum neemt de recipiëntoperator de nodige acties met oog op het uitvoeren van de migratie op die datum. Dit houdt ook in dat de recipiëntoperator de donoroperator(en) onverwijld op de hoogte brengt van de intentie van de consument om een migratie uit te voeren.

Art. 6. Onmiddellijk nadat de recipiëntoperator weet dat de migratie niet kan gerealiseerd worden op de overeengekomen vaste migratiedatum, brengt hij de donoroperator op de hoogte, opdat deze zijn dienst verder blijft leveren aan de consument. Binnen de 2 werkdagen na de oorspronkelijke vaste migratiedatum, stelt de recipiëntoperator een nieuwe vaste migratiedatum voor aan de consument.

Art. 7. Behoudens andersluidend uitdrukkelijk akkoord tussen de recipiëntoperator en de consument, vindt de migratie van alle diensten aangeduid op het machtigingsformulier plaats op hetzelfde ogenblik.

Art. 8. De recipiëntoperator brengt de consument op de hoogte wanneer de dienst(en) van de donoroperator gedeactiveerd zijn en wanneer zijn eigen dienst(en) geactiveerd zijn. De deactivering van een dienst (diensten) bij de donoroperator mag pas plaatsvinden na de mededeling door de recipiëntoperator van de activering van de nieuwe dienst(en) aan de donoroperator(en).

Art. 9. Vanaf de dag na de deactivatie is iedere aanrekening voor het verbruik van diensten door de donoroperator zonder voorwerp.

Art. 10. Onverminderd de toepassing van artikel 111/3, §3, van de Wet en artikel 6/1, §3, van de Wet

devient une date fixe de migration, à laquelle ni l'opérateur receveur ni le consommateur ne peuvent déroger unilatéralement.

Art. 5. Une fois la date fixe de migration déterminée, l'opérateur receveur prend les mesures nécessaires en vue d'effectuer la migration à cette date. Cela implique également que l'opérateur receveur informe sans tarder le ou les opérateur(s) donneur(s) de l'intention du consommateur d'effectuer une migration.

Art. 6. Dès que l'opérateur receveur sait que la migration ne peut pas être réalisée à la date fixe de migration convenue, il en informe l'opérateur donneur, afin que ce dernier continue de fournir son service au consommateur. Dans les 2 jours ouvrables qui suivent la date fixe de migration de base, l'opérateur receveur propose une nouvelle date fixe de migration au consommateur.

Art. 7. Sauf accord contraire exprès entre l'opérateur receveur et le consommateur, la migration de tous les services indiqués dans le formulaire d'autorisation se fait simultanément.

Art. 8. L'opérateur receveur informe le consommateur de la désactivation du ou des service(s) de l'opérateur donneur et de l'activation de son ou ses propre(s) service(s). La désactivation du ou des service(s) chez l'opérateur donneur ne peut être réalisée qu'après la communication par l'opérateur receveur de l'activation du ou des nouveau(x) service(s) à l'/aux opérateur(s) donneur(s).

Art. 9. Dès le jour qui suit la désactivation, toute facturation portant sur la consommation de services par l'opérateur donneur est sans objet.

Art. 10. Sans préjudice de l'application de l'article 111/3, § 3 de la Loi et de l'article 6/1, § 3 de la Loi de protection des

Consumentenbescherming Omroep, mag de donoroperator van de residentiële abonnee die hem verlaat geen vergoeding voor de migratie vragen.

consommateurs pour les services radio, l'opérateur donneur ne peut demander de compensation pour la migration à l'abonné résidentiel qui le quitte.

Afdeling 2 – Verplichte vermeldingen op het machtigingsformulier

Section 2 – Mentions obligatoires sur le formulaire d'autorisation

Art. 11. §1. Het machtigingsformulier bevat minstens de volgende vermeldingen:

Art. 11. § 1er. Le formulaire d'autorisation mentionne au moins les données suivantes :

1° de gegevens waarmee de residentiële abonnee behoorlijk en ondubbelzinnig geïdentificeerd wordt;

1° les données permettant d'identifier explicitement et dûment l'abonné résidentiel ;

2° de diensten die de consument wenst af te nemen bij de recipiëntoperator; indien de consument een openbare vaste-telefoniedienst op basis van een telefoonnummer van het Belgische nummerplan wenst af te nemen, wordt de consument er bijkomend op gewezen dat bij een migratie buiten de telefoonzone het niet mogelijk is om zijn nummer over te dragen;

2° les services auxquels le consommateur souhaite s'abonner auprès de l'opérateur receveur ; si le consommateur souhaite s'abonner à un service téléphonique public fixe sur la base d'un numéro de téléphone du plan de numérotation belge, il convient en outre de signaler au consommateur qu'il est impossible de transférer son numéro en cas de migration en dehors de la zone téléphonique ;

3° de unieke identificatiecode(s), verbonden aan het of de aansluitpunt(en), bedoeld in artikel 14, via dewelke de dienst(en) worden verstrekt die de residentiële abonnee wenst op te zeggen bij de donoroperator(en);

3° le(s) code(s) d'identification unique(s), lié(s) au(x) point(s) de terminaison visé(s) à l'article 14 via le(s)quel(s) est ou sont fournis le(s) service(s) que l'abonné résidentiel souhaite résilier auprès du ou des opérateur(s) donneur(s) ;

4° indien de residentiële abonnee een internettoegangsdienst wenst te migreren en de residentiële abonnee bij de donoroperator een e-mailadres of een webruimte heeft, zoals omschreven in artikel 121/1 van de Wet, de mogelijkheid om via het formulier de faciliteit bedoeld in artikel 121/1 of 121/2 van de Wet bij de donoroperator aan te vragen;

4° si l'abonné résidentiel souhaite transférer un service d'accès à Internet et si l'abonné résidentiel a un espace web ou une adresse e-mail chez l'opérateur donneur, il a la possibilité, comme décrit à l'article 121/1 de la Loi, de demander, via le formulaire, les facilités visées à l'article 121/1 ou 121/2 de la Loi auprès de l'opérateur donneur ;

5° een formulering waarmee de consument erop gewezen wordt dat hij al zijn bestaande contractuele verplichtingen ten aanzien van de donoroperator dient te vervullen, op straffe van het betalen van nalatigheidsinteressen of een

5° une formulation attirant l'attention du consommateur 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;

schadevergoeding aan de donoroperator;

6° een algemene beschrijving van de acties die de nieuwe klant mogelijk nog dient te stellen ten aanzien van donoroperator overeenkomstig diens contractuele voorwaarden, waaronder de teruggave van toestellen ter beschikking gesteld door de donoroperator;

7° een verklaring waarmee de consument bevestigt dat hij alle gevraagde informatie met het oog op de installatie van de nieuwe dienst(en) op het door hem gekozen installatieadres heeft verstrekt aan de recipiëntoperator;

8° de richtdatum voor de uitvoering van de migratie en de manier waarop en de tijdsperiode waarbinnen de consument op de hoogte gesteld wordt van de vaste datum van de uitvoering van de migratie;

9° de compensatie waarop de consument recht heeft ingeval van vertraging bij de uitvoering van migratie, en in voorkomend geval, het niet komen opdagen van de technicus binnen het afgesproken tijdsblok, alsook de procedure die hij moet volgen om deze compensatie uitbetaald te krijgen;

10° de datum van ondertekening;

11° de handtekening van de consument.

§2. Het Instituut kan het gebruik van een standaardmachtigingsformulier, dat het formaat en de inhoud heeft die het bepaalt, opleggen.

Afdeling 3 – Bepalingen betreffende de tussenkomst van een technicus

Art. 12. Indien het voor de uitvoering van de migratie nodig is dat een technicus ter plaatse komt, maakt de recipiëntoperator minstens een afspraak mogelijk binnen één tijdsblok dat 's morgens begint en eindigt om 12u30 en

6° une description générale des démarches que le nouveau client peut encore avoir à entreprendre vis-à-vis de l'opérateur donneur conformément aux conditions contractuelles de celui-ci, parmi lesquelles la restitution d'appareils mis à disposition par l'opérateur donneur ;

7° une déclaration par laquelle le consommateur confirme qu'il a fourni à l'opérateur receveur toutes les informations demandées en vue de l'installation du ou des nouveau(x) service(s) à l'adresse d'installation qu'il a choisie ;

8° la date indicative d'exécution de la migration ainsi que le mode et le délai d'information du consommateur de la date fixe de l'exécution de la migration ;

9° la compensation à laquelle le consommateur a droit en cas de retard dans l'exécution de la migration et, le cas échéant, d'absence de visite du technicien dans la plage horaire convenue, ainsi que la procédure qu'il doit suivre afin d'obtenir le paiement de cette compensation ;

10° la date de signature ;

11° la signature du consommateur.

§ 2. L'Institut peut imposer l'utilisation d'un formulaire d'autorisation standard dont il détermine le format et le contenu.

Section 3 – Dispositions relatives à l'intervention d'un technicien

Art. 12. Si l'exécution de la migration nécessite la venue sur place d'un technicien, l'opérateur receveur propose au moins un rendez-vous dans une plage horaire qui commence le matin et se termine à 12h30 et une plage horaire qui

één tijdsblok dat begint om 12u30 en eindigt op het einde van de installatieperiode van de dag.

commence à 12h30 et se termine à la fin de la période d'installation journalière.

Art. 13. §1. De technicus maakt van iedere interventie op het installatieadres een verslag op, dat minstens het volgende bevat:

Art. 13. § 1er. Le technicien établit un rapport de toutes les interventions à l'adresse d'installation. Ce rapport comprend au moins les éléments suivants :

1° het adres van de interventie;

1° l'adresse de l'intervention ;

2° de datum van de interventie;

2° la date de l'intervention ;

3° het moment van aankomst en vertrek van de technicus, uitgedrukt in uren en minuten;

3° le moment d'arrivée et de départ du technicien, exprimé en heures et en minutes ;

4° de vermelding of de consument of diens vertegenwoordiger op het adres aanwezig was;

4° l'indication de la présence du consommateur ou de son représentant à l'adresse ;

5° indien de consument of diens vertegenwoordiger niet aanwezig was, een afdoende, verifieerbaar bewijs dat de consument of diens vertegenwoordiger niet aanwezig was op het installatieadres en dat de technicus zonder succes heeft getracht de consument of diens vertegenwoordiger te contacteren;

5° si le consommateur ou son représentant n'était pas présent, une preuve convaincante et vérifiable de l'absence du consommateur ou de son représentant à l'adresse d'installation et des efforts restés vains du technicien pour prendre contact avec le consommateur ou son représentant ;

6° indien de consument of diens vertegenwoordiger aanwezig was, de naam van de consument of de vertegenwoordiger;

6° si le consommateur ou son représentant était présent, le nom du consommateur ou du représentant ;

7° de beschrijving van de handelingen gesteld tijdens de interventie, met inbegrip van de eventuele problemen die zich ter plaatse hebben voorgedaan of werden vastgesteld;

7° la description des actes accomplis lors de l'intervention, y compris des éventuels problèmes qui se sont posés sur place ou qui ont été constatés ;

8° een rubriek waarin de consument zijn opmerkingen betreffende het bezoek en de installatie kan vermelden;

8° une rubrique permettant au consommateur de faire part de ses remarques concernant la visite et l'installation ;

9° indien de consument of diens vertegenwoordiger aanwezig was, zijn handtekening;

9° si le consommateur ou son représentant était présent, sa signature ;

10° de identificatie, hoedanigheid en handtekening van de verantwoordelijke

10° l'identification, la qualité et la signature du technicien responsable venu

technicus die ter plaatse kwam.

sur place.

§2. Bij zijn vertrek stelt de technicus een exemplaar van zijn verslag ter beschikking van de consument.

§ 2. À son départ, le technicien laisse un exemplaire de son rapport à la disposition du consommateur.

Hoofdstuk 3. Informatieverstrekking

- Chapitre 3. - Information

Art. 14. Iedere operator die een netwerk op een vaste locatie uitbaat waarop residentiële abonnees van hemzelf of residentiële abonnees van andere operatoren aangesloten zijn wijst een unieke identificatiecode toe aan ieder aansluitpunt via hetwelk dienst(en) aan die abonnees worden verstrekt.

Art. 14. Tout opérateur exploitant un réseau en position déterminée auquel ses propres abonnés résidentiels ou les abonnés résidentiels d'autres opérateurs sont raccordés attribue un code d'identification unique à tout point de terminaison via lequel le ou les services est/sont fourni(s) à ces abonnés.

De netwerkoperatoren bedoeld in het eerste lid stellen deze code kosteloos ter beschikking van alle operatoren die toegang hebben tot hun netwerk met het oog op het leveren van diensten aan residentiële abonnees.

Les opérateurs réseau visés à l'alinéa 1er mettent gratuitement ce code à la disposition de tous les opérateurs qui ont accès à leur réseau en vue de fournir des services aux abonnés résidentiels.

Art. 15. De operatoren verstrekken via hun website aan het publiek transparante, geschikte, gemakkelijk toegankelijke en verstaanbare informatie betreffende:

Art. 15. Les opérateurs fournissent au public via leur site Internet des informations transparentes, adéquates, facilement accessibles et compréhensibles concernant :

1° de procedures die zijn ingesteld in toepassing van dit besluit;

1° les procédures instaurées en application du présent arrêté ;

2° de rechten die dit besluit toekent aan de consumenten en de voorwaarden waaronder deze uitgeoefend kunnen worden;

2° les droits que confère le présent arrêté aux consommateurs et les conditions auxquelles ceux-ci peuvent s'exercer ;

3° een algemene beschrijving van de mogelijke opzegkosten, die een donoroperator bij vroegtijdige opzeg van het contract kan vorderen, met inbegrip van het vorderen van de restwaarde van het eindapparaat bepaald in artikel 108, §1, e), derde streepje van de Wet of artikel 6, §1, e), tweede streepje van de Wet Consumentenbescherming Omroep;

3° une description générale des éventuels frais de résiliation qu'un opérateur donneur peut réclamer en cas de résiliation anticipée du contrat, y compris le recouvrement de la valeur résiduelle de l'équipement terminal visé à l'article 108, § 1er, e), troisième tiret de la Loi ou à l'article 6, § 1er, e), deuxième tiret de la Loi de protection des consommateurs pour les services radio ;

4° een algemene beschrijving van de acties die de nieuwe klant mogelijk nog dient te stellen ten aanzien van donoroperator overeenkomstig diens

4° une description générale des démarches que le nouveau client peut encore avoir à entreprendre vis-à-vis de l'opérateur donneur conformément aux

contractuele voorwaarden, waaronder de teruggave toestellen ter beschikking gesteld door de donoroperator;

5° een algemene beschrijving van de gevolgen van de migratie op het vlak van de afgenomen diensten, waaronder de gevolgen op de bijkomende diensten en diensten van toegevoegde waarde afgenomen bij de donoroperator.

Art. 16. Zonder afbreuk te doen aan de overige wettelijke verplichtingen betreffende de klantendienst en/of de telefonische hulpdienst van de operatoren, is de recipiëntoperator in staat om aan de consument geïndividualiseerde informatie betreffende de onderwerpen bedoeld in de onderdelen 3°, 4° en 5° van artikel 15 te verstrekken betreffende de specifieke migratie die de consument aan de operator kenbaar maakt.

Hoofdstuk 4. – Compensaties voor de consumenten

Art. 17. Consumenten hebben, op hun uitdrukkelijke vraag, recht op volgende vergoedingen in geval van vertraging bij de uitvoering van de migratie te wijten aan de operator:

1° migratie van één dienst : 20 euro per vaste migratiedatum die niet werd nageleefd;

2° migratie van meerdere diensten : 40 euro per vaste migratiedatum die niet werd nageleefd.

Indien het verslag van het bezoek van de technicus niet conform artikel 13 aantoonde dat de technicus binnen het afgesproken tijdsblok aanwezig was op het installatieadres, heeft de consument bovenop de vergoeding in het eerste lid recht op een vergoeding van 10 euro per gemiste afspraak.

De vertraging wordt vermoed niet te wijten te zijn aan operator, maar te wijten aan een handeling of omissie van

conditions contractuelles de celui-ci, parmi lesquelles la restitution d'appareils mis à disposition par l'opérateur donneur ;

5° une description générale des conséquences de la migration sur les services achetés, notamment celles qui concernent les services supplémentaires et les services à valeur ajoutée achetés auprès de l'opérateur donneur.

Art. 16. Sans porter préjudice aux autres obligations légales relatives au service clientèle et/ou au service d'assistance par téléphone des opérateurs, l'opérateur receveur est en mesure de fournir au consommateur des informations individualisées relatives aux questions visées aux points 3°, 4° et 5° de l'article 15 concernant la migration spécifique que le consommateur communique à l'opérateur.

Chapitre 4. – Compensations pour les consommateurs

Art. 17. À leur demande expresse, les consommateurs ont droit aux indemnités suivantes en cas de retard dans l'exécution de la migration dû à l'opérateur :

1° migration d'un seul service : 20 euros par date fixe de migration non respectée ;

2° migration de plusieurs services : 40 euros par date fixe de migration non respectée.

Si le rapport de la visite du technicien ne montre pas, conformément à l'article 13, que le technicien s'est présenté dans la plage horaire convenue à l'adresse d'installation, le consommateur a, en plus de la compensation visée au premier alinéa, droit à une compensation de 10 euros par rendez-vous manqué.

L'on présume que ce n'est pas l'opérateur qui est responsable du retard, mais bien une action ou une omission du

de consument, wanneer het verslag in de rubriek betreffende de vastgestelde problemen, zonder betwisting door de consument, vaststelt dat de installatie niet kon doorgaan, omdat de consument niet de vereiste informatie heeft doorgegeven aan de recipiëntoperator.

Art. 18. Het verzoek tot compensatie wordt ingediend bij de recipiëntoperator.

De uitbetaling wordt steeds geregeld via de factuur of een kredietnota van de recipiëntoperator.

Art. 19. De partij andere dan de consument die de oorzaak is van de vertraging, de afwezigheid van de technicus of het niet indienen van het verslag conform artikel 13, vergoedt op verzoek van de recipiëntoperator deze laatste conform de in artikel 17 vermelde bedragen.

Hoofdstuk 5 - Overeenkomsten tussen operatoren

Art. 20. De operatoren sluiten onderling de nodige overeenkomsten met het oog op het uitvoeren van de migraties bedoeld in dit besluit.

Die overeenkomsten bepalen minstens:

1° de wijze(n) waarop de operatoren met elkaar communiceren omtrent de vervulling van de acties die in toepassing van dit besluit gesteld moeten worden met het oog op het uitvoeren van de migratie;

2° de praktische nadere bepalingen om de compensaties bedoeld in artikel 17 aan te rekenen aan de partij of partijen die de oorzaak zijn van de vertraging.

Hoofdstuk 6. - Wijzings- en slotbepalingen

Art. 21. Aan het koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van

consommateur, lorsque le rapport constate dans la rubrique portant sur les problèmes constatés, sans contestation de la part du consommateur, que l'installation n'a pas pu avoir lieu parce que le consommateur n'a pas transmis les informations exigées à l'opérateur receveur.

Art. 18. La demande de compensation est introduite auprès de l'opérateur receveur.

Le paiement est toujours réglé via la facture ou une note de crédit de l'opérateur receveur.

Art. 19. La partie autre que le consommateur qui est à l'origine du retard, de l'absence du technicien ou de la non-remise du rapport conformément à l'article 13, indemnise l'opérateur receveur à la demande de ce dernier, conformément aux montants visés à l'article 17.

Chapitre 5 - Arrangements entre opérateurs

Art. 20. Les opérateurs concluent entre eux les arrangements nécessaires en vue de l'exécution des migrations visées au présent arrêté.

Ces arrangements fixent entre autres :

1° la ou les manière(s) dont les opérateurs communiquent entre eux concernant les actions à entreprendre en application du présent arrêté en vue de l'exécution de la migration ;

2° les modalités pratiques de facturation des compensations visées à l'article 17 à la ou aux partie(s) à l'origine du retard.

Chapitre 6. - Dispositions modificatives et finales

Art. 21. Les modifications suivantes sont apportées à l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros

de abonnees van elektronische-communicatiediensten worden de volgende wijzigingen aangebracht:

d'abonnés aux services de communications électroniques :

1° er wordt een artikel 2/1 ingevoegd, luidende: "Art. 2/1. De artikelen 10, §2, 10,§6, 11 en 13, zijn niet van toepassing, indien de nummeroverdracht deel uitmaakt van een ruimere migratie van diensten, geregeld in het besluit genomen krachtens artikel 111/2, §1, van de Wet.";

1° il est inséré un article 2/1 rédigé comme suit : « Art. 2/1. Les articles 10, § 2, 10, § 6, 11 et 13 ne sont pas d'application, si le transfert de numéro fait partie d'une migration de services plus large, réglée dans l'arrêté adopté en vertu de l'article 111/2, § 1er de la Loi. » ;

2° in artikel 10, §2, eerste lid, 2, worden de woorden "nalatigheidsinteressen of" gevoegd tussen de woorden "op straffe van het betalen van" en "een schadevergoeding".

2° dans l'article 10, § 2, alinéa premier, 2, les mots « d'intérêts de retard ou » sont insérés entre les mots « sous peine du paiement » et « d'une indemnité ».

Art. 22. Dit besluit treedt in werking op de eerste dag van de zevende maand die volgt op de publicatie van dit besluit in het *Belgisch Staatsblad*.

Art. 22. Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du septième mois qui suit la publication du présent arrêté au *Moniteur belge*.

Art. 23. De minister bevoegd voor telecommunicatie is belast met de uitvoering van dit besluit.

Art. 23. Le Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Gegeven te

Donné à

Van Koningswege :

Par le Roi :

De Minister van Telecommunicatie

Le Ministre des Télécommunications

A. DE CROO

[Datum] - Ministerieel besluit tot wijziging van het ministerieel besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur betreffende elektronische communicatie

[Date] - Arrêté ministériel modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques

De Minister van Telecommunicatie;

Le Ministre des Télécommunications;

Gelet op de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, artikel 110, §1, laatstelijk gewijzigd door de wet van 10 juli 2012;

Vu la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, article 110, § 1er, modifié en dernier lieu par la loi du 10 juillet 2012 ;

Gelet op het ministerieel besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur betreffende elektronische communicatie, gewijzigd bij ministerieel besluit van 8 oktober 2013;

Vu l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques, modifié par l'arrêté ministériel du 8 octobre 2013 ;

Gelet op het advies van het Instituut van DD MM YYYY;

Vu l'avis de l'Institut du DD MM YYYY ;

Gelet op het advies van de inspecteur van Financiën, gegeven op DD MM YYYY;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le DD MM YYYY;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting van DD MM YYYY;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le DD MM YYYY;

Gelet op het overleg binnen het Interministerieel Comité voor Telecommunicatie en Radio-omroep en Televisie van DD MM YYYY;

Vu la concertation au sein du Comité interministériel des télécommunications et de la radiodiffusion et la télévision du DD MM YYYY ;

Gelet op het akkoord van het Overlegcomité, gegeven op DD MM YYYY;

Vu l'accord du Comité de concertation, donné le DD MM YYYY ;

Gelet op het advies ... van de Raad van State, gegeven op DD MM YYYY, met toepassing van artikel 84, eerste lid, 1°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

Vu l'avis ... du Conseil d'État, donné le DD MM YYYY, en application de l'article 84, alinéa 1er, 1°, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Overwegende dat het plaatsen op de factuur van de unieke identificatiecode verbonden aan het aansluitpunt via hetwelk de betrokken dienst(en) worden verstrekt deel uitmaakt van het eenvoudige, voorspelbare, snelle en gesynchroniseerde proces betreffende het veranderen van vastelijnsoperator, dat het BIPT aanbeveelt in zijn syntheseverslag van 10 maart 2015 van de uitgevoerde

Considérant que l'indication sur la facture du code d'identification unique lié au point de terminaison via lequel le(s) service(s) concerné(s) est/sont fournis fait partie du processus simple, prévisible, rapide et synchronisé de changement d'opérateur de ligne fixe que l'IBPT recommande dans son rapport de synthèse du 10 mars 2015 des travaux effectués dans le cadre du projet « Easy Switch » ;

werken in het kader van het "Easy Switch"-project;

Overwegende dat aangaande de toegangslijnen die behoren tot het vaste netwerk van Proximus deze unieke referentiecode op het ogenblik van het aannemen van dit besluit refereert naar de Circuit ID ("CID");

Overwegende dat artikel 4 van het ministerieel besluit van 12 november 2009 aangepast dient te worden aan de regels betreffende de opzeg van contracten die in 2012 ingevoerd werden via artikel 111/3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;

Besluit :

Artikel 1. Artikel 1 van het ministerieel besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur betreffende elektronische communicatie, wordt aangevuld met een nieuw onderdeel 3°, luidende:

“3° residentiële abonnee”: een natuurlijke persoon die gebruik maakt van een elektronische communicatiedienst voor andere dan bedrijfs- of beroepsdoeleinden in gevolge een met een operator gesloten contract.”

Art. 2. In hetzelfde besluit wordt een artikel 3/1 ingevoegd, luidende:

“Art. 3/1. Op ieder deel van het overzicht dat betrekking heeft op elektronische communicatiediensten geleverd op een vaste locatie, worden het of de unieke identificatiecode(s) verbonden aan het of de aansluitpunt(en) via hetwelk de betrokken diensten worden verstrekt, vermeld.

Art. 3. Artikel 4 van hetzelfde besluit, wordt vervangen als volgt:

“Art. 4. De basisfactuur vermeldt of het onderliggende contract een contract van bepaalde of onbepaalde duur is.

Considérant que concernant les lignes d'accès appartenant au réseau fixe de Proximus, ce code de référence unique renvoie, au moment de l'adoption du présent arrêté, au Circuit ID (« CID ») ;

Considérant que l'article 4 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 doit être adapté aux règles relatives à la résiliation de contrats introduites en 2012 via l'article 111/3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;

Arrête :

Article 1er. L'article 1er de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques est complété par un nouveau point 3° rédigé comme suit :

« 3° abonné résidentiel » : toute personne physique qui utilise un service de communications électroniques à des fins autres que professionnelles en exécution d'un contrat conclu avec un opérateur. »

Art. 2. Dans le même arrêté, il est inséré un article 3/1 rédigé comme suit :

« Art. 3/1. Le ou les code(s) d'identification unique(s) lié(s) au(x) point(s) de terminaison via le(s)quel(s) les services concernés sont fournis figure(nt) sur toutes les parties de l'aperçu portant sur des services de communications électroniques en position déterminée.

Art. 3. L'article 4 du même arrêté est remplacé par ce qui suit :

« Art. 4. La facture de base indique si le contrat sous-jacent est un contrat à durée déterminée ou indéterminée.

Voor elk voor een bepaalde duur gesloten contract vermeldt de basisfactuur bovendien:

- de datum van inwerkintreding van het contract, indien de abonnee een residentiële abonnee of een abonnee met maximum 5 nummers is,

- de vervaldatum van het contract, in de overige gevallen.

Iedere vermelding in toepassing van dit artikel is leesbaar en goed zichtbaar.”

Art. 5. Dit besluit treedt in werking op de eerste dag van de zevende maand die volgt op de publicatie van dit besluit in het *Belgisch Staatsblad*.

Brussel, [...]

Pour tout contrat conclu à durée déterminée, la facture de base mentionne en outre :

- la date d'entrée en vigueur du contrat, si l'abonné est un abonné résidentiel ou un abonné avec un maximum de 5 numéros,

- la date d'échéance du contrat, dans les autres cas.

Toute mention en application du présent article est lisible et bien visible. »

Art. 5. Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du septième mois qui suit la publication du présent arrêté au *Moniteur belge*.

Bruxelles, [...]

A. DE CROO