

**Avis du Conseil de l'IBPT
du 10 mai 2022
concernant
le projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 6
septembre 2016 relatif à la migration des services de
ligne fixe et des offres groupées de services dans le
secteur des communications électroniques**

TABLE DES MATIÈRES

1. Objet du présent avis et compétence de l'IBPT	3
2. Contexte	4
3. Avis de l'IBPT concernant le projet d'arrêté royal	5
3.1. Généralités	5
3.2. Le champ d'application	5
3.3. La transmission à l'abonné d'informations supplémentaires et de meilleure qualité lors du processus de migration	6
3.4. La réforme de l'« Easy Switch ID »	6
3.5. L'introduction de mesures visant à rendre l'identifiant Easy Switch plus accessible.....	7
3.6. L'introduction d'indemnisations comme l'exige le droit européen.....	8
3.7. Autres	8
3.8. Délai d'entrée en vigueur	8
4. Conclusion	9

1. Objet du présent avis et compétence de l'IBPT

1. Le présent avis porte sur le projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques. Cet arrêté royal du 6 septembre 2016 est également connu sous le nom de « l'AR Easy Switch ».
2. L'IBPT est habilité à émettre le présent avis conformément à l'article 14, § 1^{er}, 1^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, qui prévoit ce qui suit :

« § 1^{er}. Sans préjudice de ses compétences légales, les missions de l'Institut en ce qui concerne les réseaux de communications électroniques et les services de communications électroniques, équipement terminal équipement hertzien, en ce qui concerne le secteur des infrastructures numériques [...] sont les suivantes :

1^o la formulation d'avis d'initiative, dans les cas prévus par les lois et arrêtés ou à la demande du ministre ou de la Chambre des représentants ; »

3. Plus précisément, l'IBPT émet le présent avis en vertu de l'article 111/2, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après : « LCE ») qui prévoit ce qui suit dans ses quatre premiers alinéas :

« § 1^{er}. Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les modalités d'application lorsqu'un abonné abandonne un service de communications électroniques accessible au public autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation d'un opérateur pour obtenir un service de communications électroniques accessible au public autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation chez un autre opérateur.

Ces règles portent notamment sur :

1^o la répartition des tâches pour le transfert entre les parties concernées, dans le cadre duquel le nouveau fournisseur mène le processus ;

2^o les méthodes techniques, les délais d'exécution et les obligations de fourniture d'informations que les opérateurs concernés doivent appliquer ;

3^o la méthode de détermination des coûts pour le transfert et la répartition de ces coûts entre les parties concernées ;

4^o les indemnités dues aux abonnés en cas de retard dans l'exécution du transfert ou de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation ; et

5^o les obligations des opérateurs de fournir des informations aux abonnés.

Les règles garantissent la continuité du service pendant le processus de transfert, sauf si cela est techniquement impossible. Le nouvel opérateur veille à ce que l'activation du service ait lieu dans les plus brefs délais possibles, à la date et au créneau horaire expressément convenus avec l'utilisateur final. L'opérateur cédant continue à fournir son service aux mêmes conditions jusqu'à ce que le nouvel opérateur active son service. La perte de service éventuelle pendant la procédure de changement de fournisseur ne dépasse pas un jour ouvrable.

Le nouvel opérateur et l'opérateur cédant coopèrent de bonne foi. Ils ne retardent ni n'utilisent abusivement les procédures de changement de fournisseur et de portage. Les contrats liant l'utilisateur final à l'opérateur cédant prennent automatiquement fin dès que la procédure de changement d'opérateur est menée à terme. [...] »

4. La version du projet d'arrêté royal sur laquelle l'IBPT émet un avis a pour date le 15 avril 2022¹.

¹ Il s'agit des dates de fichier des documents « Rapport au Roi » et « dispositif ». Le nom du fichier commence par « pour CIM » pour les deux documents.

2. Contexte

5. Le projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques (ci-après « le projet d'AR ») vise à apporter des modifications concernant la procédure dite « Easy Switch ».
6. La procédure Easy Switch a été introduite afin de faciliter le changement d'opérateur de service de ligne fixe ou d'offre groupée de services de télécommunications.
7. Elle prévoit notamment que le nouvel opérateur (« opérateur receveur ») dirige le processus de migration au nom et pour le compte du client, de sorte que le client ne doive pas résilier lui-même son contrat auprès de l'ancien opérateur (« opérateur donneur »). Un autre objectif est de coordonner l'activation de nouveaux services avec la résiliation des anciens services, afin d'éviter toute interruption de service et que la période de double facturation soit la plus courte possible (maximum 1 jour).
8. La procédure est établie et réglementée par l'AR Easy Switch, mais pour la mettre en œuvre concrètement sur le terrain (voir par ex. la coordination visée ci-dessus entre l'ancien et le nouveau service) un protocole de communication automatisé a été développé par les opérateurs.
9. La procédure est applicable depuis le 1^{er} juillet 2017 et concernait, lors de cette première phase, uniquement les clients de plans tarifaires résidentiels (les consommateurs).
10. L'article 24 de l'AR Easy Switch prévoit que l'IBPT en évalue les dispositions deux ans après son entrée en vigueur.
11. L'IBPT l'a fait dans un rapport concernant [l'évaluation d'Easy Switch en 2019/2020](#), fourni à la ministre des Télécommunications et publié sur son site Internet.²
12. Ensuite, l'article qui constituait la base légale de l'AR Easy Switch a également été adapté en fonction des obligations européennes en matière de changement de fournisseur.
13. Ces dernières ont été prévues dans la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques (ci-après : « le code des communications électroniques européen »), principalement à l'article 106.
14. Les obligations européennes en matière de changement de fournisseur, qui ne sont pas particulièrement liées à la portabilité des numéros (réglée par et en vertu de l'article 11, § 7, de la LCE) ont été essentiellement transposées dans l'article précité 111/2, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, telle que modifiée par la loi du 21 décembre 2021³.

² Publication <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/rapport-concernant-levaluation-deasy-switch-en-20192020> du 28 janvier 2021.

³ Loi du 21 décembre 2021 portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques, *Moniteur belge*, 31 décembre 2021.

3. Avis de l'IBPT concernant le projet d'arrêté royal

3.1. Généralités

15. Le projet d'arrêté modificatif sur lequel porte le présent avis a pour but :
- 15.1. de mettre en œuvre les solutions politiques en réponse au rapport de l'IBPT concernant l'évaluation d'Easy Switch ;
 - 15.2. d'apporter les modifications à l'arrêté royal du 6 septembre 2016 qui sont nécessaires pour satisfaire aux obligations européennes en matière de changement de fournisseur, prévues dans le code des communications électroniques européen.
16. Dans les grandes lignes, les réformes introduites dans ce projet d'AR sont :
- L'élargissement du champ d'application du processus de migration dirigé par l'opérateur receveur.
 - La fourniture d'informations supplémentaires et de meilleure qualité à l'abonné pendant le processus de migration, afin de pouvoir agir plus rapidement pour éviter une éventuelle double facturation.
 - Une réforme de l'« Easy Switch ID ». Le projet d'AR introduit l'exigence que cet identifiant contienne un numéro de contrôle qui, lorsqu'il est introduit dans un système électronique, signale les identifiants Easy Switch erronés et empêche la transmission de ces codes.
 - L'introduction de mesures visant à rendre l'identifiant Easy Switch plus accessible, par exemple sur la facture, l'application de l'opérateur, etcetera.
 - L'introduction d'une indemnisation comme l'exige le droit européen, ainsi que les modalités qui l'accompagnent.
17. Il s'agit de réformes qui ont un impact à ne pas sous-estimer sur l'informatique et d'autres systèmes de gestion des opérateurs qui relèvent du champ d'application de l'AR Easy Switch.
18. L'IBPT comprend, sur la base de la description des réactions à la consultation publique dans la partie générale du Rapport au Roi, qu'une version antérieure du projet d'AR avait un impact encore plus grand sur ceux-ci.
19. C'est pourquoi l'IBPT approuve le choix effectué dans le projet d'AR de ne plus réglementer toutes les migrations, mais « *de procéder par phases et de se concentrer dans cette première phase sur la réglementation et l'amélioration de la migration des services de ligne fixe et d'offres groupées qui sont standardisés chez l'« opérateur donneur » (c'est-à-dire l'opérateur que le client quitte).* » (Rapport au Roi, discussion générale, dernier alinéa).

3.2. Le champ d'application

20. Les articles 1^{er} à 3 du projet d'AR introduisent un certain nombre d'élargissements du champ d'application de l'AR Easy Switch.

21. Il est approprié que la procédure « Easy Switch » devienne la procédure standard de migration, surtout lorsque le client du service de ligne fixe ou de l'offre groupée de services n'a pas besoin de négocier le contrat et opte donc pour un plan tarifaire standard. Cette procédure vise en effet la simplification du changement d'opérateur en déchargeant l'abonné d'une série de démarches administratives.
22. L'IBPT soutient les élargissements.

3.3. La transmission à l'abonné d'informations supplémentaires et de meilleure qualité lors du processus de migration

23. L'article 4 du projet d'AR prévoit de nouvelles notifications supplémentaires à l'abonné que l'opérateur receveur doit envoyer après l'activation des services auprès de lui.
24. Les notifications concernant le processus de migration dans l'AR Easy Switch actuel⁴ portent uniquement sur l'exécution de certaines étapes du côté de l'opérateur receveur menant à l'activation des nouveaux services.
25. L'activation de nouveaux services est à peine la moitié du travail lors d'une migration.
26. Il est donc positif que, désormais, l'abonné soit également davantage informé concernant les actions de l'opérateur receveur à l'égard de l'opérateur donneur et des actions de l'opérateur donneur afin de parvenir à la résiliation de l'ancien contrat (l'autre moitié de la migration).
27. Cela devrait créer un réflexe chez les abonnés de contacter et d'interroger leur nouvel opérateur s'ils ne reçoivent pas l'avis d'envoi de la demande de résiliation peu après l'activation des services auprès de l'opérateur receveur (ou l'expiration de la période de chevauchement souhaitée) et/ou (un jour après l'avis d'envoi de la demande de résiliation) de la résiliation de l'ancien contrat.
28. Un tel système, destiné à détecter à un stade précoce une éventuelle double facturation, doit bien sûr s'accompagner d'une bonne information sur le processus lui-même, donc, à cet égard également, des efforts sont attendus de la part des opérateurs (y compris la formation des personnes travaillant dans les canaux de vente des opérateurs). Les opérateurs sont en effet le point de contact naturel des abonnés et représentent donc également la première source d'informations des abonnés.

3.4. La réforme de l'« Easy Switch ID »

29. L'« Easy Switch ID » est un code unique dont le but est d'identifier sans ambiguïté le service (ou les services) à un endroit donné.
30. Cet identifiant était déjà introduit par l'article 16 de l'AR Easy Switch (avec des spécifications supplémentaires dans le protocole de communication entre opérateurs), mais est réformé après une première expérience sur le terrain.
31. L'article 9 du projet d'AR introduit effectivement l'exigence que l'Easy Switch ID contienne un numéro de contrôle qui, lorsqu'il est introduit dans un système électronique, signale les identifiants Easy Switch erronés et empêche la transmission de ces codes.
32. L'IBPT considère cette réforme particulièrement utile.

⁴ Voir les articles 7 et 8 de l'AR du 6 septembre 2016.

33. L'IBPT note que des pistes d'autres réformes possibles dans le domaine de l'Easy Switch ID qui figuraient également dans le projet d'AR soumis pour consultation publique sont abandonnées. Il s'agit notamment des pistes suivantes :
 - 33.1. l'ajout d'un code mnémonique (du type « OPS », par analogie au « BE » dans le numéro de compte bancaire IBAN), et
 - 33.2. le couplage de l'Easy Switch ID et du numéro de client, pour que ce dernier ne doive plus être transmis lors d'une migration.
34. L'IBPT note que ces réformes supplémentaires avaient également pour objectif de rendre le processus d'entrée plus résistant aux entrées erronées et de simplifier davantage le processus.
35. L'IBPT est d'accord sur le fait que l'ajout du code mnémonique offrirait peu de valeur ajoutée, vu qu'aucune entrée erronée ne peut survenir parce que le client peut choisir l'opérateur donneur depuis une liste préformatée. L'ajout de ce code mnémonique est donc superflu.
36. L'IBPT comprend que la suspension de l'« intégration » du numéro de client dans l'Easy Switch ID est suggéré par la volonté de limiter l'impact informatique et opérationnel sur les opérateurs et le délai de mise en œuvre correspondant.
37. L'IBPT examinera plus en détail dans une prochaine évaluation si la transmission du numéro de client ne devrait tout de même pas être supprimée, si le nombre d'erreurs est toujours pertinent⁵.

3.5. L'introduction de mesures visant à rendre l'identifiant Easy Switch plus accessible

38. Les articles 7, 9 et 10 du projet d'AR visent à informer l'abonné via autant de canaux pertinents que possible à propos de l'Easy Switch ID.
39. En termes de canaux, l'application de l'opérateur et la disponibilité téléphonique sont à présent également ajoutées explicitement, en plus de l'espace client et d'un éventuel courrier ou e-mail de bienvenue (comme déjà réglé dans l'actuel article 17 de l'AR Easy Switch).
40. L'IBPT applaudit à la diversification des manières d'obtenir l'Easy Switch ID.
41. En ce qui concerne la mention sur la facture (article 16 de l'AR Easy Switch), la précision introduite par l'article 9 du projet d'AR trouve selon l'IBPT un bon équilibre entre la réalisation de l'uniformité d'un emplacement précis de la mention (sur la première page) et des situations où cela serait inadapté. Lorsqu'un abonné a plusieurs adresses d'installation, il est en effet justifié que l'Easy Switch ID soit placé à proximité immédiate de la mention de l'adresse d'installation correspondante sur la facture. Sinon, il y aurait un risque qu'une grande partie de certaines premières pages de factures ne contiennent que des adresses d'installation et les Easy Switch ID correspondants.

⁵ Comme l'Easy Switch ID ne peut plus être entré de manière erronée, le seul risque est que le numéro de client soit saisi de manière erronée et ne puisse plus être lié à l'Easy Switch ID.

3.6. L'introduction d'indemnisations comme l'exige le droit européen

42. Les articles 12 à 15 inclus du projet d'AR élargissent les motifs d'indemnisation forfaitaire, conformément à l'article 106.8 du code des communications électroniques européen, et précisent le cadre de son paiement.
43. L'IBPT n'a aucun commentaire spécifique sur les motifs d'indemnisation et les montants forfaitaires.
44. L'IBPT trouve équilibré le cadre élaboré dans le nouvel article 20/2 de l'AR Easy Switch.
45. L'IBPT soutient en particulier la précision selon laquelle les compensations n'ont aucune incidence sur les autres voies de recours dont dispose l'abonné. Comme le Rapport au Roi l'indique à juste titre en ce qui concerne l'article 15, les montants de compensation forfaitaires sont en effet déterminés « *afin de régler rapidement les litiges, mais cela ne doit pas empêcher l'abonné de réclamer une compensation plus élevée, qui peut être due s'il prouve qu'il a subi un préjudice plus important que la compensation obtenue par l'application des articles 19 à 20/1* ».

3.7. Autres

46. L'IBPT note que le projet d'AR introduit pour le reste une série d'autres ajustements dûment expliqués dans le Rapport au Roi.
47. L'IBPT juge ces modifications utiles dans la pratique.

3.8. Délai d'entrée en vigueur

48. L'article 20 du projet d'AR prévoit que l'arrêté entre en vigueur le premier jour du douzième mois qui suit celui de sa publication au Moniteur belge.
49. L'IBPT considère qu'un délai de mise en œuvre de 12 mois est approprié, vu l'impact de la réforme sur les systèmes des opérateurs. En outre, dans certains cas, des tests doivent également être réalisés avec les autres opérateurs concernés avant qu'un déploiement ne soit effectué « sur le terrain ». Il faut également donner une période de temps nécessaire à cet effet.

4. Conclusion

50. L'IBPT émet un **avis favorable** sur le projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil