



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

I B P T

**CONSULTATION À LA DEMANDE DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 17 JUIN 2019
CONCERNANT
L'ÉVALUATION D'EASY SWITCH
EN 2019**

MÉTHODE POUR RÉPONDRE AU PRÉSENT DOCUMENT

Délai de réponse : jusqu'au 3 septembre 2019
Méthode pour répondre : À : consultation.sg@bipt.be
Objet : « CONSULT-2019-C6 »

Personne de contact : Tim Nuyens, premier conseiller (02 226 87 57)

Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'adresse indiquée.

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 paragraphes et/ou parties dont ils traitent. Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Questions de l'IBPT	4
A. Questions générales	4
B. Questions détaillées sur les dispositions de l'AR.....	5
<i>B.1. Définitions et champ d'application (art. 1^{er} et 2)</i>	5
B.1.1. Champ d'application matériel.....	5
B.1.2. Champ d'application personnel.....	6
<i>B.2. Structure, mentions et contenu du mandat de migration simple (art. 3 et 13)</i>	7
<i>B.3. Dispositions concernant la désactivation des anciens services (art. 9 à 11 inclus)</i>	7
<i>B.4 Dispositions sur la mention des données de migration dont l'ID Easy Switch (art. 16 et 17)</i>	8
<i>B.5. Compensations prévues par l'AR lorsque le technicien ne se présente pas à la plage horaire convenue (art. 15, 19 et 20)</i>	9
C. Autres dispositions ou thèmes à propos desquels vous souhaitez donner votre avis	10

Introduction

L'article 24 de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques (ou AR Easy Switch) prévoit que l'IBPT évalue, deux ans après l'entrée en vigueur de cet arrêté, les dispositions de celui-ci.

L'AR Easy Switch est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2017.

L'évaluation de l'AR Easy Switch figure dans le [plan opérationnel 2019 de l'IBPT](#) en tant qu'objectif opérationnel.

Il est écrit dans la fiche¹ en question que l'IBPT effectuera une enquête auprès des parties prenantes au Q2.

Le but du présent document de consultation contenant des questions ciblées est de maintenir cette enquête au niveau des parties prenantes.

Les réponses à cette enquête constitueront l'un des éléments que l'IBPT traitera dans son évaluation finale. Parallèlement à ce document de consultation, l'IBPT adressera une demande d'informations (à laquelle il est obligatoire de répondre) aux opérateurs qui relèvent du champ d'application d'Easy Switch afin d'obtenir encore quelques données factuelles actuelles.

La transmission de l'évaluation au ministre en charge des Télécommunications et sa publication sont prévues pour l'automne de 2019.

Les répondants qui souhaitent répondre aux questions posées dans le présent document de consultation peuvent le faire de la manière expliquée à la page de titre de la consultation.

¹ Fiche C/1/2019/12 - Évaluation de l'AR Easy Switch

Questions de l'IBPT

A. Questions générales

Avant l'entrée en vigueur de l'AR Easy Switch, les abonnés qui constituent le groupe cible de l'AR devaient, lors d'une migration d'un service de ligne fixe qui concernait plus qu'un service de téléphonie sur la base d'un numéro géographique, résilier le ou les anciens contrats auprès du ou des opérateurs qu'ils quittaient et demander de nouveaux services auprès de leur nouvel opérateur.

L'AR Easy Switch introduit une procédure visant à faciliter le changement d'opérateur lorsqu'au moins un service d'accès à Internet ou un service de télévision était activé chez l'abonné qui quitte un opérateur. Et ce, par analogie avec (et, pour les offres groupées, en plus de) la procédure de portabilité des numéros fixes et mobiles qui existe depuis longtemps déjà.

L'AR Easy Switch a pour objectif principal de veiller à ce que l'abonné ne subisse pas de coupure de service disproportionnée ou de périodes de double facturation pendant la migration.

Comme pour la portabilité des numéros, l'on a choisi que l'abonné ne doive, avant la migration, que s'adresser au nouvel opérateur (l'opérateur receveur), qui est ainsi mandaté par l'abonné pour effectuer toutes les opérations techniques et administratives nécessaires afin d'exécuter la migration, dont la résiliation du contrat auprès de l'ancien opérateur (l'opérateur donneur).

Questions de l'IBPT

1. Les objectifs généraux de simplification pour l'abonné et pour éviter les interruptions de service ainsi que les doubles facturations ont-ils été atteints selon vous ? Pourquoi (pas) ?
2. Quelles sont les principales réalisations positives qui découlent d'Easy Switch selon vous ?
3. Quels sont les principaux points qui sont susceptibles d'être améliorés ?

Dans son rapport [Situation du marché des communications électroniques et de la télévision en 2017](#), l'IBPT indique que la procédure Easy Switch a été appliquée en moyenne 1 fois sur 5 au cours du second semestre de 2017 (à savoir lors des 6 premiers mois après son entrée en vigueur). En chiffres absolus, cela signifie que 37 600 des 222 966 ménages avec des services fixes qui ont migré vers un nouvel opérateur ont effectivement eu recours à la procédure Easy Switch.

Questions de l'IBPT

4. Trouvez-vous ce chiffre satisfaisant ? Si non, quelles sont selon vous les causes du faible taux d'utilisation d'Easy Switch ?
5. Quelles mesures auraient pu être prises pour augmenter le taux d'utilisation de la procédure Easy Switch ?

B. Questions détaillées sur les dispositions de l'AR

Dans cette section du questionnaire, l'IBPT, sur la base de la structure et des articles successifs de l'AR, a sélectionné un certain nombre de thèmes sur lesquels il souhaite poser des questions ciblées. Les parties prenantes qui souhaitent aborder un autre thème (ciblé) ont la possibilité de le faire à la fin du présent questionnaire.

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

B.1.1. Champ d'application matériel

Vu les expériences dans le cadre de la portabilité des numéros en Belgique, les pratiques relatives à la migration de services Internet (et TV) dans d'autres pays de l'UE et un certain nombre d'études, mentionnées dans le [Rapport Easy Switch de l'IBPT du 10 mars 2015](#), un projet d'AR de 2015, pour lequel le ministre en charge des Télécommunications a lancé une [consultation publique](#), reposait sur une large application de la procédure unique auprès de l'opérateur receveur pour les migrations Internet, TV et offres groupées.

Sur la base des réactions pendant et après la consultation publique, l'AR a finalement introduit la procédure de migration menée par le nouvel opérateur pour une « migration simple ».

L'article 2, 5° de l'AR Easy Switch définit ce type de migration comme suit :

« la migration entre un opérateur donneur et un opérateur receveur, dans le cadre de laquelle, du fait de l'intervention de l'opérateur receveur :

- soit le seul contrat activé à une adresse, qui concerne uniquement un service d'accès à Internet ou uniquement un service de radiotransmission et de radiodistribution fourni en position déterminée, est résilié ;*
- soit tous les services d'accès à Internet et de radiodistribution activés à une adresse par l'opérateur donneur et fournis en position déterminée sont désactivés avec ou sans les services de communications électroniques fournis sur la base d'un numéro, compris dans un ensemble de services ; »*

En raison de la définition, les migrations suivantes (au moins une partie) ne relevaient pas de la procédure simplifiée de migration :

- Migrations de 2 à 1 : faire réaliser par l'opérateur receveur deux désactivations (ou plus) auprès de deux opérateurs donneurs (ou plus) afin de regrouper les services chez lui.
- Migrations partielles : rester chez un opérateur par exemple pour la TV et passer à un nouvel opérateur pour Internet².
- Migrations « multi-site » : faire réaliser une migration par un opérateur receveur en une seule fois et avec un seul mandat à différentes adresses d'installation (par ex. à la résidence principale et à la résidence secondaire de l'abonné).

² Ces migrations partielles ne visent pas les migrations où un abonné, à la fin de la procédure de migration, reste client auprès de deux opérateurs (ou plus) en raison de choix qui ont été faits ou non sur le plan de la portabilité des numéros. Comme indiqué dans le rapport au Roi, l'AR Easy Switch ne visait en aucun cas à modifier les principes généraux et la réglementation technique et opérationnelle de la portabilité des numéros.

Question de l'IBPT

6. Les exceptions ci-dessus sont-elles toujours souhaitables ? Pourquoi (pas)?

La restitution d'un modem et/ou d'une set-top box n'est pas réglementée dans l'AR Easy Switch. Par conséquent, l'abonné, même dans le cadre d'Easy Switch (et malgré le choix dans l'AR d'une « procédure unique auprès de l'opérateur receveur pour la migration ») doit encore effectuer cette opération vis-à-vis de l'opérateur donneur.

Question de l'IBPT

7. Selon vous, à qui l'abonné qui fait appel à la procédure Easy Switch devrait-il restituer le modem ou la set-top box ? À l'opérateur donneur ou à l'opérateur receveur ? Pourquoi ? Quels sont les avantages et les inconvénients des deux scénarios ?

B.1.2. Champ d'application personnel

Le champ d'application *ratione personae* de l'AR Easy Switch n'a pas été limité aux consommateurs, à la suite des demandes issues du marché lors de la consultation publique. Les petits indépendants et entreprises qui avaient souscrit un plan tarifaire résidentiel chez l'opérateur donneur mais qui utilisaient (aussi) ce plan tarifaire pour leurs activités professionnelles pouvaient également recourir à la procédure unique auprès de l'opérateur receveur pour la migration en vertu de la version finale de l'AR Easy Switch.

De même, l'article 106, paragraphe 6, alinéa 1^{er}, de la [directive \(UE\) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques \(refonte\)](#) prévoit qu'en cas de migration de services d'accès à l'internet³ le nouveau fournisseur (à savoir l'opérateur receveur) doit mener la procédure de migration. L'article 106, paragraphe 1^{er}, de la directive contient de nombreux éléments qui sont également applicables à une migration simple.

Ces dispositions, ainsi que d'autres⁴, doivent être transposées en droit national pour le 21 décembre 2020. L'article 106, paragraphe 1^{er}, de la directive (UE) 2018/1972 aborde à ce sujet la procédure de changement de fournisseur pour les utilisateurs finals en général, sans se limiter aux consommateurs ou aux utilisateurs finals qui sont des microentreprises, des petites entreprises ou des organisations à but non lucratif, comme mentionné dans d'autres parties de la directive (UE) 2018/1972 en ce qui concerne la protection des droits de l'utilisateur final.

Question de l'IBPT

8. Quelles seraient, selon vous, les conséquences de l'élargissement du champ d'application de l'AR Easy Switch à tous les utilisateurs finals qui demandent une migration de leur service Internet ? Selon vous, certaines modalités d'Easy Switch devraient-elles être

³ Voir article 106, paragraphe 1^{er} : « En cas de changement de fournisseur de services d'accès à l'internet ».

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

différentes pour les utilisateurs finals qui ne sont pas des consommateurs ni de petits indépendants et entreprises qui ont souscrit un plan tarifaire résidentiel ?

B.2. Structure, mentions et contenu du mandat de migration simple (art. 3 et 13)

Le processus de migration débute par la signature du mandat de migration simple repris dans la commande ou dans le contrat. L'article 3, alinéas 3 et 4, et l'article 13, § 1^{er}, de l'AR Easy Switch définissent actuellement quelles mentions doivent figurer sur le mandat de migration simple⁵.

L'article 13, § 2, de l'AR Easy Switch autorise le ministre à déterminer le format du mandat de migration simple, les points qui doivent être repris en plus sur le mandat de migration et les modalités concernant les mentions sur le mandat. À ce jour, le ministre n'a pas utilisé cette possibilité⁶.

Questions de l'IBPT

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

B.3. Dispositions concernant la désactivation des anciens services (art. 9 à 11 inclus)

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

Les principaux opérateurs de ligne fixe sur le marché belge ont conclu un accord à l'approche de l'entrée en vigueur de l'AR Easy Switch concernant leur communication mutuelle. Un « Inter-Operator Communication Protocol » a ainsi vu le jour fin mai 2017. Tout opérateur relevant du champ d'application d'Easy Switch peut faire partie de ce protocole.

Vu l'existence de ce protocole, le ministre n'a pas procédé à l'adoption de l'arrêté ministériel visé à l'article 21, § 1^{er}, de l'AR. Cet article permet au ministre de fixer les procédures que doivent

⁵ Ou la « LoA », pour « Letter of Authorization ».

⁶ À l'approche de l'entrée en vigueur de l'AR Easy Switch, l'IBPT a toutefois transmis un modèle recommandé aux opérateurs. Dans la demande d'informations aux opérateurs, l'IBPT demandera aux opérateurs qui n'ont pas suivi ce modèle de donner la raison pour laquelle ils ne l'ont pas fait.

suivre les opérateurs entre eux dans le cadre de l'exécution d'une migration et la manière dont les opérateurs communiquent les uns avec les autres dans le cadre d'Easy Switch.

Questions de l'IBPT

13. Travailler avec un protocole écrit et mis à jour par les opérateurs permet-il suffisamment d'atteindre les objectifs d'Easy Switch (voir ci-dessus, l'introduction à la partie A) ? Si non, pourquoi un arrêté ministériel (AM) permettrait-il de mieux atteindre ces objectifs ?
14. Le protocole ou bien l'AM doit-il régler la communication entre les opérateurs autrement qu'aujourd'hui ? Motivez votre réponse.

Le moment charnière entre les phases ci-dessus⁷ est la transmission par l'opérateur receveur de la demande de désactivation des services auprès de l'opérateur donneur à l'opérateur donneur.

L'article 9, alinéa 1^{er}, de l'AR Easy Switch impose que cette transmission ait lieu « dès que possible » après l'activation des services auprès de l'opérateur receveur, donc sans donner de délai précis à l'opérateur receveur à cet effet.

L'article 9, alinéa 3, donne au ministre la compétence de fixer le délai d'envoi de la demande. Cet AM n'a pas été adopté à ce jour. La définition du délai d'envoi de la demande (ou en d'autres termes, l'application d'une sorte de SLA à l'opérateur receveur en lien avec la transmission de la demande de désactivation à l'opérateur donneur) ne fait actuellement pas partie de la portée de l'« Inter-Operator Communication Protocol ».

Questions de l'IBPT

15. Quelle pourrait être la valeur ajoutée d'un AM fixant un délai d'envoi de la demande ? Quels sont les inconvénients possibles, selon vous ?
16. Si le ministre fixait un délai d'envoi de la demande, quel délai serait selon vous réaliste pour les opérateurs et satisferait aux attentes des abonnés ?

B.4 Dispositions sur la mention des données de migration dont l'ID Easy Switch (art. 16 et 17)

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

L'AR laisse la liberté à chaque opérateur de définir une ID Easy Switch pour ses abonnés. L'« Inter-Operator Communication Protocol » contient l'accord selon lequel l'ID Easy Switch peut être composée de 20 caractères maximum.

L'ID Easy Switch doit être indiquée sur la facture.

Toutes les données qu'un abonné doit transmettre à l'opérateur receveur pour effectuer la migration simple en son nom et pour son compte (ci-après « les données de migration ») doivent être mises à la disposition des abonnés dans l'espace client en ligne et dans la lettre de bienvenue de l'opérateur, s'il envoie une telle lettre lors de l'activation de ses services (article 17 de l'AR).

⁷ À savoir (1) la phase concernant l'activation des nouveaux services auprès de l'opérateur receveur et (2) la phase de désactivation des anciens services (ou du moins les services qui sont devenus sans objet à la suite de la migration) auprès de l'opérateur donneur.

Les données de migration visées à l'article 17 doivent obligatoirement être complétées dans le mandat de migration simple.

Pour un abonné qui souhaite quitter un opérateur, pouvoir rapidement trouver les données de migrations et/ou l'ID Easy Switch est essentiel afin que la migration ait lieu selon la procédure Easy Switch.

Pour l'opérateur qui est mandaté par son nouveau client afin d'appliquer l'Easy Switch vis-à-vis de l'opérateur donneur, il est également important de disposer des données de migration correctes.

Questions de l'IBPT

17. La liberté de choix en matière de formulation de l'ID Easy Switch (dans les limites du protocole) permet-elle d'atteindre les objectifs d'Easy Switch ? Si non, quel règlement alternatif proposez-vous ?
18. Estimez-vous que les abonnés peuvent rapidement trouver leurs données de migration ? Si non, quelles mesures devraient être prises selon vous pour améliorer l'accessibilité des données de migration ?

B.5. Compensations prévues par l'AR lorsque le technicien ne se présente pas à la plage horaire convenue (art. 15, 19 et 20)

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

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

Questions de l'IBPT⁸

19. Le règlement adopté concernant la compensation (en particulier le montant forfaitaire de 10 € par rendez-vous manqué) incite-t-il suffisamment les techniciens des opérateurs à respecter les horaires d'installation convenus ? Pourquoi (pas) ?
20. La réglementation actuelle (sans AM d'exécution, visé à l'article 15, § 3) donne-t-elle suffisamment de moyens à l'abonné pour exercer son droit à la compensation ? Dans le cas contraire, quelles mesures devraient être prises selon vous pour concrétiser davantage le droit de l'abonné à la compensation prévue ?

L'article 106.8 du code des communications électroniques européen, à transposer pour le 21 décembre 2020, oblige les États membres à fixer des règles sur l'indemnisation, et ce pas uniquement en cas de non-présentation à un rendez-vous d'installation, mais également :

⁸ Pour information : dans une demande d'informations adressée aux opérateurs qui relevaient du champ d'application de l'AR Easy Switch, il a été demandé dans combien de cas chacun d'entre eux avait dû payer une compensation comme prévu dans l'AR Easy Switch.

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

Questions de l’IBPT

21. Selon vous, à quel moment des retards peuvent-ils survenir lors de la procédure de changement de fournisseur ?
22. Selon vous, quelles circonstances, dans le cadre d’une procédure de changement de fournisseur, donnent lieu à la prise d’un rendez-vous de service ?
23. Pensez-vous à d’autres circonstances qui devraient donner lieu à une compensation pour l’abonné ? Motivez votre réponse.

C. Autres dispositions ou thèmes à propos desquels vous souhaitez donner votre avis

Question de l’IBPT

24. Souhaitez-vous donner votre avis concernant d’autres dispositions de l’AR ou d’autres thèmes que ceux décrits ci-dessus ?