



**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**RAADPLEGING OP VRAAG VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 17 JUNI 2019  
MET BETREKKING TOT  
DE EVALUATIE VAN EASY SWITCH  
IN 2019**

---

**WERKWIJZE OM OP DIT DOCUMENT TE ANTWOORDEN**

---

Antwoordtermijn: tot 3 september 2019  
Werkwijze om te antwoorden: Aan: [consultation.sg@bipt.be](mailto:consultation.sg@bipt.be)  
Onderwerp: "CONSULT-2019-C6"

Aanspreekpunt: Tim Nuyens, Eerste adviseur (02 226 87 57)

**Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het opgegeven adres.**

Er wordt gevraagd om het "[Formulier dat als voorpagina dient te worden gebruikt bij het antwoord op een door het BIPT georganiseerde openbare raadpleging](#)" te gebruiken.

Het BIPT wenst ook dat de commentaren verwijzen naar de paragrafen en/of onderdelen waarover ze handelen. Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

---

## INHOUDSOPGAVE

Inleiding.....	3
Vragen van het BIPT .....	4
A. Algemene vragen.....	4
B. Detailvragen over de bepalingen van het KB.....	5
<i>B.1. Toepassingsgebied en definities (art. 1 en 2).....</i>	<i>5</i>
B.1.1. Materiële toepassingsgebied .....	5
B.1.2. Personele toepassingsgebied .....	6
<i>B.2. Structuur, vermeldingen en inhoud van het eenvoudige migratiemandaat (art. 3 en 13).....</i>	<i>7</i>
<i>B.3. Bepalingen betreffende de deactivering van de oude diensten (art. 9 t.e.m. 11).....</i>	<i>7</i>
<i>B.4 Bepalingen over het vermelden van de migratiegegevens, waaronder de Easy Switch ID (art. 16 en 17).....</i>	<i>8</i>
<i>B.5. Compensaties voorzien in het KB bij het niet komen opdagen van de technicus op het afgesproken tijdstip (art. 15, 19 en 20).....</i>	<i>9</i>
C. Andere bepalingen of thema's waarover u uw mening wil geven .....	10

## Inleiding

Artikel 24 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie (kortweg: het KB Easy Switch) bepaalt dat het BIPT twee jaar na de inwerkingtreding van dat besluit de bepalingen ervan evalueert.

Het KB Easy Switch trad in werking op 1 juli 2017.

In het [werkplan 2019 van het BIPT](#) is de evaluatie van het KB Easy Switch opgenomen als een operationele doelstelling.

De betrokken fiche<sup>1</sup> vermeldt dat het BIPT in Q2 een bevraging van de belanghebbenden zal organiseren.

Dit consultatiedocument met gerichte vragen heeft tot doel deze bevraging bij de belanghebbenden te houden.

De antwoorden op deze bevraging zullen één van de elementen vormen die het BIPT zal verwerken in zijn uiteindelijke evaluatie. Parallel aan dit consultatiedocument zal het BIPT een (verplicht te beantwoorden) verzoek om informatie richten aan de operatoren die vallen onder het toepassingsgebied van Easy Switch om nog enkele, actuele feitelijke gegevens te krijgen.

Het overmaken van de evaluatie aan de minister bevoegd voor telecommunicatie en de publicatie ervan staat gepland voor de herfst van 2019.

Respondenten die wensen te antwoorden op de vragen in dit consultatiedocument kunnen dit doen op de manier, zoals uitgelegd op het titelblad van de consultatie.

---

<sup>1</sup> Fiche C/1/2019/12 - Evaluatie van het KB Easy Switch.

## Vragen van het BIPT

### A. Algemene vragen

Vóór de inwerkingtreding van het KB Easy Switch dienden de abonnees die de doelgroep vormen van het KB bij een migratie van een vastelijndienst, die meer betrof dan een telefoniedienst op basis van een geografisch nummer, het (of de) oude contract(n) op te zeggen bij de operator(en) die hij verliet en nieuwe diensten aan te vragen bij zijn nieuwe operator.

Het KB Easy Switch voert een procedure in om het veranderen van operator gemakkelijker te maken wanneer er bij de abonnee die vertrekt ten minste een internettoegangsdienst of een televisiedienst was geactiveerd. Dit naar analogie met (en voor bundels thans naast) het reeds lang bestaande proces van vaste en mobiele nummeroverdraagbaarheid.

Het KB Easy Switch heeft als hoofddoelstelling ervoor te zorgen dat de abonnee tijdens de migratie geen onevenredige dienstonderbreking moet ondervinden of perioden met dubbele facturering.

Zoals voor de nummeroverdraagbaarheid is ervoor gekozen dat de abonnee zich voor de migratie enkel dient te richten tot de nieuwe operator (de recipiëntoperator), die aldus van de abonnee het mandaat krijgt om alle nodige technische en administratieve taken te vervullen om de overstap uit te voeren, waaronder het opzeggen van het contract bij de oude operator (de donoroperator).

### Vragen van het BIPT

1. Werden de algemene doelstellingen van vereenvoudiging voor de abonnee en het vermijden van dienstonderbrekingen en dubbele facturen volgens u gehaald? Waarom (niet)?
2. Wat zijn de voornaamste positieve verwezenlijkingen die Easy Switch volgens u met zich heeft meegebracht?
3. Wat zijn de voornaamste punten die voor verbetering vatbaar zijn?

In zijn rapport [Status van de elektronische communicatie- en TV-markt in 2017](#) noteerde het BIPT dat de easy switch procedure in het tweede semester van 2017 (dus de eerste 6 maanden dat ze van toepassing was) gemiddeld 1 op de 5 keer werd toegepast. In absolute cijfers betekende dit dat 37.600 van de 222.966 huishoudens met vaste diensten die migreerden naar een nieuwe operator effectief gebruik maakten van de easy switch procedure.

### Vragen van het BIPT

4. Vindt u deze cijfers bevredigend? Zoniet, wat zijn volgens u de oorzaken voor het lage gebruikspercentage van Easy Switch?
5. Welke maatregelen zouden er genomen kunnen worden om het gebruikspercentage van de easy switch procedure te verhogen?

## B. Detailvragen over de bepalingen van het KB

In deze sectie van de vragenlijst heeft het BIPT, aan de hand van structuur en de opeenvolging van artikelen van het KB, een aantal thema's geselecteerd waarover hij gerichte vragen wil stellen. Belanghebbenden, die een ander (detail)thema wensen aan te kaarten, krijgen hiertoe de gelegenheid aan het einde van deze vragenlijst.

### B.1. Toepassingsgebied en definities (art. 1 en 2)

#### B.1.1. Materiële toepassingsgebied

Gelet op de ervaringen in het kader van nummeroverdraagbaarheid in België, de praktijken in verband met de migratie van internet (en tv-) diensten in enkele andere landen van de EU en enkele studies, vermeld in het [Easy Switch rapport van het BIPT van 10 maart 2015](#), ging een ontwerpKB van 2015, waarover de minister bevoegd voor telecommunicatie een [openbare consultatie](#) voerde, uit van een brede toepassing van het "one-stop-shopping recipient led" migratieproces op internet-, tv- en bundelmigraties.

Op grond van feedback gegeven tijdens en na de openbare consultatie voerde het KB uiteindelijk het door de nieuwe operator geleide migratieproces in ten aanzien van een "éénvoudige migratie".

Artikel 2,5° van het KB Easy Switch definieert dit type van migratie als volgt:

*"migratie tussen één donoroperator en één recipiëntoperator, waarbij door toedoen van de recipiëntoperator :*

*- hetzij het enige op één adres geactiveerde contract, dat enkel een internettoegangsdiens of enkel een omroeptransmissie- en omroepdistributiedienst geleverd op een vaste locatie, wordt opgezegd;*

*- hetzij alle op één adres door de donoroperator geactiveerde internettoegangs- en omroepdistributiediensten die op een vaste locatie worden geleverd, worden gedeactiveerd,*

*al dan niet samen met de elektronische-communicatiediensten geleverd op basis van een nummer, die vervat zitten in een geheel van diensten."*

Door de gegeven definitie vielen volgende migraties (minstens voor een deel) niet onder het vereenvoudigde proces van migratie:

- "2 naar 1"-migraties: de recipiëntoperator twee (of meerdere) deactivaties laten uitvoeren bij twee (of meerdere) donoroperatoren om de diensten bij hem te bundelen
- Partiële migraties: blijven bij één operator voor bv. tv en voor internet overstappen naar een nieuwe operator<sup>2</sup>
- "Multi-site" migraties: in één beweging en met één mandaat een recipiëntoperator een migratie laten doorvoeren op verschillende installatie-adressen (bv. op het hoofdverblijf en het tweede verblijf van de abonnee).

---

<sup>2</sup> Die partiële migraties viseren niet de migraties, waarbij een abonnee op het eind van het migratieproces klant blijft bij twee (of meerdere) operatoren omwille van keuzes die al dan niet gemaakt worden op het vlak van het overdragen van nummers. Zoals aangegeven in het Verslag aan de Koning had het KB Easy Switch niet tot doel te raken aan de algemene principes en de technische en operationele regeling van de nummeroverdraagbaarheid.

## Vraag van het BIPT

6. Zijn de hierboven vernoemde uitsluitingen nog steeds wenselijk? Waarom (niet)?

Het terugbrengen van een modem en/of settopbox is niet geregeld in het KB Easy Switch. Hierdoor dient de abonnee deze actie, ook bij gebruik van Easy Switch (en ondanks keuze in het KB voor een “one-stop shopping recipiënt led” proces van migratie), nog te verrichten ten aanzien van de donoroperator.

## Vraag van het BIPT

7. Bij wie vindt u dat de abonnee die Easy Switch gebruikt zijn modem of settopbox zou moeten terugbrengen? Bij de donoroperator of bij de recipiëntoperator? Waarom? Wat zijn de voor- en nadelen van beide scenarios, volgens u?

### *B.1.2. Personele toepassingsgebied*

Het toepassingsgebied *ratione personae* van het KB Easy Switch werd, als gevolg van vragen vanuit de markt tijdens de openbare consultatie, niet beperkt tot consumenten. Ook kleine zelfstandigen en ondernemingen die een residentieel tariefplan hadden genomen bij de donoroperator, maar dat tariefplan (ook) gebruikten voor hun professionele activiteiten konden in het uiteindelijke KB Easy Switch gebruik maken van het “one-stop shopping recipiënt led” proces van migratie.

Ook artikel 106, lid 6, eerste alinea, van [Richtlijn \(EU\) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie \(herschikking\)](#), bepaalt dat in geval van een internetmigratie<sup>3</sup> de ontvangende aanbieder (d.i. de “recipiëntoperator”) het overstapproces dient te leiden. Artikel 106, lid 1, van de Richtlijn omvat veel elementen die ook van toepassing zijn bij een eenvoudige migratie.

Deze bepalingen dienen, samen met anderen<sup>4</sup> tegen 21 december 2020 omgezet te worden in nationale wetgeving. Artikel 106, lid 1, van Richtlijn (EU) 2018/1972 spreekt daarbij over de overstap van eindgebruikers in het algemeen, zonder beperking tot consumenten of tot eindgebruikers die micro-ondernemingen, kleine ondernemingen of organisaties zonder winst oogmerk zijn, zoals meermaals gebeurde in andere delen van Richtlijn (EU) 2018/1972 betreffende de bescherming van de rechten van de eindgebruiker.

## Vraag van het BIPT

8. Welke gevolgen zou het uitbreiden van het toepassingsgebied van het KB Easy Switch tot alle eindgebruikers die een migratie van hun internetdienst aanvragen volgens u hebben? Zijn er volgens u modaliteiten van Easy Switch die anders uitgewerkt moeten worden ten aanzien van eindgebruikers die geen consumenten zijn en geen kleine zelfstandigen en ondernemingen, die een residentieel tariefplan onderschreven hebben?

---

<sup>3</sup> Zie artikel 106, lid 1: “In geval van overstap naar een andere aanbieder van internettoegangsdiensten”.

<sup>4</sup> Waaronder artikel 107, dat artikel 106, lid 1, van toepassing verklaart op alle elementen van de bundel. De “*mutatis mutandis*-regel” die artikel 107 instelt geldt volgens lid 3 “ook voor eindgebruikers die micro-ondernemingen, kleine ondernemingen of organisaties zonder winst oogmerk zijn, tenzij zij er expliciet mee hebben ingestemd dat die bepalingen niet of slechts gedeeltelijk van toepassing zijn.”

## B.2. Structuur, vermeldingen en inhoud van het eenvoudige migratiemandaat (art. 3 en 13)

Het migratieproces start met het ondertekenen van het eenvoudige migratiemandaat, dat opgenomen is op de bestelling of in het contract. De artikelen 3, derde en vierde lid, en 13, §1, van het KB Easy Switch bepalen momenteel welke vermeldingen er opgenomen moeten worden op het eenvoudige migratiemandaat<sup>5</sup>.

Artikel 13, §2, van het KB Easy Switch staat de Minister toe het formaat van het eenvoudige migratiemandaat, de onderwerpen die bijkomend op het migratiemandaat moeten worden opgenomen en de nadere regels omtrent de vermeldingen op het mandaat te bepalen. De Minister heeft op dit moment geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid<sup>6</sup>.

### Vragen van het BIPT

9. Welke vermeldingen op het eenvoudige migratiemandaat zijn volgens u niet nuttig? Welke vermeldingen die nog niet voorzien zijn in het KB Easy Switch zouden aan het eenvoudige migratiemandaat moeten toegevoegd worden?  
Licht steeds uw antwoord toe.
10. Wat zou de toegevoegde waarde kunnen zijn van een, ook qua formaat, ééngemaakt eenvoudige migratiemandaat? Wat zijn de mogelijke nadelen, volgens u?
11. Dienen er volgens u andere nadere regels omtrent het eenvoudige migratiemandaat geformuleerd te worden?
12. Is het pertinent om, zoals nu gebeurt in artikel 3, tweede lid, van het KB, te vereisen dat het eenvoudige migratiemandaat opgenomen moet zijn in de bestelling bij de recipiëntoperator of in het contract met de recipiëntoperator? Zoniet, welk alternatief voorstel heeft u?

## B.3. Bepalingen betreffende de deactivering van de oude diensten (art. 9 t.e.m. 11)

Na een fase waarin de nieuwe operator interageert met zijn nieuwe klant omtrent de (datum van) installatie van zijn nieuwe diensten (zie de artikelen 4 tot en met 8 van het KB), volgt een fase, waarin de nieuwe operator, op basis van het eenvoudige migratiemandaat communiceert met de oude operator om uiterlijk aan het einde van de dag na de doorgifte van het verzoek tot deactivering van de dienst(en) het oude contract (of minstens het deel ervan dat door de migratie zonder voorwerp is geworden) stop te zetten, net als iedere aanrekening van het verbruik van diensten die zonder voorwerp geworden is (zie artikel 11 van het KB).

De grootste vastelijnsoperatoren op de Belgische markt hebben in de aanloop naar de inwerkingtreding van het KB Easy Switch afspraken gemaakt over hun onderlinge communicatie. Dat gebeurde met name in een Inter-Operator Communication Protocol van eind mei 2017. Dat Protocol staat open voor toetreding door iedere operator die valt onder het toepassingsgebied van Easy Switch.

---

<sup>5</sup> of de "LoA", wat staat voor "Letter of Authorization".

<sup>6</sup> Het BIPT heeft in de aanloop naar de inwerkingtreding van het KB Easy Switch wel een aanbevolen template aan de operatoren overgemaakt. In het verzoek om informatie aan de operatoren zal het BIPT die operatoren die die template niet gevolgd hebben bevragen naar de reden daarvoor.

Gezien het bestaan van dit Protocol, is de Minister niet overgegaan tot het aannemen van het ministerieel besluit bedoeld in artikel 21, §1, van het KB. Dat artikel geeft de Minister de bevoegdheid de procedures vast te leggen die de operatoren onderling dienen te volgen bij het uitvoeren van een migratie, alsook de wijze waarop de operatoren met elkaar communiceren in het kader van Easy Switch.

### Vragen van het BIPT

13. Laat het werken met een Protocol geschreven en bijgewerkt door de operatoren volgens u voldoende toe om de doelstellingen van Easy Switch (zie hierboven, de inleiding bij deel A) te behalen? Indien niet, waarom zou een ministerieel besluit ("MB") toelaten om deze doelstellingen beter te behalen?
14. Dient het Protocol c.q. het MB de communicatie tussen operatoren anders te regelen dan tot nu toe het geval is? Motiveer uw antwoord.

Het schakelmoment tussen de fases hierboven<sup>7</sup> is de doorgifte door de recipiëntoperator van het verzoek tot deactivering van de diensten bij de donoroperator aan de donoroperator.

Artikel 9, eerste lid, van het KB Easy Switch, vereist dat deze doorgifte "*zo snel mogelijk*" plaatsvindt na de activering van de diensten bij de recipiëntoperator, dus zonder hiervoor een precieze termijn aan de recipiëntoperator te geven.

Artikel 9, lid 3, geeft de Minister de bevoegdheid om de doorgiftetermijn alsnog te bepalen. Dat MB is op dit moment niet aangenomen. De bepaling van de doorgiftetermijn (of anders gezegd, het toepassen van een soort SLA op de recipiëntoperator in verband met de doorgifte van het deactiveringsverzoek aan de donoroperator) valt momenteel ook buiten de scope van het Inter-Operator Communication Protocol.

### Vraag van het BIPT

15. Wat zou de toegevoegde waarde kunnen zijn van een MB dat een doorgiftetermijn bepaalt? Wat zijn de mogelijke nadelen, volgens u?
16. Indien de Minister een doorgiftetermijn zou vastleggen, welke termijn zou volgens u zowel realistisch zijn voor de operatoren als voldoen aan de verwachtingen van de abonnees?

## B.4 Bepalingen over het vermelden van de migratiegegevens, waaronder de Easy Switch ID (art. 16 en 17)

Artikel 16 van het KB Easy Switch bepaalt dat iedere operator die valt onder het toepassingsgebied van het KB de dienst of het geheel van diensten dat het voorwerp kan uitmaken van een eenvoudige migratie identificeert aan de hand van een uniek nummer of een unieke naam. Dat nummer of die unieke naam is (minstens in de sector) bekend als de Easy Switch ID.

Het KB laat iedere operator de vrije keuze om voor zijn abonnees een Easy Switch ID vast te stellen. Het Inter-Operator Communication Protocol bevat de afspraak dat de Easy Switch ID maximaal 20 tekens lang mag zijn.

---

<sup>7</sup> Bedoeld worden (1) de fase betreffende de activering van de nieuwe diensten bij de recipiëntoperator en (2) de fase van de deactivering van de oude diensten (of minstens de diensten die door de migratie zonder voorwerp geworden zijn) bij de donoroperator.



De Easy Switch ID moet vermeld worden op de factuur.

Alle gegevens die een abonnee moet doorgeven aan de recipiëntoperator om in zijn naam en voor zijn rekening de eenvoudige migratie door te voeren (hierna : “de migratiegegevens” genoemd) moeten ter beschikking gesteld worden van de abonnees in de online klantenzone en in de welkomstbrief van de operator, indien hij een dergelijke brief stuurt bij de activering van zijn dienst (artikel 17 van het KB).

De migratiegegevens bedoeld in artikel 17 dienen verplicht ingevuld te worden op het eenvoudige migratiemandaat.

Voor een abonnee die een operator wenst te verlaten is vlot de migratiegegevens en/of de Easy Switch ID vinden dus essentieel om een migratie volgens het Easy Switch migratieproces te laten verlopen.

Voor de operator die door zijn nieuwe klant gemandateerd wordt om Easy Switch toe te passen ten aanzien van de donoroperator is het eveneens belangrijk om over de juiste migratiegegevens te beschikken.

### **Vragen van het BIPT**

17. Laat de vrije keuze in verband met de formulering van de Easy Switch ID (binnen de perken van het Protocol) toe om de doelstellingen van Easy Switch te behalen? Indien niet, welke alternatieve regeling stelt u voor?
18. Vindt u dat de abonnees vlot hun migratiegegevens kunnen vinden? Zoniet, welke maatregelen zouden volgens u genomen moeten worden om de migratiegegevens beter te ontsluiten?

### **B.5. Compensaties voorzien in het KB bij het niet komen opdagen van de technicus op het afgesproken tijdstip (art. 15, 19 en 20)**

Artikel 19 van het KB Easy Switch bepaalt dat de abonnee recht heeft op een vergoeding van 10 euro per gemiste afspraak met de technicus. Voorwaarde hiervoor is dat het verslag van het bezoek van de technicus niet aantoonde dat de technicus binnen het afgesproken tijdsblok aanwezig was op het installatieadres.

Artikel 15 stelt de opmaak van het verslag van het bezoek van de technicus verplicht bij iedere tussenkomst van de technicus, alsook de beschikkingstelling ervan aan de abonnee, maar regelt niet rechtstreeks het formaat, de onderwerpen die verplicht in het verslag van de technicus moeten worden opgenomen of de nadere regels omtrent de op te nemen vermeldingen. De Minister kan dit laatste doen, op grond van artikel 15, §3 van het KB, maar een dergelijk MB is momenteel niet aangenomen.

### **Vragen van het BIPT<sup>8</sup>**

19. Creëert de aangenomen regeling omtrent de compensatie (in het bijzonder het forfaitaire bedrag van €10 per gemiste afspraak) voldoende incentives voor de technici van de operatoren om zich te houden aan de afgesproken tijdstippen van installatie? Waarom (niet)?

---

<sup>8</sup> Ter informatie: via een verzoek om informatie aan de operatoren die onder het toepassingsgebied van het KB Easy Switch vallen werd de vraag gesteld in hoeveel gevallen ieder van hen een compensatie zoals voorzien in het KB Easy Switch heeft uitbetaald.

20. Geeft de huidige stand van de reglementering (zonder uitvoeringsMB, bedoeld in artikel 15, §3), volgens u, voldoende middelen aan de abonnee om zijn recht op compensatie uit te oefenen? Indien niet, welke maatregelen zouden er volgens u genomen moeten worden om het recht van de abonnee op de voorziene compensatie effectiever te maken?

Artikel 106.8 van het Europees wetboek voor elektronische communicatie, om te zetten tegen 21 december 2020, verplicht lidstaten van de EU voorschriften vast te stellen ten aanzien van de compensatie. Dit moet niet alleen gebeuren bij gemiste installatieafspraken, maar ook:

- in geval van vertragingen bij (of misbruiken met betrekking tot) de overstapprocessen
- gemiste onderhoudsafspraken
- en meer in het algemeen voor het geval een aanbieder niet aan de verplichtingen van het overstapproces voldoet.

### **Vragen van het BIPT**

21. Op welke momenten kunnen er volgens u in het kader van het overstapproces vertragingen ontstaan?
22. Welke omstandigheden geven volgens u in het kader van een overstapproces aanleiding tot het maken van een onderhoudsafspraak?
23. Ziet u nog andere omstandigheden die aanleiding zouden moeten geven tot een compensatie voor de abonnee? Motiveer uw antwoord.

### **C. Andere bepalingen of thema's waarover u uw mening wil geven**

#### **Vraag van het BIPT**

24. Wenst u over andere bepalingen van het KB of over andere thema's dan hierboven beschreven uw mening te geven?