



INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

IBPT

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT formule des propositions afin de faciliter le changement d'opérateur télécoms fixe

Bruxelles, le 25 mars 2015 – Il est plus complexe de changer d'opérateur télécoms fixe que d'opérateur mobile. Afin de faciliter à l'avenir le changement d'opérateur, l'IBPT a identifié les obstacles que peuvent rencontrer les consommateurs et formule une série de propositions destinées à assouplir le processus. L'IBPT a remis aujourd'hui son analyse au Ministre de l'Agenda numérique et des télécommunications, Alexander De Croo. Ainsi, l'IBPT estime notamment qu'il doit y avoir un processus simple, prévisible, rapide et synchronisé obligeant le nouvel opérateur à réaliser le transfert de tous les services proposés par un opérateur télécoms fixe dans un délai donné. Les opérateurs doivent par ailleurs mieux informer les consommateurs quant aux démarches à entreprendre. D'autres obstacles supplémentaires ont également été identifiés, comme par exemple la difficulté de comparer des offres, les coûts financiers d'un transfert et l'intervention d'un technicien à domicile.

Il ressort d'une [enquête](#) de l'IBPT que le consommateur évalue le degré de facilité pour changer d'opérateur fixe à 6 sur 10 en moyenne, alors que le changement d'opérateur mobile obtient un score de 8 sur 10 en moyenne. **Changer d'opérateur fixe, et ce souvent pour plusieurs services (par ex. la téléphonie, Internet et la télévision), est en effet plus complexe** que changer d'opérateur mobile. En 2014, il y a eu 1 117 891 portages de numéros mobiles contre 289 209 fixes. 26% des répondants ont également indiqué qu'une facilité technique et administrative pourrait être l'un des critères pouvant les persuader de changer d'opérateur.

Afin de faciliter au maximum le changement d'opérateur à l'avenir et de garantir une expérience positive au consommateur, l'IBPT a identifié, sur la base d'une consultation nationale, **une série d'obstacles que peuvent rencontrer les consommateurs** lorsque ceux-ci souhaitent changer d'opérateur fixe. Ces obstacles ont été répartis en trois volets: 1) l'absence de processus et de coordination pour le changement d'opérateur, 2) l'absence d'information pour le consommateur et 3) des obstacles financiers et pratiques.

Pour chacun de ces problèmes, l'IBPT formule dans [un rapport](#) des pistes de solutions, dont les deux principales sont synthétisées ci-dessous:

- Afin d'éviter les coupures de service ou les doubles facturations lors du changement d'opérateur fixe, **un processus simple, prévisible, rapide et synchronisé** s'impose: le consommateur ne devrait plus s'adresser qu'au nouvel opérateur qui devrait concrétiser la migration dans un délai maximum donné. L'abonné signe alors un formulaire de portage habilitant le nouvel opérateur à transférer le numéro et à résilier le contrat existant avec l'opérateur. Les opérateurs devront ensuite se coordonner sur le plan administratif et opérationnel afin de limiter au maximum l'éventuelle coupure de service. La facture peut y contribuer, en mentionnant toutes les informations existantes concernant l'identification des lignes auprès des opérateurs qui possèdent leur propre infrastructure.

- Les opérateurs devraient fournir des **informations claires et accessibles**, sur leur site Internet et via leurs services clientèle, concernant les démarches à entreprendre pour changer d'opérateur. Le formulaire de portage pourrait également informer le consommateur de ses droits et devoirs. Pendant et après l'exécution du processus, les opérateurs devraient communiquer le plus rapidement possible la désactivation et l'activation du service au consommateur.

Enfin, l'IBPT recommande aux consommateurs de comparer les prix des télécoms via son site Internet www.meilleurtarif.be. Les opérateurs télécoms sont tenus d'indiquer leurs offres et prix sur ce **comparateur tarifaire en ligne** gratuit géré par l'IBPT. Depuis janvier 2015, il est possible de comparer les prix en incluant ou non des promotions (pour les nouveaux clients ou les clients existants) et de savoir exactement ce que l'on paie une fois que la promotion a pris fin.

L'IBPT a remis aujourd'hui son analyse au Vice-premier ministre et ministre de l'Agenda numérique et des télécommunications, Alexander De Croo. *« Je salue l'étude de l'IBPT, qui répertorie les problèmes rencontrés lors du changement d'opérateur. L'objectif est à présent de mettre les solutions proposées en pratique dans les plus brefs délais et ce, dans l'intérêt du consommateur et de la concurrence dans le secteur »*, a déclaré le Ministre De Croo.

Jack Hamande, président du Conseil de l'IBPT : *« Grâce à ces propositions, l'IBPT espère faciliter la vie des consommateurs qui souhaitent changer d'opérateur pour la téléphonie, Internet et/ou la télévision. L'IBPT aidera le Ministre à mener rapidement à bien ces propositions destinées à stimuler davantage la concurrence sur le marché télécoms fixe »*

Pour de plus amples renseignements:

Dirk Appelmans
Porte-parole
Tél.: 02 226 87 67

IBPT
Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35
1030 Bruxelles
Tél. 02 226 88 88
Fax 02 226 88 77
info@ibpt.be
www.ibpt.be