

3. Jaar 2014, zoals bepaald in de collectieve arbeidsovereenkomst van 26 november 2014 (registratienummer 125709/CO/319.01) :

- vast geïndexeerd gedeelte : 128,56 EUR;
- procentueel gedeelte : 7,57 pct.;

4. Jaar 2015 :

- vast geïndexeerd gedeelte : 129,11 EUR;
- procentueel gedeelte : 7,57 pct..

Art. 3. Deze collectieve arbeidsovereenkomst heeft uitwerking met ingang van 1 januari 2015 en is gesloten voor onbepaalde tijd. Zij kan worden opgezegd door elk van de partijen, mits een opzeggingstermijn van zes maanden, gericht bij een ter post aangetekend schrijven aan de voorzitter van het Paritair Subcomité voor de opvoedings- en huisvestingsinrichtingen en -diensten van de Vlaamse Gemeenschap.

Gezien om te worden gevoegd bij het koninklijk besluit van 15 juli 2016.

De Minister van Werk,  
K. PEETERS

3. Année 2014, comme fixé dans la convention collective de travail du 26 novembre 2014 (numéro d'enregistrement 125709/CO/319.01) :

- partie forfaitaire indexée : 128,56 EUR;
- partie exprimée en pourcentage : 7,57 p.c.;

4. Année 2015 :

- partie forfaitaire indexée : 129,11 EUR;
- partie exprimée en pourcentage : 7,57 p.c..

Art. 3. La présente convention collective de travail prend cours le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et est conclue pour une durée indéterminée. Elle peut être dénoncée par chacune des parties, moyennant un délai de préavis de six mois, notifié par lettre recommandée à la poste, notifiée au président de la Sous-commission paritaire des établissements et services d'éducation et d'hébergement de la Communauté flamande.

Vu pour être annexé à l'arrêté royal du 15 juillet 2016.

Le Ministre de l'Emploi,  
K. PEETERS

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

[C – 2016/11375]

6 SEPTEMBER 2016. — Koninklijk besluit betreffende de migratie van vastelijnendiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie

VERSLAG AAN DE KONING

Sire,

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

Op 10 maart 2015 heeft het BIPT een rapport gepubliceerd over 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.

De overdraagbaarheid van het vaste of mobiele nummer wordt reeds geregeld door een specifieke reglementering, 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 vastlegt die van toepassing zijn om een nummer van de ene naar de andere operator over te dragen. Dat besluit stelt de abonnees aan wie Belgische nummers zijn toegekend dus in staat om de diensten van een nieuwe operator te genieten zonder van nummer te moeten veranderen. De nummeroverdracht gebeurt door de nieuwe operator nadat de abonnee 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 abonnees 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 meerdere diensten te worden stopgezet bij één of meer operatoren en één of meerdere diensten te worden geactiveerd bij één of meer andere operatoren.

Voor de abonnee 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.

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE,  
P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

[C – 2016/11375]

6 SEPTEMBRE 2016. — Arrêté royal relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques

RAPPORT AU ROI

Sire,

Sur le marché des communications électroniques en Belgique, les statistiques et rapports sur les habitudes de consommation révèlent que le consommateur télécom 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 utilisateurs finals rencontrent des difficultés lorsqu'ils changent d'opérateur, notamment parce que seuls certains services sont coupés ou que l'abonné est facturé par deux opérateurs.

Le 10 mars 2015, l'IBPT a publié un rapport sur le changement d'opérateur fixe dans lequel 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.

La portabilité du numéro fixe ou mobile est déjà réglée par une réglementation 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 l'autre. Cet arrêté permet aux abonnés auxquels des numéros belges ont été octroyés 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 l'abonné 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 d'abonnés 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 ou plusieurs autres opérateurs.

Pour l'abonné, 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.

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 in de meest voorkomende situatie (met name een 1 op 1 migratie van een bundel) aan de recipiëntoperator, de operator die de abonnee kiest, de vereiste administratieve en technische taken voor de stopzetting van de diensten bij de donoroperator en de activering van zijn dienst(en) op het netwerk wordt toevertrouwd, om zo de risico's van langdurige deactivering van de diensten of een dubbele facturering te vermijden. De abonnee zal zijn nieuwe operator belasten met deze taken via een "eenvoudige-migratiemandaat" 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 abonnee te beantwoorden.

Het besluit legt bovendien principes vast voor de identificatie van de abonnee en zijn diensten alsook voor het bezoek van de technicus dat nodig is voor de nieuwe installatie; het schrijft tot slot voor dat de operatoren de kwaliteit en toegankelijkheid van informatie die ze op hun website ter beschikking stellen van de klanten, moeten verbeteren.

Door het veranderen van vaste operator te vergemakkelijken beoogt het besluit de abonnee 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.

Een ontwerpversie van dit besluit werd, op verzoek van het Kabinet van de Minister van Telecommunicatie via de website van het BIPT voorgelegd voor een openbare consultatie die liep van 2 juni 2015 tot en met 1 juli 2015. Volgend op de consultatie gaf de Minister een mandaat aan een werkgroep van operatoren om de processen en de noodzakelijke communicaties die de doelstellingen van Easy Switch in de ganse sector moeten realiseren in een interoperatorenwerkgroep uit te tekenen en overeen te komen. Op 9 maart 2016 leverde de werkgroep een document af, dat ondersteund werd door een aantal operatoren. Dit document bevatte samengevat de volgende elementen :

a. Alle operatoren wensen het Easy Switch proces zo eenvoudig mogelijk te houden;

b. De procedure zou niet verplicht moeten worden om de vrijheid van de gebruikers te vrijwaren;

c. Elke donoroperator moet beslissen welke data nodig zijn voor een onduidelijke identificatie van de klant en van zijn diensten, zoals "Customer ID", "Service ID", telefoonnummers, installatieadres, enz;

d. Alle operatoren zouden hetzelfde geharmoniseerde document als migratiemandaat (LOA = "Letter Of Authorization") moeten gebruiken, waarvan het formaat en de inhoud in een later stadium zouden moeten worden bepaald;

e. Alle operatoren moeten de elektronische klantenzone ("My Account") gebruiken om de nodige identificatiedata aan hun klanten te verschaffen met het oog op een eventuele migratie naar een andere operator. Voor klanten die geen e-diensten hebben, adviseren de betrokken operatoren dat die informatie wordt vermeld in de "welkombrief" of op de facturen;

f. Complexe migratiegevallen, zoals migraties met meer dan één donoroperator, zouden van het toepassingsgebied van het koninklijk besluit moeten worden uitgesloten;

g. Het overdragen van vaste en/of mobiele telefoonnummers moet uitgevoerd worden in het kader van het KB Nummeroverdraagbaarheid en de migratie van overgedragen nummers enerzijds en van de andere diensten (internet toegang, televisie) anderzijds moeten in een chronologische volgorde geschieden. Er was geen consensus over het behouden van een mobiel nummer indien er geen aanvraag wordt ingediend voor het overdragen van dit nummer;

h. Er is bijna een consensus over het feit dat alle componenten van een pack bij de donor moeten worden opgezegd;

i. Alle operatoren zijn het eens om verhuizingen buiten de draagwijdte van Easy Switch te houden;

j. Alle operatoren vinden dat er geen "timers" moeten vastgelegd worden voor de installatie, de activatie bij de recipiëntoperator en de deactivatie bij de donoroperator;

k. Alle operatoren gaan akkoord met het verbieden van "win-back" acties tijdens het Easy Switch proces maar er is geen consensus over het beletten van elke contact met de donoroperator voor de migratiedatum en het verbieden van operationele contacten;

l. Alle operatoren aanvaarden een bilateraal systeem van informatie-uitwisseling tussen donor en recipient : het implementeren van een eventueel centraal platform zou vanuit een kosten/baten analyse in de toekomst enkel kunnen overwogen worden, als zou blijken dat het bilaterale systeem ernstig mislukt;

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, dans la situation la plus fréquente (à savoir une migration de 1 à 1 d'une offre groupée), de confier à l'opérateur receveur, l'opérateur que l'abonné choisit, l'ensemble des tâches administratives et techniques nécessaires à la cessation des services chez l'opérateur quitté et à l'activation de son ou de ses services sur le réseau, tout en limitant les risques de désactivation prolongée des services ou de double facturation. L'abonné chargera son nouvel opérateur de ces tâches par le biais d'une « mandat de migration simple » et les opérateurs concernés par le changement devront coordonner leurs actions afin de répondre de façon simple, rapide, prévisible et synchronisée à la demande de l'abonné.

L'arrêté établit en outre des procédures pour l'identification de l'abonné et de ses services 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 Internet.

En facilitant le changement d'opérateur fixe, l'arrêté vise à permettre à l'abonné 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.

A la demande du Cabinet du Ministre des Télécommunications, une version projet de cet arrêté a été soumise, via le site Internet de l'IBPT, à une consultation publique qui s'est tenue du 2 juin 2015 au 1<sup>er</sup> juillet 2015 inclus. Suite à cette consultation, le Ministre a confié un mandat à un groupe de travail d'opérateurs afin d'analyser les processus et communications nécessaires en vue de la réalisation des objectifs d'Easy Switch dans tout le secteur, à définir et à convenir au sein d'un groupe de travail interopérateurs. En date du 9 mars 2016, le groupe de travail a remis un document, qui a rencontré le soutien d'une série d'opérateurs. Ce document contenait en résumé les éléments suivants :

a. Tous les opérateurs souhaitent maintenir le processus Easy Switch aussi simple que possible;

b. La procédure ne devrait pas être imposée afin de préserver la liberté des utilisateurs;

c. Chaque opérateur donneur doit décider quelles données sont nécessaires pour une identification sans équivoque du client et de ses services, tels que les « Customer ID », « Service ID », numéros de téléphone, adresse d'installation, etc.

d. Tous les opérateurs devraient utiliser le même document harmonisé comme mandat de migration (LOA = « Letter Of Authorization »), dont le format et le contenu devraient être fixés à un stade ultérieur;

e. Tous les opérateurs doivent utiliser la zone client électronique (« My Account ») pour fournir les données d'identification nécessaires à leurs clients en vue d'une éventuelle migration vers un autre opérateur. Pour les clients qui ne possèdent pas de e-services, les opérateurs concernés conseillent de renseigner ces informations dans la « lettre de bienvenue » ou sur les factures;

f. Les cas de migrations complexes, telles que des migrations impliquant plus d'un opérateur donneur, devraient être exclues du champ d'application de l'arrêté royal;

g. Le portage de numéros de téléphone fixes et/ou mobiles doit être exécuté dans le cadre de l'AR Portabilité des numéros et la migration des numéros portés d'une part et des autres services (accès Internet, télévision) d'autre part, doit être effectuée par ordre chronologique. Aucun consensus n'a pu être atteint concernant la conservation d'un numéro mobile en l'absence de demande de portage de ce numéro;

h. Un consensus a presque été atteint concernant le fait que toutes les composantes d'un pack chez l'opérateur donneur doivent être résiliées;

i. Tous les opérateurs s'accordent sur le fait de ne pas inclure les déménagements dans le champ d'application d'Easy Switch;

j. Tous les opérateurs sont d'avis qu'il ne faut pas fixer de « timers » pour l'installation, l'activation chez l'opérateur receveur et la désactivation chez l'opérateur donneur;

k. Tous les opérateurs sont d'accord sur l'interdiction d'actions « win-back » pendant le processus Easy Switch mais aucun consensus n'a pu être atteint concernant l'interdiction d'avoir un contact avec l'opérateur donneur avant la date de migration ainsi que de tout contact opérationnel;

l. Tous les opérateurs acceptent un système bilatéral d'échanges d'informations entre l'opérateur donneur et receveur : l'implémentation d'une plateforme centrale éventuelle ne devrait pouvoir être envisagée, sur la base d'une analyse des coûts/bénéfices, que s'il s'avère que le système bilatéral est un échec sérieux;

m. Betreffende het type klanten die door Easy Switch zouden worden betrokken zijn alle operatoren met één uitzondering het eens dat de procedure van toepassing zou moeten zijn op alle residentiële klanten en op alle klanten die een product onderschreven hebben dat bestemd is voor de residentiële markt (bv. SOHO's – "Small Office – Home Office"-gebruikers);

n. Alle operatoren ramen de implementatietijd op minstens twaalf maanden vanaf het ogenblik dat alle vereisten op een stabiele manier worden vastgelegd.

Dit besluit houdt in zekere mate rekening met dit standpunt, in het bijzonder door :

- de one-stop-shopping procedure te beperken tot de eenvoudige migraties;

- timers maximaal weg te laten uit het besluit;

- win-back maximaal te vermijden door vóór de activering van de diensten bij de recipiëntoperator geen interacties met de donoroperator te voorzien (behalve in gevallen waar dat technisch gezien onvermijdelijk is);

- iedere donoroperator vrij te laten om zijn klanten en zijn diensten te identificeren op de wijze door hem bepaald.

Artikelsgewijze bespreking

Artikel 1

Artikel 1 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").

Het toepassingsgebied *ratione personae* van dit besluit is, als gevolg van vragen vanuit de markt tijdens de openbare consultatie, niet meer beperkt tot consumenten. Ook kleine zelfstandigen en ondernemingen die een residentieel tariefplan hebben genomen bij de donoroperator, maar dat tariefplan (ook) gebruiken voor hun professionele activiteiten kunnen gebruik maken van het vereenvoudigde proces van migratie geregeld in dit besluit.

De focus van dit besluit ligt op een regeling van de migratie van vastelijndiensten (in het bijzonder vast breedbandinternet en tv) en bundels van diensten (waarin ook vaste telefonie en 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. De migratie van een bundel, die enkel mobiele telefonie en mobiele data bevat, en waarin beide diensten geleverd worden op basis van een mobiel nummer, valt ook onder de toepassing van het KB Nummeroverdraagbaarheid en niet van dit besluit.

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 het machtigingsformulier 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.

Nog meer in detail kan volgende uitleg gegeven worden betreffende de verhouding tussen het ontwerp KB 'Easy Switch' en het KB 'Nummeroverdraagbaarheid' van 2 juli 2013 :

Het is de bedoeling dat :

- het KB Nummeroverdraagbaarheid volledig en alleen van toepassing is, wanneer de migratie volledig geregeld kan worden door het nummer over te dragen (NB : het is een conventie (en een technische realiteit) dat de abonnee door de overdracht van zijn nummer(s) te vragen een einde stelt aan zijn telefoniecontract(en) bij de donoroperator);

- het KB Nummeroverdraagbaarheid bijna volledig van toepassing is naast het KB 'Easy Switch', wanneer een bundel van diensten met en zonder nummers' viseert het geval wanneer er in een bundel diensten zitten die geleverd worden aan de hand van nummers (vaste telefonie en/of mobiele telefonie) en diensten die niet geleverd worden aan de hand van nummers (internet en/of televisie).

m. En ce qui concerne le type de clients qui seraient concernés par Easy Switch, tous les opérateurs s'accordent à dire, à une exception près, que la procédure devrait être d'application à tous les clients résidentiels et à tous les clients ayant souscrit à un produit destiné au marché résidentiel (par ex. utilisateurs SOHO - « Small Office – Home Office »);

n. Tous les opérateurs estiment le délai d'implémentation à douze mois au moins à partir du moment où toutes les exigences sont fixées de manière stable.

Le présent arrêté tient compte dans une certaine mesure de ce point de vue, en particulier en :

- limitant la procédure de one-stop-shopping aux migrations simples;

- excluant au maximum les timers du présent arrêté;

- en évitant au maximum un win-back en ne prévoyant pas d'interactions avec l'opérateur donneur avant l'activation des services chez l'opérateur receveur (sauf dans les cas où cela est inévitable d'un point de vue technique);

- en permettant à chaque opérateur donneur d'identifier ses clients et ses services d'une manière définie par lui.

Commentaire article par article

Article 1<sup>er</sup>

L'article 1<sup>er</sup> décrit le champ d'application du présent arrêté et sa relation avec 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 champ d'application *ratione personae* du présent arrêté n'est plus limité aux consommateurs suite à des demandes formulées par le marché lors de la consultation publique. Les petits indépendants et entreprises qui ont souscrit un plan tarifaire résidentiel chez l'opérateur donneur mais qui utilisent (aussi) ce plan tarifaire pour leurs activités professionnelles, peuvent également recourir au processus de migration simplifié réglé dans le présent arrêté.

Le présent arrêté se focalise sur une réglementation de la migration des services de ligne fixe (en particulier l'Internet large bande fixe et la télévision) et des offres groupées de services (qui peuvent également comprendre la téléphonie fixe et 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. Dans le cas d'une migration d'une offre groupée, comprenant uniquement la téléphonie mobile et les données mobiles, toutes deux fournies sur la base d'un numéro mobile, l'AR Portabilité des numéros est également d'application et non le présent arrêté.

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 sur le formulaire d'autorisation 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.

De manière plus détaillée encore, les explications suivantes peuvent être fournies concernant le rapport entre le projet d'AR « Easy Switch » et l'AR 'Portabilité des numéros' du 2 juillet 2013 :

Le but est que :

- l'AR Portabilité des numéros soit uniquement et entièrement d'application lorsque la migration peut être réglée complètement en transférant le numéro (N.B. : le fait que l'abonné, en demandant le portage de son ou ses numéro(s) met fin à son ou ses contrat(s) de téléphonie auprès de l'opérateur donneur relève d'une convention (et est une réalité technique);

- l'AR Portabilité des numéros soit pratiquement totalement d'application en plus de l'AR « Easy Switch » lorsqu'une offre groupée de services, avec ou sans numéros, est migrée, à l'exception de l'article 10, § 2, de l'AR Portabilité des numéros.

La situation au second tiret d'une « offre groupée de services avec et sans numéros » vise le cas où une offre groupée contient des services qui sont fournis à l'aide de numéros (téléphonie fixe et ou mobile) et des services qui ne sont pas fournis à l'aide de numéros (Internet et/ou télévision).

Voor de uitvoering van de migratie van dat deel van de dienst(en) geleverd aan de hand van nummers in een bundel, is het de bedoeling dat :

- dat technisch nog steeds gebeurt via de centrale referentiedatabank (zie art. 10, § 3 van het KB Nummeroverdraagbaarheid),
- op operationeel vlak de timers en regels in de §§ 4 tot en met 7 van artikel 10 van het KB Nummeroverdraagbaarheid onverkort van toepassing blijven op dat deel van de migratie,
- financieel de regels van artikel 12 van het KB Nummeroverdraagbaarheid zonder wijziging van toepassing blijven en
- abonnees voor vertragingen op vlak van nummeroverdraagbaarheid een recht blijven hebben op compensaties (zie art. 13 KB Nummeroverdraagbaarheid).

Enkel op het vlak van het door de abonnee te ondertekenen mandaat is het de bedoeling dat (ook voor de diensten die geleverd worden aan de hand van nummers) de regels van het KB 'Easy Switch' voorrang krijgen op de regels van het KB Nummeroverdraagbaarheid.

Het is de bedoeling dat de abonnee één enkel mandaat ondertekent om zijn bundel van diensten te migreren; niet één mandaat voor het deel van zijn diensten geleverd aan de hand van een nummer (op grond van artikel 10, § 2, KB Nummeroverdraagbaarheid) en één mandaat voor de resterende diensten, die niet geleverd worden aan de hand van een nummer.

Vandaar dat artikel 22 van het KB Easy Switch in het KB Nummeroverdraagbaarheid een nieuwe bepaling over de toepassing van dat laatste KB invoert, die stelt :

‘Art. 2/1. Artikel 10, § 2 is niet van toepassing, indien de nummeroverdracht deel uitmaakt van een ruimere migratie van diensten, bedoeld in het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie’;

En het KB Easy Switch zelf duidelijk maakt dat ook het KB Nummeroverdraagbaarheid in een bepaalde mate van toepassing blijft, door in artikel 1, 2de lid te bepalen :

‘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’.

## Artikel 2

Artikel 2 legt de definities vast die nodig zijn voor een goed begrip van dit besluit.

Wat betreft de definitie van « migratie » dient benadrukt te worden dat het niet nodig is dat er tussen de diensten die de abonnee geactiveerd heeft bij de donoroperator en de diensten die hij na de migratie zal afnemen bij de recipiëntoperator een strikte 1-op-1 relatie moet zijn. Zolang er een internettoegangsdienst of een teledistributiedienst getransfereerd wordt, valt men onder het toepassingsgebied van dit besluit. Dat de abonnee die verzoekt om de migratie bijvoorbeeld bij de donoroperator een vaste telefoniedienst gebruikte en bij de recipiëntoperator in de plaats daarvan een mobiele telefoniedienst, impliceert niet dat de betrokken migratie niet valt onder het toepassingsgebied van dit besluit.

Voor de toepassing van dit besluit wordt een ad hoc definitie van een “geheel van diensten” ingevoerd. Deze definitie is nodig om rekening te houden met de vraag van bepaalde operatoren in het document van 9 maart 2016 om de scope van dit besluit te beperken tot 1 donor naar 1 recipiënt-migraties, waarbij alle internettoegangs- en teledistributiediensten bij de donoroperator op één installatie-adres worden gedeactiveerd. De betrokken operatoren hebben inderdaad gevraagd om partiële migraties buiten het Easy Switch-proces te laten. Daartoe is vereist dat een geheel van diensten voor de doeleinden van Easy Switch alle elektronische communicatiediensten, actief op één installatie-adres omvat, ongeacht of die diensten vallen onder één globaal contract of onder verschillende contracten. De toevoeging betreffende de mobiele diensten aan de definitie van een geheel van diensten maakt duidelijk dat, als mobiele communicatie gefactureerd wordt op hetzelfde adres als het installatie-adres (ingeval van postpaidcontracten) of dat als er voor identificatie van de abonnee van een prepaidkaart hetzelfde adres gebruikt wordt als het installatie-adres van de vastelijndiensten, die mobiele diensten deel uitmaken van het geheel van diensten.

Alle in het onderhavige besluit beoogde soorten van migratie bevatten een mogelijkheid tot eenvoudige migratie, zoals gedefinieerd in artikel 2, 5°. In het algemeen vormt een eenvoudige migratie een apart, kleiner geheel van een complexere migratie in die zin dat ze maar overeenstemt met de migratie tussen één donoroperator en één recipiëntoperator naar de keuze van de abonnee voor een gegeven

Pour l'exécution de la migration de cette partie du ou des service(s) fourni(s) à l'aide de numéros dans une offre groupée, le but est que :

- cela se fasse toujours techniquement via la banque de données de référence centrale (voir l'art. 10, § 3, de l'AR Portabilité des numéros),
- sur le plan opérationnel, les timers et règles contenus aux §§ 1<sup>er</sup> à 7 inclus de l'article 10 de l'AR Portabilité des numéros restent d'application dans leur intégralité à cette partie de la migration,
- financièrement, les règles de l'article 12 de l'AR Portabilité des numéros restent d'application sans modification et
- les abonnés continuent à avoir droit à des compensations en cas de retards concernant la portabilité des numéros (voir art. 13 AR Portabilité des numéros).

Les règles de l'AR « Easy Switch » ne doivent prévaloir sur les règles de l'AR Portabilité des numéros que sur les point du mandat à signer par l'abonné (y compris pour les services fournis à l'aide de numéros).

Le but est que l'abonné ne signe qu'un seul mandat pour migrer son offre groupée de services; et non un mandat pour la partie de ses services fournis à l'aide d'un numéro (en vertu de l'article 10, § 2, AR Portabilité des numéros) et un mandat pour les services résiduels, qui ne sont pas fournis à l'aide d'un numéro.

C'est la raison pour laquelle l'article 22 de l'AR Easy Switch introduit, dans l'AR Portabilité des numéros, une nouvelle disposition concernant l'application de ce dernier AR, qui stipule :

« Art. 2/1. L'article 10, § 2 n'est pas d'application, si le transfert de numéro fait partie d'une migration de services plus large, visée dans l'arrêté royal du 6 septembre 2016 concernant la migration des services de ligne fixe et les offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques »;

Et l'AR Easy Switch lui-même fait clairement mention que l'AR Portabilité des numéros reste d'application dans une certaine mesure, en stipulant à l'article 1<sup>er</sup>, alinéa 2, que :

« 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. »

## Article 2

L'article 2 établit les définitions nécessaires à une bonne compréhension du présent arrêté.

En ce qui concerne la définition de « migration », il convient de souligner qu'il n'est pas nécessaire qu'il y ait une relation de 1 à 1 stricte entre les services que l'abonné a activés chez l'opérateur donneur et les services qu'il prendra chez l'opérateur receveur après la migration. Le transfert d'un service d'accès à l'Internet ou d'un service de télédistribution relève du champ d'application du présent arrêté. Le fait que l'abonné qui demande la migration utilisait par exemple un service de téléphonie fixe chez l'opérateur donneur et souhaite utiliser à la place un service de téléphonie mobile chez l'opérateur receveur n'implique pas que la migration en question ne relève pas du champ d'application du présent arrêté.

Une définition ad hoc d'un « ensemble de services » est introduite pour l'application du présent arrêté. Cette définition est nécessaire pour tenir compte de la demande de certains opérateurs dans le document du 9 mars 2016 visant à limiter la portée du présent arrêté à des migrations opérées d'1 opérateur donneur à 1 opérateur receveur, dans le cadre desquelles tous les services d'accès à l'Internet et de télédistribution chez l'opérateur donneur sont désactivés à une adresse d'installation unique. Les opérateurs concernés ont en effet demandé d'exclure les migrations partielles du processus Easy Switch. Pour cela, il est nécessaire aux fins du processus Easy Switch qu'un ensemble de services comprenne tous les services de communications électroniques actifs à une adresse d'installation unique, indépendamment du fait que ces services relèvent d'un contrat global ou de plusieurs contrats distincts. L'ajout concernant les services mobiles à la définition d'un ensemble de services clarifie que, si les communications mobiles sont facturées à la même adresse que l'adresse d'installation (en cas de contrats postpaid) ou si l'adresse utilisée pour l'identification de l'abonné d'une carte prépayée est la même que l'adresse d'installation des services de ligne fixe, ces services mobiles font partie de l'ensemble de services.

Tous les types de migrations visés dans le présent arrêté contiennent une possibilité de migration simple, telle que définie à l'article 2, 5°. De manière générale, une migration simple constitue un sous-ensemble isolé d'une migration plus complexe en ce sens qu'elle ne correspond qu'à la migration entre un unique opérateur donneur et un unique opérateur receveur au choix de l'abonné pour une adresse donnée. Par

adres. Bijvoorbeeld : het blijkt dat een nieuwe klant diensten actief heeft bij 2 operatoren en wil migreren naar 1 operator (2 op 1 migratie). Die abonnee kan dan het Easy Switch proces gebruiken voor de migratie van één van die operatoren naar zijn nieuwe operator.

Ook moet erop gewezen worden dat een abonnee steeds de keuze heeft om zijn (vaste en/of mobiele) nummers over te dragen naar de recipiëntoperator of niet. Zo kan een abonnee die een migratie uitvoert, verlangen dat zijn vaste nummer bij de donoroperator blijft om daarop bijvoorbeeld een connectie naar een alarmdienst actief te laten. Het is tevens mogelijk dat de recipiëntoperator niet beschikt over diensten voor vaste en/of mobiele telefonie. Dit kan een aanpassing van het contract bij de donoroperator vergen en moet dus door de recipiëntoperator (onder meer op het migratiemandaat) aan de abonnee gemeld worden.

Het eenvoudige-migratiemandaat is een verklaring die de abonnee en de recipiëntoperator in staat stelt om de te verrichten stappen te attesteren wanneer de abonnee onder de voorwaarden voor een migratie valt, waaronder ten minste een internettoegangsdienst of teledistributiedienst. Dat mandaat is enkel van toepassing op een eenvoudige migratie.

#### Artikel 3

Afdeling 1 van Hoofdstuk 2 heeft als doel de grote stappen in een migratieproces chronologisch te beschrijven.

Artikel 3, eerste lid, begint met de interactie die de recipiëntoperator heeft met de persoon die geïnteresseerd is om een contract met hem te sluiten. Tijdens die interactie zal de operator de vraag moeten stellen of de nieuwe klant diensten geactiveerd heeft bij één of meer operatoren. Deze verplichte stap maakt het mogelijk zich ervan te vergewissen of een klant al dan niet onder de voorwaarden valt om in aanmerking te komen voor het vereenvoudigde migratieproces via het eenvoudige migratiemandaat.

Als uit die ondervraging blijkt dat zijn migratie een eenvoudige migratie omvat, dan legt die operator een contract met een geïntegreerd migratiemandaat voor dat het "one-stop-shopping recipient led" proces van migratie, zoals aanbevolen in het Easy Switch rapport van het BIPT van 10 maart 2015, start.

Dit besluit kiest ervoor om bij een eenvoudige migratie ervan uit te gaan dat de abonnee wenst dat de recipiëntoperator alle handelingen die bij een migratie horen uitvoert, met inbegrip van het opzeggen van het bestaande contract bij de donoroperator.

Mocht hij dit toch niet wensen, dan moet de abonnee dit expliciet aanduiden op het migratiemandaat ("opt-out"). Op die manier kan de abonnee zijn aanvraag bewijzen in geval van een geschil.

De abonnee die een migratie uitvoert beschikt over de mogelijkheid om rechtstreeks in het eenvoudige-migratiemandaat een overdracht te vragen van zijn vaste en/of mobiele nummers.

Als alternatief geeft het eenvoudige-migratiemandaat hem de mogelijkheid om zijn vaste en/of mobiele nummers bij de donoroperator te behouden op voorwaarde van de eventuele aanpassing van het contract. Dat is in sommige situaties noodzakelijk, bijvoorbeeld :

- de klant moet zijn vaste telefoonlijn behouden voor zijn alarmsysteem;
- de recipiëntoperator beschikt niet over diensten voor vaste en/of mobiele telefonie.

#### Artikel 4

Artikel 4 behoeft geen commentaar.

#### Artikel 5

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

1) Alle operatoren die een netwerk op een vaste locatie uitbaten zijn momenteel onderworpen aan verplichtingen op groothandelsniveau 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.

#### Artikel 6

Artikel 6 behoeft geen commentaar.

#### Artikel 7

exemple : il s'avère qu'un nouveau client a des services actifs auprès de 2 opérateurs et souhaite migrer vers 1 opérateur (migration 2 à 1). Cet abonné peut alors utiliser le processus Easy Switch pour la migration d'un de ces opérateurs vers son nouvel opérateur.

Il convient également de souligner qu'un abonné a toujours le choix de transférer ses numéros (fixes et/ou mobiles) vers l'opérateur receveur ou non. Ainsi, un abonné qui effectue une migration peut souhaiter que son numéro fixe reste auprès de l'opérateur donneur afin, par exemple, d'y laisser une connexion active vers un service d'alarme. Il se peut également que l'opérateur receveur ne dispose des services de téléphonie fixe et/ou mobile. Cela peut nécessiter une adaptation du contrat auprès de l'opérateur donneur et cela doit donc être notifié à l'abonné par l'opérateur receveur (entre autres sur le mandat de migration).

Le mandat de migration simple est une déclaration qui permet à l'abonné et à l'opérateur receveur d'attester des démarches à effectuer lorsque l'abonné est dans les conditions d'une migration incluant au minimum un service d'accès à internet ou de télédistribution. Ce mandat ne s'applique qu'au cas de migration simple.

#### Article 3

La section 1ère du Chapitre 2 vise à décrire chronologiquement les grandes étapes d'un processus de migration.

L'article 3, alinéa 1<sup>er</sup>, commence par l'interaction que l'opérateur receveur a avec la personne qui souhaite conclure un contrat avec lui. Lors de cette interaction, l'opérateur devra demander si le nouveau client a activé des services auprès d'un ou plusieurs opérateurs. Cette étape obligatoire permet de s'assurer qu'un client est dans les conditions ou non pour se voir appliquer le processus simplifié de migration à travers le mandat de migration simple.

S'il ressort de cette interrogation que sa migration comporte une migration simple, cet opérateur soumet alors un contrat avec un mandat de migration intégré qui lance le processus « one-stop-shopping recipient led » de migration, comme recommandé dans le rapport Easy Switch de l'IBPT du 10 mars 2015.

Le présent arrêté choisit, dans le cas d'une migration simple, de partir du principe que l'abonné souhaite que l'opérateur receveur exécute toutes les actions propres à une migration, y compris la résiliation du contrat existant auprès de l'opérateur donneur.

S'il ne le souhaite pas, l'abonné doit alors l'indiquer explicitement sur le mandat de migration (« opt-out »). De cette manière, l'abonné est en mesure de prouver sa demande en cas de différend.

L'abonné qui effectue une migration dispose de la possibilité de demander un transfert de ses numéros fixes et/ou mobiles directement dans le mandat de migration simple.

Alternativement, le mandat de migration simple lui donne la possibilité de conserver ses numéros fixes et/ou mobiles auprès de l'opérateur donneur moyennant l'adaptation éventuelle du contrat. Ceci est nécessaire dans certaines situations, par exemple :

- le client doit maintenir sa ligne téléphonique fixe pour son système d'alarme;
- l'opérateur receveur ne dispose pas des services de téléphonie fixe et/ou mobile.

#### Article 4

L'article 4 ne nécessite pas de commentaire.

#### Article 5

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) 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.

#### Article 6

L'article 6 ne nécessite pas de commentaire.

#### Article 7

Artikel 7 schrijft voor wat de recipiëntoperator moet doen, wanneer om één of andere reden de migratie niet kon doorgaan op de overeengekomen datum. Het beoogt een continuïteit van de dienstverlening aan de abonnee te garanderen en in een nieuwe migratiedatum te voorzien.

#### Artikel 8

Artikel 8 behoeft geen commentaar.

#### Artikel 9

Het eerste lid van artikel 9 is essentieel om te vermijden dat de abonnee gedurende een zekere tijd facturen van twee operatoren ontvangt.

Het tegelijkertijd actief laten zijn van internettoegangsdiensten of omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten bij zowel de donoral als de recipiëntoperator, bedoeld in het tweede lid van artikel 9, viseert bijvoorbeeld het geval van een verhuis en/of de klant die zeker wil zijn dat zijn nieuwe diensten correct werken, alvorens de oude te deactiveren (en die daarom dus een dubbele facturering aanvaardt).

Dit is echter niet mogelijk bij een migratie van één DSL-operator naar een andere DSL-operator, vandaar dat de wens van de abonnee technisch realiseerbaar moet zijn.

Ook wat telefonie gebaseerd op E.164 nummers betreft is een gelijktijdig actief laten van een dienst bij zowel donor- als recipiëntoperator technisch niet realiseerbaar. Een nummer kan inderdaad maar op één netwerk actief zijn.

Mocht blijken dat er problemen zijn met het zo snel mogelijk doorgeven van het verzoek tot deactivatie, dan kan de Minister hiervoor alsnog dwingende termijn opleggen.

#### Artikel 10

Artikel 10 viseert in de eerste plaats een migratie van één DSL-operator naar een andere DSL-operator. In die hypothese kan de recipiëntoperator niet eerst zijn diensten activeren en dan de donor vragen om diens diensten te deactiveren, aangezien dat op een DSL-netwerk technisch niet mogelijk is. Het gedeelde gebruik van een DSL-lijn door verschillende operatoren is tot op heden onmogelijk, tenzij parallel een lijn in dienst wordt gesteld.

In dat geval is er dus per definitie een onderbreking van dienstverlening. Van de betrokken operatoren wordt verwacht dat zij die dienstonderbreking zo klein mogelijk houden, zoniet kan het BIPT een dwingendere regeling opleggen.

#### Artikel 11

Artikel 11 geeft de donoroperator een termijn van 24 tot maximum 48 uur om elk relevant contract en iedere relevante aanrekening van het verbruik van diensten stop te zetten. Er dient name een einde gemaakt te worden aan die contract(en) en facturatie(s) die zonder voorwerp geworden zijn tengevolge van het verzoek om deactivatie. Wanneer de abonnee vraagt om bijvoorbeeld een vast of mobiel nummer bij de donor te behouden, dan mag de donor het stand alone contract dat geassocieerd is aan dit nummer niet stopzetten of past hij, indien mogelijk, het bundelcontract (waaruit -per hypothese- de teledistributies- en/of internetdiensten geschrapt worden) aan om het behoud van het nummer bij de donoroperator te accommoderen. Dit betekent dat de one stop shopping niet van toepassing is als een stand alone single play (1P) contract moet afgesloten worden voor overblijvende dienst, maar dat is een resultaat van de keuze van de klant. Het nieuwe contract zal van toepassing zijn vanaf de datum waarop de klant 1P dienst krijgt (dit zou zelfs retroactief geregeld kunnen worden, indien nodig). Dit doet uiteraard geen afbreuk aan de verzending van de eindfactuur door de donoroperator waarop het verbruik van de laatste facturatieperiode vóór de deactivatie wordt aangerekend. Tijdens deze termijn kan de donor de eventuele probleemgevallen in verband met de identificatie met de recipiënt of de klant regelen.

Wanneer de abonnee vraagt de deactivering van zijn diensten bij de donoroperator uit te stellen, moet deze laatste hiermee rekening houden indien dat technisch mogelijk is.

#### Artikel 12

Artikel 9 beoogt, zoals artikel 11 van het koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de nummeroverdraagbaarheid, te vermijden dat de operatoren 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 opwerpen om een migratie op basis van een mandaat aan de recipiëntoperator onaantrekkelijk of onmogelijk te maken.

L'article 7 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. Cela vise à garantir une continuité du service à l'abonné et à prévoir une nouvelle date de migration.

#### Article 8

L'article 8 ne nécessite pas de commentaire.

#### Article 9

L'alinéa premier de l'article 9 est essentiel pour éviter que l'abonné ne reçoive des factures des deux opérateurs pendant un certain temps.

Le fait de laisser simultanément actifs des services d'accès à Internet ou des services de radiotransmission et de radiodistribution tant chez l'opérateur donneur que chez l'opérateur receveur, visé au deuxième alinéa de l'article 9, vise par exemple le cas d'un déménagement et/ou le client qui souhaite s'assurer que ses nouveaux services fonctionnent correctement afin de désactiver les anciens (et qui accepte donc pour cette raison une double facturation).

Ce n'est toutefois pas possible pour une migration d'un opérateur DSL vers un autre opérateur DSL, d'où le fait que le souhait de l'abonné doive être techniquement réalisable.

Aussi, en ce qui concerne la téléphonie basée sur les numéros E.164, le fait de laisser actif un service simultanément chez l'opérateur receveur et l'opérateur donneur n'est pas techniquement réalisable. Un numéro ne peut en effet être actif que sur un seul réseau.

S'il s'avérait que le fait de communiquer la demande de désactivation le plus vite possible pose problème, le Ministre peut alors encore imposer à cet effet un délai impératif.

#### Article 10

L'article 10 vise dans un premier temps une migration d'un opérateur DSL vers un autre opérateur DSL. Dans cette hypothèse, l'opérateur receveur ne peut pas d'abord activer ses services et ensuite demander à l'opérateur donneur de désactiver ses services, étant donné que ce n'est pas possible techniquement sur un réseau DSL. La cohabitation de plusieurs opérateurs sur une ligne DSL est à ce jour impossible sauf moyennant la mise en service d'une ligne en parallèle.

Dans ce cas, il y a donc par définition une interruption du service. L'on attend des opérateurs concernés qu'ils limitent au maximum cette interruption de service, si pas l'IBPT, peut imposer une mesure plus contraignante.

#### Article 11

L'article 11 donne à l'opérateur donneur un délai de 24 à maximum 48 heures afin de mettre fin tout contrat pertinent et à toute facturation de l'utilisation des services pertinente. Il convient de mettre fin à ce ou ces contrat(s) et facturation(s) qui sont devenus sans objet à la suite de la demande de désactivation. Lorsque l'abonné demande par exemple de conserver un numéro fixe ou mobile auprès du donneur, le donneur ne peut alors pas mettre fin au contrat stand alone associé à ce numéro ou adapte, si possible, le contrat de l'offre groupée (duquel les services Internet et/ou télédistribution sont, par hypothèse, supprimés) afin d'accommoder le maintien du numéro auprès de l'opérateur donneur. Cela signifie que le one stop shopping n'est pas d'application lorsqu'un contrat stand alone single play (1P) doit être conclu pour le service restant, mais c'est là le résultat d'un choix du client. Le nouveau contrat sera d'application à partir de la date à laquelle le client reçoit le service 1P (cela pourrait même être réglé rétroactivement si nécessaire). Cela n'enlève rien naturellement au droit de l'opérateur donneur d'envoyer sa facture finale portant sur la facturation de la consommation de la dernière période de facturation précédant la désactivation. Pendant ce délai, le donneur peut régler les éventuels problèmes concernant l'identification du receveur ou du client.

Lorsque l'abonné demande de retarder la désactivation de ses services auprès de l'opérateur donneur, ce dernier doit en tenir compte lorsque cela est techniquement possible.

#### Article 12

L'article 9 vise, comme l'article 11 de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros, à éviter que les opérateurs ne forment, 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 moins attractive ou impossible sur la base d'un mandat accordé à l'opérateur receveur.

## Artikel 13

Artikel 13 detailleert de minimale vermeldingen die het eenvoudige-migratiemandaat moet bevatten.

Het migratiemandaat (ook "LoA" in het jargon; voor "Letter of Authorisation") speelt een centrale rol in een recipient led proces. Het eenvoudige-migratiemandaat is inderdaad een machtiging 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, zodat de klant verder niets meer hoeft te ondernemen bij zijn oude operator. Daarnaast heeft het eenvoudige-migratiemandaat, zoals afgeleid kan worden uit artikel 13, ook een informerende rol betreffende zaken die nog afgehandeld moeten worden aangaande het oude contract bij de donoroperator.

Het migratiemandaat dient ook de migratiegegevens te bevatten (zie ook de uitleg bij artikel 17). De recipientoperator heeft deze gegevens nodig, wanneer hij de donoroperator vraagt om de diensten van de abonnee die verzoekt om de migratie te deactiveren. Ze dienen om de te deactiveren diensten op nauwkeurige wijze te kunnen identificeren.

Andere reglementaire bepalingen stellen de abonnee in staat om een e-mailadres en/of een webpagina te behouden bij de donoroperator. Om de mededeling van deze inlichtingen door de abonnee te vergemakkelijken wordt deze laatste uitgenodigd om zijn wens rechtstreeks in het eenvoudige-migratiemandaat te formuleren.

Het onderhavige besluit geeft de abonnee de mogelijkheid om gedurende een bepaalde periode de dienst bij de donoroperator te behouden tegelijk met de dienst die bij de recipientoperator is geactiveerd. Deze verduidelijkt zijn wens door de datum van opzeg van de diensten bij de donoroperator te vermelden op het eenvoudige-migratiemandaat. Door uitdrukkelijk een datum te vragen aanvaardt de abonnee om de eventuele kosten in verband met de dubbele facturering op zich te nemen.

De door artikel 13 opgelegde standaardformulering bestemd voor de abonnee die een migratie uitvoert, is een aangepaste en gecombineerde versie van diegene die zijn opgelegd in het kader van het KB Nummeroverdraagbaarheid.

De handtekening op het eenvoudige migratiemandaat moet, indien die niet handgeschreven is, voldoen aan de voorwaarden van artikel XII.15, van het Wetboek van economisch recht.

## Artikel 14

In de artikelen 14 en 15 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 klant op het afgesproken tijdstip en frustraties vanwege die klanten dat men nodeloos een dag verlof nam voor een technicus die niet is komen opdagen.

Als eerste maatregel ter verbetering van de problematiek van het bezoek van de technicus wordt in artikel 14 de verplichting voor iedere recipientoperator gecreëerd om minstens afspraken te maken binnen tijdsblokken van een halve dag (en niet meer enkel voor een ganse dag, zonder enige duidelijkheid omtrent het moment van passage van de technicus). Artikel 14 betekent evenwel niet noodzakelijk dat operatoren de mogelijkheid om afspraken te maken in een tijdsblok van een volledige dag moeten afschaffen. De operator die momenteel enkel afspraken in tijdsblokken van een dag voorziet, moet bij de inwerking-treding van dit besluit zijn klanten bijkomend de keuze geven om afspraken binnen tijdsblokken van een halve dag te maken. Het begin en het einde van het tijdsblok 's ochtends en 's avonds moet door iedere operator zelf ingevuld worden. De tijdsblokken zijn niet precies gedefinieerd om de operator enige flexibiliteit te bieden. Toch moet de operator deze tijdsblokken vooraf preciseren zodat de abonnee over een geldige referentie kan beschikken. Artikel 14 schrijft niet voor dat de interventie ook effectief moet beëindigd worden binnen het tijdsblok, omdat de duur van een interventie niet met zekerheid op voorhand te bepalen is.

## Artikel 15

De tweede maatregel rond de interventie van de technicus betreft de verplichting tot het opmaken van een verslag van de interventie en de ter beschikkingstelling ervan aan de abonnee.

Artikel 15 § 1 legt op dat elk bezoek van een technicus op het installatieadres (ook het bezoek dat niet kon doorgaan omdat de klant of zijn vertegenwoordiger niet aanwezig zou zijn) het voorwerp moet uitmaken van een verslag.

## Article 13

L'article 13 détaille les indications minimales qui doivent figurer sur le mandat de migration simple.

Le mandat de migration (également appelé dans le jargon « LoA », pour « Letter of Authorisation ») joue un rôle central dans une procédure gérée par le receveur. Via mandat de migration simple, 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 opérateur actuel, pour que le client ne doive plus entreprendre aucune démarche auprès de son ancien opérateur. En outre, le mandat de migration simple, comme on peut le déduire de l'article 13, a également un rôle informatif, entre autres par rapport aux questions qui doivent encore être clôturées concernant l'ancien contrat auprès de l'opérateur donneur.

Le mandat de migration doit également comprendre les données de migration (voir également l'explication donnée pour l'article 17). L'opérateur receveur a besoin de ces données, lorsqu'il demande à l'opérateur donneur de désactiver les services de l'abonné qui demande la migration. Elles servent à pouvoir identifier précisément les services à désactiver.

D'autres dispositions réglementaires permettent à l'abonné de conserver une adresse email et/ou un espace web chez l'opérateur donneur. Afin de faciliter la communication de ces informations par l'abonné, ce dernier est invité à formuler son souhait directement dans le mandat de migration simple.

Le présent arrêté donne la faculté à l'abonné de maintenir durant une certaine durée le service auprès de l'opérateur donneur en parallèle avec le service activé chez l'opérateur receveur. Celui-ci précise son souhait en indiquant la date de résiliation des services chez l'opérateur donneur sur le mandat de migration simple. En demandant explicitement une date, l'abonné accepte de prendre en charge les frais éventuels liés à la double facturation.

La formulation standard à destination de l'abonné qui effectue une migration, imposée par l'article 13, est une version adaptée et combinée de celles imposées dans le cadre de l'A.R. relatif à la portabilité des numéros.

La signature sur le mandat de migration simple doit, si elle n'est pas écrite à la main, satisfaire aux conditions de l'article XII.15, du Code de droit économique.

## Article 14

Les articles 14 et 15 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 client à l'heure convenue et de frustrations pour les clients ayant pris un jour de congé inutilement pour un technicien qui n'est pas venu.

Une première mesure d'amélioration de la problématique de la visite du technicien est l'obligation créée à l'article 14 pour tout opérateur receveur de convenir de rendez-vous au moins dans des plages horaires d'une demi-journée (et non plus uniquement pour une journée entière, sans aucune garantie quant à l'heure de passage du technicien). L'article 14 ne signifie toutefois pas nécessairement que les opérateurs doivent supprimer la possibilité de fixer des rendez-vous dans une plage horaire d'une journée entière. L'opérateur qui ne prévoit à l'heure actuelle que des rendez-vous dans des plages horaires d'une journée, doit donner, lors de l'entrée en vigueur du présent arrêté, en plus le choix à ses clients de fixer des rendez-vous dans des plages horaires d'une demi-journée. Le début et la fin de la plage horaire le matin et le soir doivent être complétés par chaque opérateur. Les plages horaires ne sont pas définies précisément afin de permettre une certaine flexibilité à l'opérateur. Néanmoins, l'opérateur doit préciser ces plages au préalable pour permettre à l'abonné de disposer d'une référence valable. L'article 14 ne stipule pas que l'intervention doit effectivement être terminée dans la plage horaire, parce que la durée d'une intervention ne peut pas être définie à l'avance avec certitude.

## Article 15

La deuxième mesure relative à l'intervention du technicien concerne l'obligation d'établir un rapport de l'intervention et de mettre celui-ci à la disposition de l'abonné.

L'article 15, § 1<sup>er</sup> stipule que toute visite d'un technicien à l'adresse d'installation (également la visite qui n'a pas pu avoir lieu parce que le client ou son représentant n'étaient pas présents) doit faire l'objet d'un rapport.

Artikel 15, § 2 schrijft voor dat de technicus aan het eind van zijn bezoek een exemplaar van zijn verslag ter beschikking stelt van de consument. Dit kan een overhandiging van een dubbel zijn (of het achterlaten van dat dubbel in de brievenbus van de klant, indien het bezoek niet kon doorgaan) of de verzending van een elektronisch bericht aan de klant waarmee het verslag op een duurzame elektronische drager aan de klant wordt bezorgd.

#### Artikel 16

Opdat de eenvoudige migratie zo homogeen, efficiënt en betrouwbaar mogelijk kan verlopen, moet het mogelijk zijn om alle diensten te identificeren die het voorwerp van een migratie kunnen uitmaken. Zonder een unieke identifier zou het immers kunnen dat de donoperator niet over de informatie beschikt die noodzakelijk is voor de deactivering van de diensten, of erger nog, overgaat tot de deactivering van diensten die bij een andere abonnee actief zijn. De identificatie van de diensten vormt dus een hoeksteen van dit besluit.

De factuur, fysiek of elektronisch, is een document dat van nature bestaat en repetitief is. Ze vormt bijgevolg een bevoorrechte drager voor de abonnee om over de unieke identifier te beschikken, wanneer hij van operator wil veranderen.

Om vanuit het oogpunt van de abonnee te zorgen voor de vereenvoudiging van het proces, is het noodzakelijk dat de abonnee slechts één enkele identifier hoeft over te zenden, die alle diensten vertegenwoordigt die in aanmerking komen voor de eenvoudige migratie.

Deze identifier kan worden aangeboden in de vorm van een nummer of een naam, volgens de keuze van de operator.

#### Artikel 17

De klantzone is een geïndividualiseerde dienst, die op beveiligde wijze beschikbaar is op het internet en waartoe de abonnee toegang heeft door middel van een gebruikersnaam en een wachtwoord. Wanneer de abonnee zichzelf identificeert kunnen de computersystemen in staat zijn om het gedrag van de abonnee op deze webpagina van de klant vast te stellen, met name de pagina's die hij bekijkt. Door de beschikbaarstelling van de migratie-informatie op een pagina, bijvoorbeeld de hoofdpagina of de algemene pagina waarop de producten van de klant worden beschreven, zonder dat de abonnee op de pagina een actie moet ondernemen (bijvoorbeeld klikken), is het aldus onmogelijk om zijn gedrag te analyseren. Het is echter altijd mogelijk dat de abonnee verbonden blijft met zijn webpagina (bijvoorbeeld via een cookie) en dat de raadpleging van pagina's van de (niet-beveiligde) website van de operator wordt geanalyseerd. De operator kan deze informatie niet gebruiken om te bepalen of de abonnee het voornemen heeft om van operator te veranderen.

Talrijke operatoren zenden hun abonnees een welkomstbrief toe die tot doel heeft alle nuttige informatie die bewaard moet worden samen te vatten. Bijgevolg lijkt het relevant in dat document de migratie-informatie toe te voegen.

#### Artikel 18

Artikel 18 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 by default 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.

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 19 ingestelde recht op compensatie bij niet-opdagen van de technicus binnen het afgesproken timeslot, het bedrag van de compensaties en de procedure 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 neutrale formulering dat de klant gehouden blijft om, in voorkomend geval, de nog openstaande –gerechtvaardigde– facturen van de donor te betalen voor het verbruik van diensten vóór de migratie.

Wanneer dit artikel stelt dat informatie op generieke wijze kan gegeven worden betekent dit bijvoorbeeld dat een omschrijving van mogelijke opzegkosten of van mogelijke teruggave van toestellen in het algemeen voldoende is, zonder detailinformatie of deze of gene operator opzegkosten bij een verbreking binnen de 6 maanden aanrekenen of zonder specifieke informatie welke toestellen men bij deze of gene operator moet teruggeven.

L'article 15, § 2 prévoit que le technicien laisse un exemplaire de son rapport à la disposition du client 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 client, si la visite n'a pas pu avoir lieu) ou l'envoi d'un message électronique au client transmettant le rapport au client sur un support électronique durable.

#### Article 16

Pour que la migration simple puisse s'effectuer de la façon la plus homogène, efficace et fiable possible, il est nécessaire de pouvoir identifier l'ensemble des services susceptibles de faire l'objet d'une migration simple. En effet, en l'absence d'une identification unique, l'opérateur donneur serait susceptible de ne pas disposer des informations nécessaires à la désactivation des services ou, pire, de procéder à la désactivation de services actifs auprès d'un autre abonné. L'identification des services constitue donc une pierre angulaire de cet arrêté.

Qu'elle soit physique ou électronique, la facture est un document qui existe par nature et de manière répétitive. Elle constitue par conséquent un support privilégié pour l'abonné afin de disposer des informations utiles lorsqu'il souhaite changer d'opérateur.

Afin d'assurer, du point de vue de l'abonné, la simplification du processus, il est nécessaire que l'abonné ne doive transmettre qu'un seul et unique identifiant représentant l'ensemble des services éligibles à la migration simple.

Cet identifiant peut être proposé sous la forme d'un numéro ou d'un nom au choix de l'opérateur.

#### Article 17

L'espace client est un service individualisé, disponible de manière sécurisée sur Internet auquel l'abonné a accès à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Lorsque l'abonné s'identifie, les systèmes informatiques peuvent être en mesure de déterminer le comportement de l'abonné sur cet espace client, notamment les pages qu'il consulte. Par la mise à disposition des informations de migration sur une page, par exemple la page principale ou la page générale relative à la description des produits du client, sans qu'il ne soit nécessaire à l'abonné d'effectuer une action (par exemple, cliquer) sur la page, il est ainsi impossible d'analyser son comportement. Il est toujours toutefois possible que l'abonné reste connecté à son espace client (par exemple par l'intermédiaire d'un cookie) et que la consultation de pages du site Internet (non sécurisé) de l'opérateur soit analysée. L'opérateur ne peut utiliser ces informations pour déterminer si l'abonné a l'intention de changer d'opérateur.

De nombreux opérateurs transmettent à leurs abonnés une lettre de bienvenue visant à résumer l'ensemble des informations utiles à conserver. Il paraît par conséquent pertinent d'ajouter les informations de migration dans ce document.

#### Artikel 18

L'article 18 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 par défaut en exécution du présent arrêté doit être clairement mise en avant sur les pages des sites Internet des opérateurs consacrées au changement d'opérateur.

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 19 à une compensation en cas d'absence de visite du technicien dans la plage horaire convenue, au montant de la compensation et aux procédures et modalités du paiement de celles-ci.

En exécution des points 3° et 4°, l'opérateur receveur doit informer dans des termes généraux ses nouveaux clients sur les 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 neutre 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.

Lorsque cet article indique que les informations peuvent être données de manière générique, cela signifie par exemple qu'une description des éventuels frais de résiliation ou de la possible restitution d'appareils suffit en général, sans informations détaillées concernant le fait de savoir si tel ou tel opérateur facture des frais de résiliation en cas de rupture de contrat dans les 6 mois ou sans informations spécifiques concernant les appareils que l'on doit rendre à tel ou tel opérateur.



## Artikel 19

Artikel 19 bepaalt de vergoeding waar de consument recht op heeft indien de technicus niet is komen opdagen binnen het afgesproken tijdsblok of wanneer er geen verslag werd opgesteld of dat verslag niet opgesteld werd conform de regels in artikel 15 of in uitvoering daarvan.

Wanneer de installatie verschillende bezoeken van technici vereist, heeft de abonnee recht op een compensatie voor elk gepland bezoek dat niet is nagekomen.

## Artikel 20

Artikel 20 stelt de regel in dat het verzoek tot compensatie altijd ingediend moet worden bij de recipiëntoperator, zelfs al zou de abonnee weten dat de vertraging niet aan deze operator, maar bijvoorbeeld aan de technicus van de operator van het onderliggende netwerk te wijten is.

Het artikel staat de recipiëntoperator verder toe om de compensatie te betalen aan de abonnee via de factuur te verrekenen met de abonnementsgelden die de abonnee aan hem verschuldigd is. Als alternatief wordt de compensatie betaald via een creditnota.

## Artikel 21

Artikel 21 geeft de Minister de mogelijkheid om de processen en communicatieprotocollen tussen de operatoren nader te regelen, mocht blijken dat de afspraken die gemaakt werden tussen operatoren in de "werkgroep Easy Switch" niet afdoende zouden blijken te werken.

## Artikel 22

Artikel 22 brengt wijzigingen aan het KB Nummeroverdraagbaarheid aan teneinde dat besluit af te stemmen op het huidige besluit.

## Artikel 23 tot en met 25

De overige artikelen behoeven geen commentaar

Er werd rekening gehouden met de opmerkingen van de Raad van State, behalve met de opmerking betreffende artikel 12. Dat artikel speelt een sleutelrol in het faciliteren van vlotte migraties. Via een reparatiewet zal er een wettelijke basis voor deze bepaling ingevoerd worden.

Ik heb de eer te zijn,

Sire,  
van Uwe Majesteit,  
de zeer eerbiedige  
en zeer getrouwe dienaar,  
De Minister van Telecommunicatie,  
A. DE CROO

ADVIES 59.513/4 VAN 11 JULI 2016 VAN DE RAAD VAN STATE, AFDELING WETGEVING, OVER EEN ONTWERP VAN KONINKLIJK BESLUIT 'BETREFFENDE DE MIGRATIE VAN VASTELIJNDIENSTEN EN BUNDELS VAN DIENSTEN IN DE SECTOR VAN DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE'

Op 1 juni 2016 is de Raad van State, afdeling Wetgeving, door de Vice-Eerste Minister en Minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post verzocht binnen een termijn van dertig dagen, verlengd tot 13 juli 2016 (\*) een advies te verstrekken over een ontwerp van koninklijk besluit 'betreffende de migratie van vastelijnendiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie'.

Het ontwerp is door de vierde kamer onderzocht op 11 juli 2016.

De kamer was samengesteld uit Pierre Vandernoot, kamervoorzitter, Martine Baguet en Bernard Blero, staatsraden, Sébastien Van Drooghenbroeck en Marianne Dony, assessoren, en Bernadette Vigneron, griffier.

Het verslag is opgesteld door Anne Vagman, eerste auditeur.

De overeenstemming tussen de Franse en de Nederlandse tekst van het advies is nagezien onder toezicht van Martine Baguet.

Het advies, waarvan de tekst hierna volgt, is gegeven op 11 juli 2016.

-----  
(\*) Bij e-mail van 6 juni 2016.

Aangezien de adviesaanvraag ingediend is op basis van artikel 84, § 1, eerste lid, 2°, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, beperkt de afdeling Wetgeving overeenkomstig artikel 84, § 3, van de voornoemde gecoördineerde wetten haar onderzoek tot de rechtsgrond van het ontwerp, de bevoegdheid van de steller van de handeling en de te vervullen voorafgaande vormvereisten.

Wat deze drie punten betreft, geeft het ontwerp aanleiding tot de volgende opmerkingen.

## Article 19

L'article 19 stipule que l'indemnité à laquelle le consommateur a droit si le technicien ne s'est pas présenté dans la plage horaire convenue ou lorsqu'aucun rapport n'a été établi ou que ce rapport n'a pas été établi conformément à l'article 15 ou en exécution de celui-ci.

Lorsque l'installation nécessite plusieurs visites de techniciens, l'abonné a droit à une compensation pour chaque visite planifiée non respectée.

## Article 20

L'article 20 établit la règle selon laquelle la demande de compensation doit toujours être introduite auprès de l'opérateur receveur, même si l'abonné sait que le retard n'est pas dû à cet opérateur.

L'article permet en outre à l'opérateur receveur de porter en compte la compensation à payer à l'abonné sur la facture en même temps que les redevances d'abonnement dont l'abonné lui est redevable. Alternativement, le paiement de la compensation s'effectue par la voie d'une note de crédit.

## Article 21

L'article 21 donne la possibilité au Ministre de régler plus en détail les processus et protocoles de communication entre les opérateurs, s'il s'avérait que les arrangements convenus entre les opérateurs dans le « groupe de travail Easy Switch » n'étaient pas suffisants.

## Article 22

L'article 22 apporte des modifications à l'AR Portabilité des numéros afin de le faire correspondre au présent arrêté.

## Articles 23 à 25

Les autres articles ne nécessitent pas de commentaires.

Il a été tenu compte des remarques du Conseil d'État, sauf pour la remarque concernant l'article 12. Cet article joue un rôle clé dans la facilitation de migrations aisées. Via une loi de réparation, une base légale sera introduite pour cette disposition.

J'ai l'honneur d'être,

Sire,  
de Votre Majesté,  
le très respectueux  
et très fidèle serviteur,  
Le Ministre des Télécommunications,  
A. DE CROO

AVIS 59.513/4 DU 11 JUILLET 2016 DU CONSEIL D'ETAT, SECTION DE LEGISLATION, SUR UN PROJET D'ARRÊTE ROYAL 'RELATIF À LA MIGRATION DES SERVICES DE LIGNE FIXE ET DES OFFRES GROUPEES DE SERVICES DANS LE SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES'

Le 1<sup>er</sup> juin 2016, le Conseil d'Etat, section de législation, a été invité par le Vice-Premier Ministre et Ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste à communiquer un avis, dans un délai de trente jours, prorogé jusqu'au 13 juillet 2016 (\*), sur un projet d'arrêté royal 'relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques'.

Le projet a été examiné par la quatrième chambre le 11 juillet 2016.

La chambre était composée de Pierre Vandernoot, président de chambre, Martine Baguet et Bernard Blero, conseillers d'Etat, Sébastien Van Drooghenbroeck et Marianne Dony, assesseurs, et Bernadette Vigneron, greffier.

Le rapport a été rédigé par Anne Vagman, premier auditeur.

La concordance entre la version française et la version néerlandaise a été vérifiée sous le contrôle de Martine Baguet.

L'avis, dont le texte suit, a été donné le 11 juillet 2016.

-----  
(\*) Par courriel du 6 juin 2016.

Comme la demande d'avis est introduite sur la base de l'article 84, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 2°, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, la section de législation limite son examen au fondement juridique du projet, à la compétence de l'auteur de l'acte ainsi qu'à l'accomplissement des formalités préalables, conformément à l'article 84, § 3, des lois coordonnées précitées.

Sur ces trois points, le projet appelle les observations suivantes.

## Bijzondere opmerkingen

## Aanhef

1. Het eerste lid behoort te worden aangevuld met de vermelding van artikel 11, § 7, van de wet van 13 juni 2005 'betreffende de elektronische communicatie', vervangen bij de wet van 10 juli 2012: die bepaling levert immers een rechtsgrond op voor artikel 23 van het ontwerp.

2. In de aanhef dient een nieuw derde lid ingevoegd te worden teneinde melding te maken van het koninklijk besluit van 2 juli 2013 'betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten', dat men voornemens is te wijzigen bij artikel 23 van het ontwerp.

3. In de aanhef dient de datum te worden ingevuld waarop voldaan is aan de respectieve vormvereisten die daarin vermeld zijn.

## Dispositief

## Artikel 1

Wat het eerste lid betreft, wordt erop gewezen dat de ontworpen tekst het toepassingsgebied van het ontwerpbesluit beperkt, inzonderheid door alleen te gewagen van diensten "geleverd via een vaste lijn" en van een "omroepdistributiedienst", en aldus geen volledige uitvoering geeft aan de machtiging die aan de Koning verleend wordt bij artikel 111/2, § 1, van de wet van 13 juni 2005 'betreffende de elektronische communicatie' noch aan de machtiging die eveneens aan de Koning wordt verleend bij artikel 5/2 van de wet van 15 mei 2007 'betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten' (1)

## Artikelen 1 en 23

Naar aanleiding van het verzoek om nadere uitleg te verstrekken over de wijze waarop de steller van het ontwerp de ontworpen tekst wil laten samengaan met het koninklijk besluit van 2 juli 2013 'betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten', meer in het bijzonder door het uitvaardigen van artikel 1, tweede lid, van het ontwerp en door de wijzigingen die bij artikel 23 ervan aangebracht worden in het voornoemde koninklijk besluit van 2 juli 2013, heeft de gemachtigde van de minister het volgende uiteengezet:

"Uitleg betreffende de verhouding tussen het ontwerp KB 'Easy Switch' en het KB 'Nummeroverdraagbaarheid' van 2 juli 2013

Het is de bedoeling dat:

- het KB Nummeroverdraagbaarheid volledig en alleen van toepassing is, wanneer de migratie volledig geregeld kan worden door het nummer over te dragen (NB: het is een conventie (en een technische realiteit) dat de abonnee door de overdracht van zijn nummer(s) te vragen een einde stelt aan zijn telefoniecontract(en) bij de donoperator);

- het KB Nummeroverdraagbaarheid bijna volledig van toepassing is naast het KB 'Easy Switch', wanneer een bundel van diensten met en zonder nummers gemigreerd wordt, maar niet de artikelen 10, § 2 en 11 van het KB Nummeroverdraagbaarheid.

De situatie in het tweede bullet point van een 'bundel van diensten met en zonder nummers' viseert het geval wanneer er in een bundel diensten zitten die geleverd worden aan de hand van nummers (vaste telefonie en/of mobiele telefonie) en diensten die niet geleverd worden aan de hand van nummer (internet en/of televisie).

Voor de uitvoering van de migratie van dat deel van de dienst(en) geleverd aan de hand van nummers in een bundel, is het de bedoeling dat:

- dat technisch nog steeds gebeurt via de centrale referentiedatabank (zie art. 10, § 3 van het KB Nummeroverdraagbaarheid),

- op operationeel vlak de timers en regels in de §§ 4 tot en met 7 van artikel 10 van het KB Nummeroverdraagbaarheid onverkort van toepassing blijven op dat deel van de migratie,

- financieel de regels van artikel 12 van het KB Nummeroverdraagbaarheid zonder wijziging van toepassing blijven en

- abonnees voor vertragingen op vlak van nummeroverdraagbaarheid een recht blijven hebben op compensaties (zie art. 13 KB Nummeroverdraagbaarheid).

## Observations particulières

## Préambule

1. L'alinéa 1<sup>er</sup> sera complété par la mention de l'article 11, § 7, de la loi du 13 juin 2005 'relative aux communications électroniques', remplacé par la loi du 10 juillet 2012: cette disposition procure en effet un fondement juridique à l'article 23 du projet.

2. Un alinéa 3 nouveau sera inséré dans le préambule aux fins de mentionner l'arrêté royal du 2 juillet 2013 'relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques', dont la modification est envisagée par l'article 23 du projet.

3. Les dates d'accomplissement des formalités mentionnées au préambule seront complétées.

## Dispositif

Article 1<sup>er</sup>

S'agissant de l'alinéa 1<sup>er</sup>, l'attention est attirée sur le fait qu'en limitant le champ d'application de l'arrêté en projet comme il le fait, notamment en se limitant aux services « via une ligne fixe » et à la « radiodistribution », le texte en projet ne procure pas une exécution complète à l'habilitation conférée au Roi par l'article 111/2, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 13 juin 2005 'relative aux communications électroniques' ni à l'habilitation conférée au Roi également par l'article 5/2 de la loi du 15 mai 2007 'relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiodiffusion et de radiodistribution' (1).

Articles 1<sup>er</sup> et 23

Invité à préciser la manière dont l'auteur du projet entend combiner l'arrêté en projet avec l'arrêté royal du 2 juillet 2013 'relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques', plus spécialement par l'adoption de l'article 1<sup>er</sup>, alinéa 2, du projet et des modifications que son article 23 entend apporter à l'arrêté royal du 2 juillet 2013 précité, le délégué du Ministre a exposé ce qui suit:

« Uitleg betreffende de verhouding tussen het ontwerp KB 'Easy Switch' en het KB 'Nummeroverdraagbaarheid' van 2 juli 2013

Het is de bedoeling dat:

- het KB Nummeroverdraagbaarheid volledig en alleen van toepassing is, wanneer de migratie volledig geregeld kan worden door het nummer over te dragen (NB: het is een conventie (en een technische realiteit) dat de abonnee door de overdracht van zijn nummer(s) te vragen een einde stelt aan zijn telefoniecontract(en) bij de donoperator);

- het KB Nummeroverdraagbaarheid bijna volledig van toepassing is naast het KB 'Easy Switch', wanneer een bundel van diensten met en zonder nummers gemigreerd wordt, maar niet de artikelen 10, § 2 en 11 van het KB Nummeroverdraagbaarheid.

De situatie in het tweede bullet point van een 'bundel van diensten met en zonder nummers' viseert het geval wanneer er in een bundel diensten zitten die geleverd worden aan de hand van nummers (vaste telefonie en/of mobiele telefonie) en diensten die niet geleverd worden aan de hand van nummer (internet en/of televisie).

Voor de uitvoering van de migratie van dat deel van de dienst(en) geleverd aan de hand van nummers in een bundel, is het de bedoeling dat:

- dat technisch nog steeds gebeurt via de centrale referentiedatabank (zie art. 10, § 3 van het KB Nummeroverdraagbaarheid),

- op operationeel vlak de timers en regels in de §§ 4 tot en met 7 van artikel 10 van het KB Nummeroverdraagbaarheid onverkort van toepassing blijven op dat deel van de migratie,

- financieel de regels van artikel 12 van het KB Nummeroverdraagbaarheid zonder wijziging van toepassing blijven en

- abonnees voor vertragingen op vlak van nummeroverdraagbaarheid een recht blijven hebben op compensaties (zie art. 13 KB Nummeroverdraagbaarheid).

Enkel op de volgende vlakken is het de bedoeling dat (ook voor de diensten die geleverd worden aan de hand van nummers) de regels van het KB 'Easy Switch' voorrang krijgen op de regels van het KB Nummeroverdraagbaarheid :

1) het door de abonnee te ondertekenen mandaat : het is de bedoeling dat de abonnee één enkel mandaat ondertekent om zijn bundel van diensten te migreren; niet één mandaat voor het deel van zijn diensten geleverd aan de hand van een nummer (op grond van artikel 10, § 2, KB Nummeroverdraagbaarheid) en één mandaat voor de resterende diensten, die niet geleverd worden aan de hand van een nummer.

2) de vergoeding die de recipiëntoperator kan vragen aan de abonnee voor de uitvoering van de migratie : het is de bedoeling dat de recipiëntoperator geen vergoeding voor de migratie meer kan vragen; niet dat hij nog een vergoeding kan vragen voor het deel van de migratie dat geregeld wordt via nummeroverdraagbaarheid, door beroep te doen op artikel 11 van het KB Nummeroverdraagbaarheid.

Vandaar dat artikel 23 van het KB Easy Switch in het KB Nummeroverdraagbaarheid een nieuwe bepaling over de toepassing van dat laatste KB invoert, die stelt :

'Art. 2/1. De artikelen 10, § 2 en 11 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.'

En het KB Easy Switch zelf duidelijk maakt dat ook het KB Nummeroverdraagbaarheid in een bepaalde mate van toepassing blijft, door in artikel 1, 2e lid te bepalen :

'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'.

Die uitleg, die omstandiger en nauwkeuriger is dan die welke in het verslag aan de Koning voorkomt, zou daarin opgenomen moeten worden.

Overigens lijkt in het licht van de aldus opgegeven redenen, weliswaar a priori aanvaard te kunnen worden dat artikel 10, § 2, van het koninklijk besluit van 2 juli 2013 niet van toepassing verklaard wordt "indien de nummeroverdracht deel uitmaakt van een ruimere migratie van diensten, geregeld in het besluit genomen krachtens artikel 111/2, § 1, van de Wet" (2); de steller van het ontwerp moet in het licht van het gelijkheidsbeginsel evenwel in staat zijn om uit te leggen om welke redenen overwogen wordt te bepalen dat, indien de nummeroverdracht deel uitmaakt van een ruimere migratie van diensten, geregeld in het besluit genomen krachtens artikel 111/2, § 1, van de wet van 13 juni 2005 'betreffende de elektronische communicatie', de vergoeding waarin artikel 11 van het koninklijk besluit van 2 juli 2013 voorziet niet aan de operator verschuldigd zal zijn. In dat verband blijkt de reden die opgegeven is in de uitleg die supra weergegeven is en die alleen steunt op de bedoeling van de steller van het ontwerp ontoereikend (3).

Artikel 23 van het ontwerp dient in het licht van deze opmerkingen opnieuw onder de loep te worden genomen en het verslag aan de Koning behoort dienovereenkomstig aangevuld te worden.

#### Artikel 2

In de bepaling onder 6° is sprake van een "elektronisch gevalideerde (...) verklaring".

Het ontwerp behoort aangevuld te worden teneinde in een afzonderlijke bepaling aan te geven volgens welke nadere regels die validatie geschiedt.

Dezelfde opmerking geldt voor artikel 13, § 1, 8°.

#### Artikel 3

Het derde lid zou duidelijker gesteld zijn indien het gesplitst zou worden in twee leden met de volgende tekst :

"Wanneer de in artikel 1 bedoelde abonnee geen volmacht wenst te geven aan de recipiëntoperator om de opzeg ten aanzien van de donoroperator te verrichten en de activering van de nieuwe diensten af te stemmen op de deactivering van de diensten bij de donoroperator, geeft hij dat expliciet aan op het eenvoudige migratiemandaat.

Enkel op de volgende vlakken is het de bedoeling dat (ook voor de diensten die geleverd worden aan de hand van nummers) de regels van het KB 'Easy Switch' voorrang krijgen op de regels van het KB Nummeroverdraagbaarheid :

1) het door de abonnee te ondertekenen mandaat : het is de bedoeling dat de abonnee één enkel mandaat ondertekent om zijn bundel van diensten te migreren; niet één mandaat voor het deel van zijn diensten geleverd aan de hand van een nummer (op grond van artikel 10, § 2, KB Nummeroverdraagbaarheid) en één mandaat voor de resterende diensten, die niet geleverd worden aan de hand van een nummer.

2) de vergoeding die de recipiëntoperator kan vragen aan de abonnee voor de uitvoering van de migratie : het is de bedoeling dat de recipiëntoperator geen vergoeding voor de migratie meer kan vragen; niet dat hij nog een vergoeding kan vragen voor het deel van de migratie dat geregeld wordt via nummeroverdraagbaarheid, door beroep te doen op artikel 11 van het KB Nummeroverdraagbaarheid.

Vandaar dat artikel 23 van het KB Easy Switch in het KB Nummeroverdraagbaarheid een nieuwe bepaling over de toepassing van dat laatste KB invoert, die stelt :

'Art. 2/1. De artikelen 10, § 2 en 11 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.'

En het KB Easy Switch zelf duidelijk maakt dat ook het KB Nummeroverdraagbaarheid in een bepaalde mate van toepassing blijft, door in artikel 1, 2de lid te bepalen :

'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' ».

Ces explications, plus complètes et précises que celles qui figurent dans le rapport au Roi, gagneraient à y être intégrées.

Par ailleurs, au regard des justifications ainsi fournies, il paraît certes a priori admissible de rendre inapplicable l'article 10, § 2, de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 « si le transfert de numéro fait partie d'une migration plus large, réglée dans l'arrêté adopté en vertu de l'article 111/2, § 1<sup>er</sup>, de la Loi » (2); l'auteur du projet doit toutefois être en mesure de justifier, au regard du principe d'égalité, les raisons pour lesquelles il est envisagé de prévoir que si le transfert de numéro fait partie d'une migration plus large, réglée dans l'arrêté adopté en vertu de l'article 111/2, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 13 juin 2005 'relative aux communications électroniques', l'indemnité prévue par l'article 11 de l'arrêté du 2 juillet 2013 ne sera pas due à l'opérateur. À cet égard, la justification donnée dans les explications reproduites ci-avant, qui repose sur la seule intention de l'auteur du projet, ne s'avère pas suffisante (3).

L'article 23 du projet sera réexaminé à la lumière de ces observations et le rapport au Roi sera complété en conséquence.

#### Article 2

Au 6°, il est question de « déclaration validée électroniquement ».

Le projet sera complété aux fins de préciser dans une disposition séparée les modalités de cette validation.

La même observation vaut pour l'article 13, § 1<sup>er</sup>, 8°.

#### Article 3

L'alinéa 3 serait plus clairement rédigé s'il était scindé en deux alinéas portant le texte suivant :

« Lorsque l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> ne souhaite pas mandater l'opérateur receveur pour effectuer la résiliation vis-à-vis de l'opérateur donneur et faire concorder des nouveaux services avec la désactivation des services auprès de l'opérateur donneur, il l'indique explicitement sur le mandat de migration simple.

Op het eenvoudige migratiemandaat geeft hij eveneens aan :

1° [de tekst die overeenstemt met het ontworpen derde lid, 2°] ;

2° [de tekst die overeenstemt met het ontworpen derde lid 3, 3°]”.

#### Artikel 5

Volgens de redactie van de machtigingen die aan de Koning verleend worden bij artikel 111/2, § 1, van de wet van 13 juni 2005 ‘betreffende de elektronische communicatie’ en bij artikel 5/2, van de wet van 15 mei 2007 ‘betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten’ staat het aan de uitvoerende macht om de uitvoeringstermijnen te bepalen.

In artikel 5, tweede lid, van het ontwerp mag dan ook niet voorgeschreven worden dat de minister de termijnen in kwestie “kan” bepalen : die termijnen moeten in het ontworpen besluit zelf bepaald worden, tenzij daarin voorgeschreven wordt dat de minister die termijnen “bepaalt”.

De ontworpen tekst dient in het licht van deze opmerking herzien te worden.

Dezelfde opmerking geldt, mutatis mutandis, voor artikel 9, derde lid, van het ontwerp.

#### Artikel 9

In de Franse tekst bestaat artikel 8 uit vier leden, maar is er geen artikel 9, terwijl in de Nederlandse tekst artikel 8 uit één lid bestaat en artikel 9 uit drie leden.

De steller van het ontwerp dient dat ontbrekend artikelnummer in de Franse tekst in te voegen.

#### Artikel 12

Het is de afdeling Wetgeving niet duidelijk in welke wetsbepaling een rechtsgrond gevonden zou kunnen worden voor artikel 12 van het ontwerp : daarvoor is geen rechtsgrond te vinden in artikel 111/2, § 1, van de wet van 13 juni 2005 ‘betreffende de elektronische communicatie’, noch in artikel 5/2 van de wet van 15 mei 2007 ‘betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten’; bij die bepalingen worden aan de Koning immers precieze machtigingen verleend die minder talrijk en minder ruim zijn dan die welke vergelijkenderwijze bij artikel 11, § 7, tweede lid, inzonderheid de bepalingen onder 1° en 3°, van de wet van 13 juni 2005 aan de Koning worden verleend inzake nummeroverdraagbaarheid.

Artikel 12 dient te vervallen.

#### Artikel 13

Artikel 13, § 2, strekt ertoe aan het Instituut een verordenende bevoegdheid te verlenen.

Doordat de wetsbepalingen tot uitvoering waarvan het ontworpen besluit strekt, geen precieze en uitdrukkelijke machtiging in die zin bevatten, bezit artikel 13 geen rechtsgrond.

De ontworpen tekst dient aldus herzien te worden dat in voorkomend geval de bevoegdheid van verordenende aard niet aan het Instituut maar aan de minister opgedragen wordt.

Dezelfde opmerking geldt voor artikel 15, § 3, en voor artikel 17, derde lid.

#### Artikel 15

Doordat daarbij een bewijsmiddel geregeld wordt, bezit artikel 15, § 1, tweede zinsdeel, geen rechtsgrond.

Dat zinsdeel dient te vervallen.

#### Artikel 21

Artikel 21 heeft geen rechtsgrond : daarvoor is immers geen rechtsgrond te vinden in artikel 111/2, § 1, van de wet van 13 juni 2005 ‘betreffende de elektronische communicatie’, noch in artikel 5/2 van de wet van 15 mei 2007 ‘betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten’.

Artikel 21 behoort te vervallen.

Il indique également explicitement sur le mandat de migration simple :

1° [texte correspondant à l’alinéa 3, 2°, en projet] ;

2° [texte correspondant à l’alinéa 3, 3°, en projet] ».

#### Article 5

Telles que les habilitations conférées au Roi par l’article 111/2, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 13 juin 2005 ‘relative aux communications électroniques’ et par l’article 5/2, de la loi du 15 mai 2007 ‘relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiodiffusion et de radiodistribution’ sont rédigées, il appartient au pouvoir exécutif de fixer les délais d’exécution.

L’article 5, alinéa 2, du projet ne peut donc prévoir que le ministre « peut » fixer les délais concernés : soit l’arrêté en projet fixe lui-même ces délais, soit il prévoit que le ministre « fixe » ceux-ci.

Le texte en projet sera revu à la lumière de cette observation.

La même observation vaut, mutatis mutandis, pour l’article 9, alinéa 3, du projet.

#### Article 9

Dans la version française, l’article 8 comporte quatre alinéas et il manque un article 9, alors que, dans la version néerlandaise, l’article 8 comporte un alinéa, et l’article 9 en comporte 3.

L’auteur du projet remédiera à cette lacune de numérotation dans la version française.

#### Article 12

La section de législation n’aperçoit pas dans quelle disposition législative l’article 12 du projet pourrait trouver un fondement juridique : il ne peut trouver de fondement ni dans l’article 111/2, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 13 juin 2005 ‘relative aux communications électroniques’ ni dans l’article 5/2 de la loi du 15 mai 2007 ‘relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiodiffusion et de radiodistribution’ ; ces dispositions confèrent en effet au Roi des habilitations précises, moins nombreuses et moins larges que celles que, par comparaison, l’article 11, § 7, alinéa 2, spécialement 1° et 3°, de la loi du 13 juin 2005 confèrent au Roi en matière de portabilité des numéros.

Cette disposition sera omise.

#### Article 13

L’article 13, § 2, entend conférer un pouvoir réglementaire à l’Institut.

À défaut d’habilitation expresse précise en ce sens dans les dispositions légales à l’exécution desquelles l’arrêté en projet entend pourvoir, cette disposition est dépourvue de fondement légal.

Le texte en projet sera revu de manière que le cas échéant, le pouvoir de nature réglementaire envisagé soit conféré non pas à l’Institut mais au ministre.

La même observation vaut pour l’article 15, § 3, et pour l’article 17, alinéa 3.

#### Article 15

S’agissant de régler un mode de preuve, l’article 15, § 1<sup>er</sup>, seconde phrase, est dépourvu de fondement légal.

Cette phrase sera omise.

#### Article 21

L’article 21 est dépourvu de fondement juridique : il ne peut en effet trouver de fondement ni dans l’article 111/2, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 13 juin 2005 ‘relative aux communications électroniques’ ni dans l’article 5/2 de la loi du 15 mai 2007 ‘relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiodiffusion et de radiodistribution’.

Cette disposition sera omise.

## Slotopmerking

De Franse tekst van het ontwerp dient op taalkundig gebied herzien te worden (4).

(1) Die wetsbepalingen hebben immers betrekking op de elektronische-communicatiediensten in het algemeen, en de laatstgenoemde bepaling heeft niet alleen betrekking op omroepdistributie maar ook op omroep-transmissie.

(2) Met het oog op de transparantie van de regelgeving zou het beter zijn die tekst op te stellen door naar het ontworpen koninklijk besluit te verwijzen, met opgave van de datum en het opschrift ervan.

(3) Zo staat in die uitleg het volgende: “de vergoeding die de recipiëntoperator kan vragen aan de abonnee voor de uitvoering van de migratie: het is de bedoeling dat de recipiëntoperator geen vergoeding voor de migratie meer kan vragen; niet dat hij nog een vergoeding kan vragen voor het deel van de migratie dat geregeld wordt via nummeroverdraagbaarheid, door beroep te doen op artikel 11 van het KB Nummeroverdraagbaarheid”.

(4) Zie inzonderheid de artikelen 10, 14 en 22, § 1.

De griffier,  
B. Vigneron.

De voorzitter,  
P. Vandernoot.

### 6 SEPTEMBER 2016. — Koninklijk besluit betreffende de migratie van vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie

FILIP, Koning der Belgen,  
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

Gelet op de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, artikel 11, § 7, vervangen door de wet van 10 juli 2012 en artikel 111/2, § 1, ingevoegd bij de wet van 10 juli 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;

Gelet op het koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten;

Gelet op het advies van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie van 25 mei 2016;

Gelet op het advies van de inspecteur van Financiën, gegeven op 17 mei 2016;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting van 18 mei 2016;

Gelet op de impactanalyse van de regelgeving, uitgevoerd overeenkomstig artikels 6 en 7 van de wet van 15 december 2013 houdende diverse bepalingen inzake administratieve vereenvoudiging;

Gelet op het overleg binnen het Interministerieel Comité voor Telecommunicatie en Radio-omroep en Televisie van 14 juni 2016;

Gelet op het akkoord van het Overlegcomité, gegeven op 6 juli 2016;

Gelet op het advies 59.513/4 van de Raad van State, gegeven op 11 juli 2016, met toepassing van artikel 84, eerste lid, 2°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

Op de voordracht van de Minister van Telecommunicatie,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

#### HOOFDSTUK 1. — *Définitions en toepassingsgebied*

**Artikel 1.** Dit besluit is van toepassing op de migratie van een internettoegangsdienst geleverd op een vaste locatie, een omroeptransmissie- en omroepdistributiedienst geleverd op een vaste locatie of een geheel van diensten, waarin minstens één van de vorige diensten vervat zit, aangevraagd door een abonnee die er bij de donoroperator voor gekozen heeft een tariefplan bestemd voor residentieel gebruik te onderschrijven, ongeacht of de betrokken abonnee een consument is of niet.

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.

## Observation finale

La version française du projet sera revue sur le plan linguistique (4).

(1) En effet, ces dispositions légales portent sur les services de communications électroniques en général et, s’agissant de la seconde, elle concerne non seulement la radiodistribution mais également la radiotransmission.

(2) Dans un souci de transparence réglementaire, mieux vaudrait rédiger ce texte en renvoyant à l’arrêté royal en projet avec sa date et son intitulé.

(3) Cette explication mentionne ainsi : « de vergoeding die de recipiëntoperator kan vragen aan de abonnee voor de uitvoering van de migratie: het is de bedoeling dat de recipiëntoperator geen vergoeding voor de migratie meer kan vragen; niet dat hij nog een vergoeding kan vragen voor het deel van de migratie dat geregeld wordt via nummeroverdraagbaarheid, door beroep te doen op artikel 11 van het KB Nummeroverdraagbaarheid ».

(4) Voir not. les articles 10, 14 et 22, § 1<sup>er</sup>.

Le greffier,  
B. Vigneron.

Le président,  
P. Vandernoot.

### 6 SEPTEMBRE 2016. — Arrêté royal relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques

PHILIPPE, Roi des Belges,  
A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l’article 11, § 7, remplacé par la loi du 10 juillet 2012 et l’article 111/2, § 1<sup>er</sup>, inséré par la loi du 10 juillet 2012;

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

Vu l’arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d’abonnés aux services de communications électroniques;

Vu l’avis de l’Institut belge des services postaux et des télécommunications du 25 mai 2016;

Vu l’avis de l’Inspecteur des Finances, donné le 17 mai 2016;

Vu l’accord du Ministre du Budget, donné le 18 mai 2016;

Vu l’analyse d’impact de la réglementation réalisée conformément aux articles 6 et 7 de la loi du 15 décembre 2013 portant des dispositions diverses en matière de simplification administrative;

Vu la concertation au sein du Comité interministériel des télécommunications et de la radiodiffusion et la télévision du 14 juin 2016;

Vu l’accord du Comité de concertation, donné le 6 juillet 2016;

Vu l’avis 59.513/4 du Conseil d’État, donné le 11 juillet 2016, en application de l’article 84, alinéa 1<sup>er</sup>, 2°, des lois sur le Conseil d’État, coordonnées le 12 janvier 1973;

Sur la proposition du Ministre des Télécommunications,

Nous avons arrêté et arrêtons :

#### CHAPITRE 1<sup>er</sup>. — *Définitions et champ d’application*

**Article 1<sup>er</sup>.** Le présent arrêté s’applique à la migration d’un service d’accès à Internet fourni en position déterminée, d’un service de radiotransmission et de radiodistribution fourni en position déterminée ou d’un ensemble de services reprenant au moins un des services précédents, demandée par un abonné qui a choisi, auprès de l’opérateur donneur, de souscrire à un plan tarifaire destiné à une utilisation résidentielle, que l’abonné concerné soit un consommateur ou non.

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.

**Art. 2.** Voor de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder :

1° “migratie” : de overdracht van één of meer elektronische-communicatiediensten gevraagd door een abonnee, die leidt tot de activering van één of meer diensten bij één of meerdere recipiëntoperatoren en de opzegging van één of meer diensten bij één of meer donoroperatoren, zonder dat daarom de opgezegde en geactiveerde diensten strikt identiek zijn;

2° “geheel van diensten” : alle elektronische-communicatiediensten die één donoroperator levert op één installatieadres, met inbegrip van de elektronische-communicatiediensten geleverd op basis van een mobiel nummer, die de donoroperator ten behoeve van de facturatie of de identificatie van de abonnee koppelt aan dat installatieadres;

3° “donoroperator” : operator wiens dienst(en) beëindigd wordt (worden) in het kader van een migratie;

4° “recipiëntoperator” : operator bij wie één of meer diensten worden geactiveerd in het kader van een migratie;

5° “eenvoudige migratie” : migratie tussen één donoroperator en één recipiëntoperator, waarbij door toedoen van de recipiëntoperator :

- hetzij het enige op één adres geactiveerde contract, dat enkel een internettoegangsdienst 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;

6° “eenvoudige migratiemandaat” : de door de in artikel 1 bedoelde abonnee elektronisch of op papier ondertekende verklaring, waarmee de recipiëntoperator gemachtigd wordt alle nodige stappen te ondernemen om de eenvoudige migratie uit te voeren, met inbegrip van het mandaat om het of de bestaande contract(en) op te zeggen bij de donoroperator;

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

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

9° “KB Nummeroverdraagbaarheid” : koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten.

HOOFDSTUK 2. — *Bepalingen tot instelling van een eenvoudig, voorspelbaar, snel en gesynchroniseerd proces*

#### *Afdeling 1 — Algemene bepalingen*

**Art. 3.** De operator die een aanvraag ontvangt om een nieuw contract te sluiten betreffende de levering van diensten die vallen onder het toepassingsgebied van dit besluit, vergewist zich ervan of de aanvrager dergelijke diensten reeds geactiveerd heeft bij één of meer operatoren.

De abonnee waarvan de aanvraag zoals bedoeld in het eerste lid overeenkomt met een eenvoudige migratie ondertekent of valideert daartoe een eenvoudige migratiemandaat dat opgenomen is in de bestelling bij de recipiëntoperator of in het contract met de recipiëntoperator.

Wanneer de in artikel 1 bedoelde abonnee de recipiëntoperator niet wenst te gelasten om de opzegging te doen bij de donoroperator en nieuwe diensten gelijktijdig te activeren met de deactivatie van de diensten bij de donoroperator, geeft hij dat uitdrukkelijk aan op het eenvoudige migratiemandaat.

Hij duidt eveneens expliciet aan op het eenvoudige migratiemandaat :

1° of hij de geografische nummers, die deel uitmaken van het geheel van diensten bij de donoroperator, overeenkomstig het KB Nummeroverdraagbaarheid, overdraagt naar de recipiëntoperator of niet.

2° of hij de mobiele nummers, die deel uitmaken van het geheel van diensten bij de donoroperator, overeenkomstig het KB Nummeroverdraagbaarheid, overdraagt naar de recipiëntoperator of niet.

**Art. 4.** Vóór de ondertekening van de bestelling of van het contract, stelt de recipiëntoperator aan de in artikel 1 bedoelde abonnee de richtdata voor vanaf wanneer het mogelijk is om de activering van de nieuwe diensten uit te voeren. De abonnee kiest hieruit vrij een datum.

**Art. 2.** Pour l'application du présent arrêté, l'on entend par :

1° « migration » : le transfert d'un ou plusieurs services de communications électroniques, demandé par un abonné, entraînant l'activation d'un ou plusieurs services auprès d'un ou plusieurs opérateurs receveurs et la résiliation d'un ou plusieurs services auprès d'un ou plusieurs opérateurs donneurs, sans pour autant que les services résiliés et activés soient strictement identiques.

2° « ensemble de services » : tous les services de communications électroniques que fournit un opérateur donneur à une adresse d'installation, y compris les services de communications électroniques fournis sur la base d'un numéro mobile que l'opérateur donneur associe à cette adresse d'installation pour la facturation ou l'identification de l'abonné;

3° « opérateur donneur » : l'opérateur au(x) service(s) duquel il est mis fin dans le cadre de la migration;

4° « opérateur receveur » : l'opérateur dont un ou plusieurs services sont activés dans le cadre de la migration;

5° « migration simple » : 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;

6° « mandat de migration simple » : la déclaration électronique ou sur papier signée par l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> par laquelle l'opérateur receveur est mandaté pour entreprendre toutes les démarches nécessaires en vue d'effectuer la migration simple, y compris le mandat pour résilier le ou les contrat(s) existant(s) auprès de l'opérateur donneur;

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

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

9° « AR Portabilité des numéros » : l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques.

CHAPITRE 2. — *Dispositions relatives à l'instauration d'un processus simple, prévisible, rapide et synchronisé*

#### *Section 1<sup>re</sup> — Dispositions générales*

**Art. 3.** L'opérateur qui reçoit une demande pour conclure un nouveau contrat relatif à la fourniture de services qui relèvent du présent arrêté, s'assure que le demandeur a déjà activé de tels services auprès d'un ou plusieurs opérateurs.

L'abonné dont la demande comme indiquée au premier alinéa correspond à une migration simple signe ou valide à cet effet un mandat de migration simple repris dans la commande auprès de l'opérateur receveur ou dans le contrat avec celui-ci.

Lorsque l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> ne souhaite pas mandater l'opérateur receveur pour effectuer la résiliation vis-à-vis de l'opérateur donneur et faire concorder des nouveaux services avec la désactivation des services auprès de l'opérateur donneur, il l'indique explicitement sur le mandat de migration simple.

Il indique également explicitement sur le mandat de migration simple :

1° s'il transfère ou non à l'opérateur receveur les numéros géographiques qui font partie de l'ensemble de services auprès de l'opérateur donneur, conformément à l'AR Portabilité des numéros.

2° s'il transfère ou non à l'opérateur receveur les numéros mobiles qui font partie de l'ensemble de services auprès de l'opérateur donneur, conformément à l'AR Portabilité des numéros.

**Art. 4.** Avant la signature de la commande ou du contrat, l'opérateur receveur présente à l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> les dates indicatives auxquelles il est possible d'effectuer l'activation des nouveaux services. L'abonné choisit librement une date parmi celles-ci.

**Art. 5.** Na de ondertekening bedoeld in artikel 4, komt de recipiëntoperator zo spoedig mogelijk maar steeds vóór de datum waarop de dienst geactiveerd wordt een vaste datum voor de activering overeen met de abonnee die verzoekt om de migratie.

De Minister bepaalt, na advies van het Instituut, de termijn waarbinnen aan de in artikel 1 bedoelde abonnee een vaste datum voor de activering moet worden gegeven en de termijnen waarbinnen elke betrokken partij aan de recipiëntoperator moet antwoorden opdat deze een vaste datum voor de activering van de diensten met de abonnee kan overeenkomen.

**Art. 6.** Na de bepaling van de vaste activeringsdatum neemt de recipiëntoperator de nodige acties met oog op het uitvoeren van de activering van zijn eigen diensten op die datum.

**Art. 7.** Onmiddellijk nadat de recipiëntoperator weet dat de activering van zijn eigen diensten niet kan gerealiseerd worden op de overeengekomen vaste datum, brengt hij de in artikel 1 bedoelde abonnee op de hoogte.

De recipiëntoperator komt zo snel als mogelijk een nieuwe vaste activeringsdatum met de abonnee overeen.

**Art. 8.** De recipiëntoperator brengt de in artikel 1 bedoelde abonnee op de hoogte wanneer zijn diensten geactiveerd zijn.

**Art. 9.** De recipiëntoperator die over een eenvoudige migratiemandaat beschikt zendt zo snel mogelijk na de activering van zijn diensten het verzoek tot deactivering van de diensten bij de donoroperator aan de donoroperator.

Bij het bepalen van het moment van doorgifte van het verzoek om deactivering aan de donoroperator, houdt de recipiëntoperator rekening met de technisch realiseerbare wensen van de in artikel 1 bedoelde abonnee in verband met het tegelijkertijd actief laten van internettoegangsdiensten of omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten bij zowel de donor- als de recipiëntoperator.

De Minister bepaalt, na advies van het Instituut, de termijn binnen dewelke de recipiëntoperator het verzoek tot deactivering moet verzenden aan de donoroperator.

**Art. 10.** Wanneer de activering bij de recipiëntoperator om onvermijdbare technische redenen eerst een deactivering van diensten bij de donoroperator vereist, zorgen de betrokken operatoren voor een coördinatie en een minimale dienstonderbreking.

**Art. 11.** De donoroperator zet uiterlijk aan het einde van de dag na de doorgifte van het verzoek tot deactivering van de dienst(en) elk contract dat zonder voorwerp geworden is en iedere aanrekening van het verbruik van zijn diensten dat zonder voorwerp geworden is stop.

**Art. 12.** Onverminderd de toepassing van artikel 111/3, § 3, van de Wet en artikel 6/1, § 3, van de Wet Consumentenbescherming Omroep, mag de donoroperator van de in artikel 1 bedoelde abonnee die hem verlaat geen vergoeding voor de migratie vragen. De recipiëntoperator mag evenmin een vergoeding voor de migratie aan de in artikel 1 bedoelde abonnee vragen.

#### *Afdeling 2 — Verplichte vermeldingen op het eenvoudige migratiemandaat*

**Art. 13.** § 1. Het eenvoudige migratiemandaat bevat minstens de volgende vermeldingen :

1° de gegevens waarmee de in artikel 1 bedoelde abonnee behoorlijk en ondubbelzinnig geïdentificeerd wordt;

2° de migratiegegevens bedoeld in artikel 17;

3° indien de in artikel 1 bedoelde abonnee een internettoegangsdienst wenst te migreren en hij bij de donoroperator een e-mailadres of een webruimte heeft, zoals omschreven in artikel 121/1 van de Wet, de mogelijkheid om via de recipiëntoperator de faciliteit bedoeld in artikel 121/1 of 121/2 van de Wet bij de donoroperator aan te vragen;

4° de datum tot wanneer de in artikel 1 bedoelde abonnee, indien gewenst, zijn diensten actief wil laten bij de donoroperator;

5° een neutrale formulering waarmee de in artikel 1 bedoelde abonnee 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 schadevergoeding aan de donoroperator. Deze formulering verwijst voor de detailsaspecten naar de informatie bedoeld in artikel 18;

6° indien het bezoek van één of meer technici nodig is met het oog op de migratie, de compensatie waarop de in artikel 1 bedoelde abonnee recht heeft bij het niet komen opdagen van de technicus of technici binnen het afgesproken tijdsblok, alsook de procedure die hij moet volgen om deze compensatie uitbetaald te krijgen;

**Art. 5.** Après la signature visée à l'article 4, l'opérateur receveur convient, le plus rapidement possible, mais toujours avant la date à laquelle le service est activé, d'une date fixe pour l'activation des services auprès de l'abonné.

Le Ministre fixe, après avis de l'Institut, le délai dans lequel une date fixe pour l'activation doit être donnée à l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> et les délais dans lesquels chaque partie concernée doit répondre à l'opérateur receveur afin que celui-ci puisse convenir d'une date fixe pour l'activation des services auprès de l'abonné.

**Art. 6.** Une fois la date fixe d'activation déterminée, l'opérateur receveur prend les mesures nécessaires en vue d'effectuer l'activation de ses propres services à cette date.

**Art. 7.** Dès que l'opérateur receveur sait que l'activation de ses propres services ne peut pas être réalisée à la date fixe convenue, il en informe l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup>.

L'opérateur receveur convient le plus rapidement possible d'une nouvelle date fixe d'activation des services auprès de l'abonné.

**Art. 8.** L'opérateur receveur informe l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> lorsque ses services sont activés.

**Art. 9.** L'opérateur receveur qui dispose d'un mandat de migration simple transmet dès que possible après l'activation de ses services la demande de désactivation des services auprès de l'opérateur donneur à l'opérateur donneur.

En déterminant le moment de transmission de la demande de désactivation à l'opérateur donneur, l'opérateur receveur tient compte des souhaits techniquement réalisables de l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> concernant le fait de laisser simultanément actifs les services d'accès à Internet ou de radiotransmission et de radiodistribution tant chez l'opérateur donneur que chez l'opérateur receveur.

Le Ministre fixe, après avis de l'Institut, le délai dans lequel l'opérateur receveur doit envoyer la demande de désactivation à l'opérateur donneur.

**Art. 10.** Lorsque, pour des raisons techniques inéluctables, l'activation auprès de l'opérateur receveur nécessite une désactivation préalable des services auprès de l'opérateur donneur, les opérateurs concernés assurent une coordination et une coupure de service minimale.

**Art. 11.** L'opérateur donneur met fin à tout contrat qui est devenu sans objet et à toute facturation de la consommation de ses services qui est devenu sans objet au plus tard à la fin du jour qui suit la transmission de la demande de désactivation du ou des service(s).

**Art. 12.** 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 consommateurs pour les services radio, l'opérateur donneur ne peut demander de compensation pour la migration à l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> qui le quitte. L'opérateur receveur ne peut pas non plus demander une indemnité pour la migration à l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup>.

#### *Section 2 — Mentions obligatoires sur le mandat de migration simple*

**Art. 13.** § 1<sup>er</sup>. Le mandat de migration simple mentionne au moins les données suivantes :

1° les données permettant d'identifier explicitement et dûment l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup>;

2° les données de migration visées à l'article 17;

3° si l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> souhaite transférer un service d'accès à Internet et qu'il dispose d'un espace web ou d'une adresse e-mail chez l'opérateur donneur, comme décrit à l'article 121/1 de la Loi, la possibilité de demander, via l'opérateur receveur, la facilité visée à l'article 121/1 ou 121/2 de la Loi auprès de l'opérateur donneur;

4° la date jusqu'à laquelle l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup>, souhaite garder, le cas échéant, ses services actifs auprès de l'opérateur donneur;

5° une formulation neutre attirant l'attention de l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> 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. Cette formulation renvoie pour les aspects de détail aux informations visées à l'article 18;

6° si la visite d'un ou de plusieurs techniciens est nécessaire en vue de la migration, la compensation à laquelle l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> a droit en cas d'absence de visite du ou des techniciens dans la plage horaire convenue, ainsi que la procédure qu'il doit suivre afin d'obtenir le paiement de cette compensation;

7° in het gedeelte van het eenvoudige migratiemandaat waarin de in artikel 1 bedoelde abonnee zijn keuze met betrekking tot de overdracht van zijn geografische en/of mobiele nummer(s) aanduidt, de volgende standaardformulering :

“Volgens de wet mag het verlies van telefoondienst verstrekt aan de abonnee tijdens de nummeroverdrachtsprocedure niet langer dan 1 werkdag duren.

U dient een specifieke datum overeen te komen voor de overdracht van het nummer met uw operator. Indien de overdracht langer dan een werkdag duurt na de activering van de telefoondienst of indien de overeengekomen datum niet wordt nageleefd, hebt u recht op een compensatie. Hiervoor moet u zich wenden tot uw nieuwe operator. Meer informatie over uw recht op compensatie bij vertraging in de nummeroverdracht vindt u op [www.bipt.be/np](http://www.bipt.be/np).”;

8° de handtekening van de abonnee die het eenvoudige migratiemandaat geeft.

§ 2. De Minister bepaalt, op voorstel van het Instituut, 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.

*Afdeling 3 — Bepalingen betreffende de tussenkomst van een technicus*

**Art. 14.** Indien het voor de uitvoering van de migratie nodig is dat een technicus ter plaatse komt, dan heeft de in artikel 1 bedoelde abonnee minstens de keuze om voor ieder bezoek een afspraak te maken binnen een tijdsblok 's morgens of een tijdsblok 's middags. Deze tijdschema's worden gepreciseerd door de operator.

Het eerste lid doet geen afbreuk aan de mogelijkheid voor de operator om in het voormiddag- of het namiddagblok preciezere blokken te definiëren of een ruimer blok te definiëren waarbinnen de abonnee een afspraak kan maken voor zover hij ook de in het eerste lid bedoelde keuze krijgt.

**Art. 15.** § 1. De technicus maakt van ieder bezoek op het installatie-adres een verslag op.

§ 2. Bij het afsluiten van zijn tussenkomst stelt de technicus een exemplaar van zijn verslag ter beschikking van de in artikel 1 bedoelde abonnee.

§ 3. De Minister bepaalt, op voorstel van het Instituut, het formaat van het verslag van het bezoek van de technicus, de onderwerpen die verplicht in het verslag van de technicus moeten worden opgenomen en de nadere regels omtrent de op te nemen vermeldingen.

#### HOOFDSTUK 3. — Informatieverstrekking

**Art. 16.** Iedere operator die valt onder het toepassingsgebied van dit besluit identificeert de dienst of het geheel van diensten dat het voorwerp kan uitmaken van een eenvoudige migratie aan de hand van een uniek nummer of een unieke naam. Hij plaatst dat nummer of die unieke naam op zijn factuur.

**Art. 17.** De operatoren die vallen onder het toepassingsgebied van dit besluit plaatsen de 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) ter beschikking van de abonnees :

1° op de online klantzone waartoe de abonnee toegang heeft, op een manier die het onmogelijk maakt voor de donoroperator om te weten dat een abonnee die verzoekt om een migratie de intentie heeft om te migreren;

2° in het document dat de abonnee, in voorkomend geval, uiterlijk bij de activering van zijn diensten ontvangt;

De migratiegegevens worden beperkt tot hetgeen strikt noodzakelijk is om een eenvoudige migratie door te voeren. Bij de migratiegegevens worden geen opmerkingen van de operator vermeld die als doel of effect hebben of kunnen hebben de abonnee te ontmoedigen om de migratie door te voeren.

**Art. 18.** De operatoren verstrekken via hun website aan het publiek transparante, geschikte, gemakkelijk toegankelijke en verstaanbare informatie betreffende :

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

2° de rechten die dit besluit toekent aan de abonnees die verzoeken om een migratie en de voorwaarden waaronder deze uitgeoefend kunnen worden;

3° de mogelijke opzegkosten, die een operator 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

7° dans la section du mandat de migration simple où l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> indique son choix concernant le portage de son ou ses numéro(s) géographique(s) et/ou mobile(s), la formulation standard suivante :

« Selon la loi, la perte de service téléphonique fourni à l'abonné pendant la procédure de transfert du numéro ne peut dépasser 1 jour ouvrable.

Vous devez convenir d'une date spécifique pour le transfert du numéro avec votre opérateur. Si le transfert prend plus d'un jour ouvrable après l'activation du service de téléphonie ou si la date convenue n'est pas respectée, vous avez droit à une compensation. Veuillez-vous adresser à cet effet à votre nouvel opérateur. Pour plus d'informations sur votre droit à une compensation en cas de retard dans le transfert du numéro, veuillez consulter le lien suivant : [www.ibpt.be/np](http://www.ibpt.be/np) »;

8° la signature de l'abonné qui donne le mandat de migration simple.

§ 2. Le Ministre détermine, sur proposition de l'Institut, le format d'un 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.

#### Section 3 — Dispositions relatives à l'intervention d'un technicien

**Art. 14.** Si l'exécution de la migration nécessite la venue sur place d'un technicien, l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> doit alors au moins avoir le choix d'opter, pour chaque visite, pour un rendez-vous durant la plage horaire du matin ou celle de l'après-midi. Ces plages horaires sont à préciser par l'opérateur.

Le premier alinéa ne porte pas préjudice à la possibilité pour l'opérateur de définir dans les plages horaires du matin ou de l'après-midi des plages plus précises ou de définir une plage plus large dans laquelle l'abonné peut prendre rendez-vous pour autant qu'il reçoive également le choix visé au premier alinéa.

**Art. 15.** § 1<sup>er</sup>. Le technicien établit un rapport de toutes les visites à l'adresse d'installation.

§ 2. À la clôture de son intervention, le technicien laisse un exemplaire de son rapport à la disposition de l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup>.

§ 3. Le Ministre détermine, sur proposition de l'Institut, le format du rapport de la visite du technicien, les points qui doivent obligatoirement être repris dans le rapport du technicien et les modalités concernant les mentions à reprendre.

#### CHAPITRE 3. — Information

**Art. 16.** Tout opérateur relevant du champ d'application du présent arrêté 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. Il place ce numéro ou ce nom unique sur sa facture.

**Art. 17.** Les opérateurs relevant du champ d'application du présent arrêté mettent à disposition des abonnés les données que ces derniers doivent mettre à disposition de l'opérateur receveur pour qu'il puisse effectuer la migration simple en son nom et pour son compte (ci-après : « les données de migration ») :

1° dans l'espace client en ligne auquel l'abonné a accès, d'une manière à ce qu'il soit impossible pour l'opérateur donneur de savoir qu'un abonné qui demande une migration a l'intention de migrer;

2° dans le document que l'abonné reçoit, le cas échéant, au plus tard lors de l'activation de ses services;

Les données de migration se limitent à ce qui est strictement nécessaire pour effectuer une migration simple. Les données de migration ne reprennent aucune remarque de l'opérateur qui a ou peut avoir pour objectif ou pour effet de décourager l'abonné à effectuer la migration.

**Art. 18.** Les opérateurs fournissent au public via leur site Internet des informations transparentes, adéquates, facilement accessibles et compréhensibles concernant :

1° les procédures instaurées en application du présent arrêté;

2° les droits que confère le présent arrêté aux abonnés qui demandent une migration et les conditions auxquelles ceux-ci peuvent s'exercer;

3° les éventuels frais de résiliation qu'un opérateur 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, § 1<sup>er</sup>, e), troisième tiret de la Loi ou à l'article 6, § 1<sup>er</sup>, e), deuxième tiret de la Loi



Consumentenbescherming Omroep. De in dit onderdeel bedoelde informatie wordt op een neutrale wijze geformuleerd en mag worden gegeven op een generieke wijze;

4° de acties die een klant die zijn contract opzegt mogelijk nog dient te stellen ten aanzien van een donoroperator, waaronder, in voorkomend geval, de teruggave van de toestellen ter beschikking gesteld door de donoroperator. De in dit onderdeel bedoelde informatie wordt op een neutrale wijze geformuleerd en mag worden gegeven op een generieke wijze.

De hierboven vermelde informatie bevat geen opmerkingen van de operator die tot doel of als effect hebben of kunnen hebben dat de abonnee afgeschrikt wordt om met de migratie door te gaan.

#### HOOFDSTUK 4. — *Compensaties voor de in artikel 1 bedoelde abonnee*

**Art. 19.** Indien het verslag van het bezoek van de technicus niet conform artikel 15 aantoont dat de technicus binnen het afgesproken tijdsblok aanwezig was op het installatieadres, heeft de abonnee recht op een vergoeding van 10 euro per gemiste afspraak.

**Art. 20.** Het verzoek tot compensatie wordt ingediend bij de recipiëntoperator.

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

#### HOOFDSTUK 5 — *Communicaties en overeenkomsten tussen operatoren*

**Art. 21.** § 1. De Minister legt, na advies van het Instituut, de procedures vast die de operatoren onderling dienen te volgen bij het uitvoeren van een migratie en de wijze 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. Iedere operator is verplicht om in te gaan op elk redelijk verzoek van een operator tot het sluiten van een akkoord omtrent de praktische nadere bepalingen om de compensatie bedoeld in artikel 19 aan te rekenen aan de partij of partijen die de oorzaak zijn van de vertraging.

#### HOOFDSTUK 6. — *Wijzigings- en slotbepalingen*

**Art. 22.** Aan het koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten worden de volgende wijzigingen aangebracht :

1° er wordt een artikel 2/1 ingevoegd, luidende : “Art. 2/1. Artikel 10, § 2 is niet van toepassing, indien de nummeroverdracht deel uitmaakt van een ruimere migratie van diensten, bedoeld in het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie”;

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”.

3° in artikel 11 wordt de zin “De recipiëntoperator is gerechtigd een vergoeding voor de nummeroverdracht te vragen, die echter niet meer mag bedragen dan 10 euro per nummer” vervangen als volgt : « De recipiëntoperator mag aan een abonnee, die er bij de donoroperator voor gekozen heeft een tariefplan bestemd voor residentieel gebruik te onderschrijven ongeacht of hij een consument is of niet, evenmin een vergoeding voor de nummeroverdracht vragen. Aan de overige abonnees mag de recipiëntoperator een vergoeding voor de nummeroverdracht vragen, die echter niet meer mag bedragen dan 10 euro per nummer.”

**Art. 23.** Dit besluit treedt in werking op 1 juli 2017.

**Art. 24.** Twee jaar na de inwerkingtreding van dit besluit evalueert het Instituut de bepalingen van dit besluit.

Het resultaat van die evaluatie wordt, in voorkomend geval samen met de aanbevelingen van het Instituut, overgemaakt aan de minister en bekendgemaakt op de website van het Instituut.

**Art. 25.** De minister bevoegd voor telecomcommunicatie is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 6 september 2016.

FILIP

Van Koningswege :  
De Minister van Telecomcommunicatie,  
A. DE CROO

de protection des consommateurs pour les services radio. Les informations visées à cette section sont formulées de manière neutre et peuvent être données de manière générique;

4° les démarches qu’un client qui résilie son contrat peut encore avoir à entreprendre vis-à-vis d’un opérateur donneur, parmi lesquelles, le cas échéant, la restitution des appareils mis à disposition par l’opérateur donneur. Les informations visées à cette section sont formulées de manière neutre et peuvent être données de manière générique.

Les informations reprises ci-avant ne reprennent aucune remarque de l’opérateur qui a ou peut avoir pour objectif ou pour effet de décourager l’abonné à effectuer la migration.

#### CHAPITRE 4. — *Compensations pour l’abonné visé à l’article 1<sup>er</sup>*

**Art. 19.** Si le rapport de la visite du technicien ne montre pas, conformément à l’article 15, que le technicien s’est présenté dans la plage horaire convenue à l’adresse d’installation, l’abonné a droit à une compensation de 10 euros par rendez-vous manqué.

**Art. 20.** 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.

#### CHAPITRE 5 — *Communications et arrangements entre opérateurs*

**Art. 21.** § 1<sup>er</sup>. Le Ministre fixe, après avis de l’Institut, les procédures que doivent 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 concernant l’accomplissement des actions qui doivent être entreprises en application du présent arrêté en vue de l’exécution de la migration.

§ 2. Chaque opérateur est tenu de donner suite à toute demande raisonnable d’un opérateur de conclure un accord concernant les modalités pratiques pour facturer la compensation visée à l’article 19 à la partie ou aux parties à l’origine du retard.

#### CHAPITRE 6. — *Dispositions modificatives et finales*

**Art. 22.** Les modifications suivantes sont apportées à l’arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d’abonnés aux services de communications électroniques :

1° il est inséré un article 2/1 rédigé comme suit : « Art. 2/1. L’article 10, § 2 n’est pas d’application, si le transfert de numéro fait partie d’une migration de services plus large, visée dans l’arrêté royal du 6 septembre 2016 concernant la migration des services de ligne fixe et les offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques »;

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 ».

3° à l’article 11, la phrase « L’opérateur receveur est en droit de demander une indemnité pour le portage du numéro, mais celle-ci ne peut néanmoins s’élever à plus de 10 euros par numéro » est remplacée par la disposition suivante : « L’opérateur receveur ne peut pas non plus demander d’indemnité pour le portage du numéro à un abonné qui a choisi, auprès de l’opérateur donneur, de souscrire à un plan tarifaire destiné à une utilisation résidentielle, que l’abonné soit ou non un consommateur. L’opérateur receveur peut demander une indemnité pour le portage du numéro aux autres abonnés, mais celle-ci ne peut néanmoins s’élever à plus de 10 euros par numéro. »

**Art. 23.** Le présent arrêté entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2017.

**Art. 24.** Deux ans après l’entrée en vigueur du présent arrêté, l’Institut en évalue les dispositions.

Le résultat de cette évaluation est, le cas échéant, en même temps que les recommandations de l’Institut, transmis au ministre et communiqué sur le site Internet de l’Institut.

**Art. 25.** Le ministre qui a les télécommunications dans ses attributions est chargé de l’exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 6 septembre 2016.

PHILIPPE

Par le Roi :  
Le Ministre des Télécommunications,  
A. DE CROO