

Art. 11. De minister bevoegd voor Telecommunicatie is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te l'Île d'Yeu, 30 juli 2022.

FILIP

Van Koningswege :
De Minister van Telecommunicatie,
P. DE SUTTER

Art. 11. Le ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à l'Île d'Yeu, le 30 juillet 2022.

PHILIPPE

Par le Roi :
La Ministre des Télécommunications,
P. DE SUTTER

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

[C – 2022/33342]

31 AUGUSTUS 2022. — Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijnendiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie

VERSLAG AAN DE KONING

Sire,

Dit besluit heeft tot doel de beleidsmatige oplossingen door te voeren in antwoord op het verslag betreffende de evaluatie van Easy Switch in 2019/2020 van het BIPT, gepubliceerd op diens website op 28 januari 2021, alsook de wijzigingen aan het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijnendiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie aan te brengen die nodig zijn om te voldoen aan de Europese verplichtingen inzake de overstap naar een andere aanbieder, neergelegd in Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (hierna: "het Europees wetboek").

De hervormingen die in dit besluit worden doorgevoerd bestaan in grote lijnen uit:

1. Het uitbreiden van het toepassingsgebied van het door de ontvangende operator geleid proces van migratie.

2. Het bijkomend en beter informeren van de abonnee tijdens het migratieproces, zodat er sneller ingegrepen kan worden om een eventuele dubbele facturatie te vermijden.

3. Een hervorming van de zogenaamde "Easy Switch ID". Deze ID is een unieke code die als doel heeft de dienst (of diensten) op een locatie ondubbelzinnig te identificeren. Dit besluit voert de vereiste in dat deze ID een controlenummer moet bevatten dat bij ingave in een elektronisch systeem foutief ingevoerde Easy Switch ID's signaleert en de doorgifte van dergelijke codes verhindert.

4. Het invoeren van maatregelen om de Easy Switch ID beter te ontsluiten, bijvoorbeeld op de factuur, de operator app, enzovoort.

5. Het invoeren van door het Europees recht voorgeschreven compensaties, met bijhorende modaliteiten.

Een ontwerpversie van dit besluit werd, op vraag van de Minister van Telecommunicatie, via de website van het BIPT voorgelegd voor publieke consultatie van 27 december 2021 tot en met 1 februari 2022.

Zes respondenten dienden tijdens deze periode een bijdrage in.

Hoewel er tussen de individuele bijdragen variaties bestaan, brengen de bijdragen in grote lijnen het volgende naar voren:

a) Volgens de respondenten is het brengen van alle vastelijn- en bundelmigraties onder het gestandaardiseerde systeem van Easy Switch (weze het met de mogelijkheid daar in sommige gevallen contractueel van af te wijken) niet uitvoerbaar, zonder complexe en dure wijzigingen in met name diverse IT- en andere systemen van bedrijfsvoering. Volgens hen is het in het algemeen ook niet aangetoond dat er een markt vraag is van bedrijven om gebruik te maken van een gestandaardiseerde, geautomatiseerde vorm van migratie van vastelijn- en bundeldiensten. Bedrijven wensen eerder maatwerk bij een migratie. De continuïteit van de dienst, die primordiaal is voor bedrijven, kan bij dergelijke op maat uitgewerkte migraties beter gegarandeerd worden. Respondenten zijn doorgaans wel te vinden voor de optie om standaardisatie in de migratie in te voeren voor tariefplannen die in het zakelijke segment van de markt, bijvoorbeeld op het vlak van prijzen en inbegrepen diensten, gestandaardiseerd zijn;

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

[C – 2022/33342]

31 AOUT 2022. — Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques

RAPPORT AU ROI

Sire,

Le présent arrêté vise à mettre en œuvre les solutions politiques en réponse au rapport de l'IBPT concernant l'évaluation d'Easy Switch en 2019/2020, publié sur son site Internet le 28 janvier 2021, et à apporter à l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques les modifications nécessaires pour se conformer aux obligations européennes prévues dans la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (ci-après, le « code européen ») en matière de changement de fournisseur.

Dans les grandes lignes, les réformes introduites dans cet arrêté sont :

1. L'élargissement du champ d'application du processus de migration dirigé par l'opérateur receveur.

2. La fourniture d'informations supplémentaires et de meilleure qualité à l'abonné pendant le processus de migration, afin de pouvoir agir plus rapidement pour éviter une éventuelle double facturation.

1. Une réforme de l'« Easy Switch ID ». Cet identifiant est un code unique dont le but est d'identifier sans ambiguïté le service (ou les services) à un endroit donné. Cet arrêté introduit l'exigence que cet identifiant contienne un numéro de contrôle qui, lorsqu'il est introduit dans un système électronique, signale les identifiants Easy Switch erronés et empêche la transmission de ces codes.

4. L'introduction de mesures visant à rendre l'identifiant Easy Switch plus accessible, par exemple sur la facture, l'application de l'opérateur, etcetera.

5. L'introduction de compensations comme l'exige le droit européen, et les modalités qui les accompagnent.

À la demande de la ministre des Télécommunications, un projet de cet arrêté a été soumis, via le site Internet de l'IBPT, à une consultation publique qui s'est tenue du 27 décembre 2021 au 1^{er} février 2022 inclus.

Six répondants ont soumis une contribution au cours de cette période.

Bien qu'il existe des variations entre les différentes contributions, elles suggèrent toutes, dans les grandes lignes, ce qui suit :

a) Selon les répondants, il n'est pas possible de regrouper toutes les migrations de lignes fixes et d'offres groupées dans le système standardisé Easy Switch (avec toutefois la possibilité de s'en écarter contractuellement dans certains cas) sans apporter des changements complexes et coûteux, notamment dans les différents systèmes informatiques et autres systèmes de gestion de l'entreprise. Selon eux, il n'est généralement pas non plus prouvé qu'il existe une demande du marché de la part des entreprises pour utiliser une forme standardisée et automatisée de migration des services de ligne fixe et d'offres groupées. Les entreprises souhaitent plutôt une migration personnalisée. La continuité du service, qui est primordiale pour les entreprises, peut être mieux garantie avec de telles migrations personnalisées. Les répondants sont généralement favorables à l'option d'introduire la standardisation dans la migration pour les plans tarifaires qui ont été standardisés sur le segment non résidentiel du marché, par exemple en termes de prix et de services inclus ;

b) Respondenten wijzen eveneens op zware en kostelijke IT-implementaties om de hervormingen aan de “Easy Switch ID” door te voeren. In de huidige implementaties is daarvoor doorgaans een combinatie met het klantnummer nodig. Er is ook geen sectorwijd controlemechanisme op de juistheid bij de invoer in de IT-systemen voorzien;

c) Respondenten wijzen er ook op dat het, wegens de beperkte ruimte in een sjabloon van een telecommfactuur, niet haalbaar is om meerdere Easy Switch IDs op de eerste pagina van een factuur te plaatsen, zoals vereist in de consultatieversie van het ontwerp KB. Deze situatie zal zich voordoen wanneer een klant een factuur krijgt voor diensten die actief zijn op meerdere sites en zal zich nog meer voordoen dan voorheen met de voorziene uitbreiding van het toepassingsgebied naar ondernemingen en organisaties zonder winstoogmerk;

d) Wat betreft de mogelijke invoering van een migratiestatustool wijzen respondenten erop dat dit niet gemakkelijk uitvoerbaar is, omdat een nieuwe klant niet onmiddellijk toegang heeft tot de klantenzone, waarop deze tool geplaatst zou worden. Ook blijkt dat informatie in verband met de migratie in verschillende systemen vervat zit, zodat het samenbrengen ervan in één tool een extreem zware en kostelijke IT-implementatie zou vergen;

e) Respondenten werpen tot slot op dat hoe meer IT-wijzigingen er moeten doorgevoerd worden hoe meer implementatietijd er nodig is, aangezien hervormingen op dat vlak verschillende fases moeten doorlopen, inclusief testen tussen operatoren; de in het consultatiedocument voorziene periode van 5 à 6 maanden is voor de aldaar voorziene reeks van door te voeren wijzigingen te kort.

Dit besluit houdt, in de mate van het mogelijke, rekening met de commentaren geuit tijdens de publieke consultatie. Het kiest daarom onder meer om niet langer alle migraties via dit besluit te reglementeren, maar gefaseerd te werk te gaan en in deze eerste fase de nadruk te leggen op het reglementeren en verbeteren van de migratie van vastelijn- en bundeldiensten die bij de “donoroperator” (dit is de operator die de klant verlaat) gestandaardiseerd zijn.

Artikelsgewijze bespreking

Artikel 1

Naast de hierboven besproken gefaseerde regeling in verband met het toepassingsgebied, werkt artikel 1 ook een lacune weg op het vlak van de migraties vallend onder de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna ook: “de Wet”). Uit vaststellingen van het BIPT, samengevat in onderdeel 3.1.1.1. van zijn evaluatieverslag, bleek inderdaad dat internettoegangsdiensten geleverd via een mobiel netwerk zonder terbeschikkingstelling van een mobiel nummer aan de abonnee maar met zogenaamde data only simkaarten niet gemigreerd kunnen worden via nummeroverdraagbaarheid, geregeld in uitvoering van artikel 11, § 7, van de Wet. Zoals eveneens aangestipt in de betrokken afdeling wordt verwacht dat deze diensten met de komst van 5G een steeds grotere ingang op de Belgische markt zullen vinden. Daarom wordt de migratie van deze diensten gebracht onder het toepassingsgebied van het koninklijk besluit van 6 september 2016.

Als een internettoegangsdienst geleverd wordt via een mobiel netwerk mét terbeschikkingstelling van een mobiel nummer of een Internet of Things dienst via een datatransmissienetwerk en een E.164 nummer uit de nummerreeks met als dienstidentiteit 77 dan zullen deze diensten gemigreerd via het proces van nummeroverdraagbaarheid.

Artikel 2

In artikel 2 wordt hoofdzakelijk een definitie van een standaardtariefplan ingevoerd. Cruciaal criterium is dat er aan een dergelijk tariefplan geen wijzigingen op maat van de klant kunnen aangebracht worden.

Artikel 3

Met de uitbreiding van het toepassingsgebied van het KB tot sommige ondernemingen kan niet langer uitgesloten worden dat de aanvrager andere types van nummers dan geografische of mobiele nummers bij de donoroperator heeft, zoals bv. niet-geografische 0800-, 070- of 078-nummers, enzovoort.

Vandaar dat het vierde lid van artikel 3 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 veralgemeend wordt en niet louter spreekt over de overdracht van de “vaste” (i.e. geografische) en mobiele nummers, die vervat zitten in een residentieel tariefplan.

Artikel 4

Dit artikel voegt enkele belangrijke bijkomende meldingen in die de recipiëntoperator moet sturen naar de abonnee tijdens het overstapproces. Het gaat om een melding wanneer de recipiëntoperator het verzoek tot deactivatie van de diensten van de donoroperator aan deze operator heeft gestuurd én een bevestiging van ontvangst heeft gekregen, het

b) Les répondants font également état d’implémentations informatiques lourdes et coûteuses pour mettre en œuvre les réformes de l’« Easy Switch ID ». Dans les implémentations actuelles, cela nécessite généralement une combinaison avec le numéro de client. De plus, aucun mécanisme de contrôle de l’exactitude n’est prévu à l’échelle du secteur lors de la saisie dans les systèmes informatiques ;

c) Les répondants soulignent également qu’en raison de l’espace limité dans un modèle de facture de télécommunications, il n’est pas possible d’inclure plusieurs identifiants Easy Switch sur la première page d’une facture, comme l’exige la version de consultation du projet d’AR. Cette situation se produira lorsqu’un client est facturé pour des services actifs sur plusieurs sites et se produira encore plus qu’auparavant avec l’extension prévue du champ d’application aux entreprises et aux organisations à but non lucratif ;

d) En ce qui concerne l’introduction éventuelle d’un outil de statut de la migration, les répondants soulignent que celui-ci ne serait pas facile à mettre en œuvre, étant donné qu’un nouveau client n’a pas immédiatement accès à l’espace client, sur lequel cet outil serait placé. Il apparaît également que les informations relatives à la migration sont contenues dans différents systèmes, de sorte que les réunir dans un seul outil nécessiterait une mise en œuvre informatique extrêmement lourde et coûteuse ;

e) Certains répondants soulignent enfin que plus les changements informatiques sont nombreux, plus le délai de mise en œuvre est long, étant donné que les réformes dans ce domaine doivent passer par plusieurs phases, y compris les tests entre opérateurs ; la période de cinq à six mois envisagée dans le document de consultation est trop courte pour la série de changements qui y sont envisagés.

Le présent arrêté tient compte, dans la mesure du possible, des commentaires formulés lors de la consultation publique. Il est donc choisi de ne plus réglementer toutes les migrations par le biais du présent arrêté, mais de procéder par phases et de se concentrer dans cette première phase sur la réglementation et l’amélioration de la migration des services de ligne fixe et d’offres groupées qui sont standardisés chez l’« opérateur donneur » (c’est-à-dire l’opérateur que le client quitte).

Commentaire article par article

Article 1^{er}

Outre la réglementation progressive du champ d’application évoquée ci-dessus, l’article 1^{er} comble également une lacune concernant les migrations relevant de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après : « la Loi »). Les constatations de l’IBPT, résumées au point 3.1.1.1. de son rapport d’évaluation, ont en effet montré que les services d’accès à l’internet fournis via un réseau mobile sans fournir à l’abonné un numéro mobile mais avec des cartes SIM de données uniquement ne peuvent être migrés au moyen de la portabilité des numéros, réglementée en application de l’article 11, § 7, de la Loi. Comme cela a également été souligné dans la section concernée, on s’attend à ce qu’avec l’avènement de la 5G, ces services deviennent de plus en plus répandus sur le marché belge. Par conséquent, la migration de ces services est incluse dans le champ d’application de l’arrêté royal du 6 septembre 2016.

Si un service d’accès à l’internet est fourni via un réseau mobile avec un numéro mobile mis à disposition ou un service de l’internet des objets via un réseau de transmission de données et un numéro E.164 de la série de numéros avec l’identité du service 77, alors ces services sont migrés via le processus de portabilité des numéros.

Article 2

L’article 2 introduit principalement une définition d’un plan tarifaire standard. Le critère essentiel est qu’un tel plan tarifaire ne peut pas faire l’objet de modifications personnalisées pour répondre aux besoins du client.

Article 3

Avec l’extension du champ d’application de l’AR à certaines entreprises, il ne peut plus être exclu que le demandeur dispose d’autres types de numéros que les numéros géographiques ou mobiles auprès de l’opérateur donneur, tels que des numéros non géographiques 0800, 070 ou 078, etcetera.

C’est pourquoi le quatrième alinéa de l’article 3 de l’arrêté royal du 6 septembre 2016 est généralisé et ne fait pas uniquement référence au transfert des numéros « fixes » (c’est-à-dire géographiques) et mobiles, qui sont compris dans un plan tarifaire résidentiel.

Article 4

Cet article introduit quelques notifications supplémentaires importantes que l’opérateur receveur doit envoyer à l’abonné pendant la procédure de changement de fournisseur. Il s’agit d’une notification lorsque l’opérateur receveur a envoyé la demande de désactivation des services de l’opérateur donneur à ce dernier et a reçu un accusé de

melden van de aanvaarding van de opzeg en het op de hoogte brengen van de reden en nodige acties, wanneer de donoroperator dit verzoek niet kan inwilligen. De stap van het verzenden van het verzoek tot deactivering aan de donoroperator en het zo snel mogelijk oplossen van eventuele problemen in deze stap zijn belangrijke elementen in het vermijden van dubbele facturaties. Deze blijken, volgens de jaarverslagen van de Ombudsdienst voor telecommunicatie en de audit van klachten van het BIPT ter voorbereiding van de evaluatie van Easy Switch in 2019/2020, nog vaak voor te komen. Het is dan ook logisch en proportioneel de abonnee van deze elementen op de hoogte te brengen, samen met begrijpelijke uitleg en, in voorkomend geval, informatie om eventueel opgedoken problemen op te lossen. De vereiste om “begrijpelijke uitleg” te geven in dit nieuw lid viseert bijvoorbeeld in voor een gemiddelde consument begrijpelijke woorden uitleggen dat uiterlijk aan het einde van de dag volgend op de melding elk contract dat zonder voorwerp geworden is en iedere aanrekening van het verbruik van diensten dat zonder voorwerp geworden is stopgezet wordt.

Artikel 5

De wijziging aan artikel 11 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 heeft tot doel volledig duidelijk te maken dat alle diensten die via de donoroperator (omwille van de bundeling) gefactureerd worden, bij migratie via Easy Switch stopgezet worden, ook al betrof het diensten van derde partijen, zoals bijvoorbeeld aanbieders van video on demand diensten of van premium TV-kanalen. De wijziging gebeurt conform de aanbeveling in voetnoot 50 van het evaluatieverslag van het BIPT.

Artikel 6

Dit artikel werkt de verwijzing naar “artikel 6/1, § 3, van de Wet Consumentenbescherming Omroep” weg, aangezien deze wet door de wet van 21 december 2021 houdende omzetting van het Europees wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie werd geïntegreerd in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Artikel 7

Dit artikel voert hoofdzakelijk de aanbevelingen van het BIPT door die tot doel hebben de gegevens vermeld of in te vullen op het eenvoudige migratiemandaat te optimaliseren.

De toevoeging aan onderdeel 2° van artikel 13, § 1, geeft uitvoering aan de aanbeveling van het BIPT in nr. 156 van zijn evaluatieverslag. Dat punt van de evaluatie stelt inderdaad terecht dat het invullen van het migratiemandaat ook het kritieke moment is, waarop de abonnee zijn Easy Switch ID moet invullen. Daarom is het aangewezen dat duidelijke uitleg over de vindplaats hiervan (en van andere, noodzakelijke, migratiegegevens) op het eenvoudige migratiemandaat gezet wordt.

In onderdeel 4° wordt de aanbeveling bedoeld in randnummer 160-161 van het evaluatieverslag van het BIPT doorgevoerd. Deze wijziging heeft als voordeel dat er geen nieuwe interactie tussen de recipiëntoperator en de klant nodig is, wanneer de installatie niet is kunnen doorgaan op de voorziene datum, terwijl toch dezelfde doelstelling als met het invullen van een datum wordt bereikt (met name het simultaan in dienst houden van diensten bij zowel de donor- als de recipiëntoperator, bijvoorbeeld bij verhuis of om, waar technisch mogelijk, een zekerheid op dienstverlening te hebben). Er wordt hier bewust gesproken van “de periode” gedurende dewelke de abonnee zijn diensten actief wil laten bij de donoroperator, om operatoren de ruimte te geven de periode van overlap uit te drukken in aantal dagen, weken, uren,... Deze flexibiliteit verhindert echter niet dat de periode duidelijk afgebakend moet worden op het migratiemandaat.

Dit besluit kiest er in sommige gevallen voor de wettelijk verplichte compensaties automatisch ten goede te laten komen van de abonnee (zie eveneens verder). Dat is het geval voor het niet komen opdagen van de technicus binnen het afgesproken tijdsblok. De abonnee dient dus geen procedure te volgen om deze uitbetaald te krijgen, reden waarom de verplichting om de procedure te beschrijven om de compensatie uit te betalen verwijderd wordt uit onderdeel 6° van artikel 13, § 1.

Het nieuwe onderdeel 6/1° heeft tot doel om informatie over de nieuwe wettelijk verplichte compensaties (met name bij dienstonderbreking tijdens de migratie en bij vertraging in de activering van de dienst tijdens de migratie; zie eveneens verder) te plaatsen op het eenvoudige migratiemandaat.

De schrapping van “geografische en/of mobiele” nummers in onderdeel 7° houdt verband met de verruiming van het toepassingsgebied, die hierboven bij artikel 3 werd toegelicht.

réception, la notification de l'acceptation de la résiliation et la notification du motif et des actions nécessaires, lorsque l'opérateur donneur n'est pas en mesure de donner suite à cette demande. L'étape d'envoi de la demande de désactivation à l'opérateur donneur et la résolution de tout problème lors de cette étape dans les meilleurs délais sont des éléments importants pour éviter les doubles facturations. Celles-ci semblent encore fréquentes, selon les rapports annuels du Service de médiation pour les télécommunications et l'audit des plaintes réalisé par l'IBPT dans le cadre de l'évaluation d'Easy Switch en 2019/2020. Il est donc logique et proportionné d'informer l'abonné de ces éléments, en lui fournissant des explications compréhensibles et, le cas échéant, des informations pour résoudre les problèmes qui ont pu se poser. L'obligation de fournir des « explications compréhensibles » dans ce nouveau paragraphe signifie, par exemple, qu'il faut expliquer en des termes que le consommateur moyen peut comprendre que, à la fin du jour suivant la notification, il sera mis fin à tout contrat devenu sans objet et à toute facturation de la consommation de services devenue sans objet.

Article 5

La modification de l'article 11 de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 vise à indiquer clairement que tous les services facturés par l'opérateur donneur (à des fins de regroupement) seront supprimés lors de la migration via Easy Switch, même s'ils concernaient des services de tiers, tels que des fournisseurs de services de vidéo à la demande ou de chaînes de télévision premium. Cette modification est faite conformément à la recommandation de la note de bas de page 50 du rapport d'évaluation de l'IBPT.

Article 6

Cet article supprime la référence à « l'article 6/1, § 3 de la Loi de protection des consommateurs pour les services radio », puisque cette loi a été intégrée dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques par la loi du 21 décembre 2021 portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques.

Article 7

Cet article met principalement en œuvre les recommandations de l'IBPT visant à optimiser les données mentionnées ou à remplir sur le mandat de migration simple.

L'ajout à la partie 2° de l'article 13, § 1^{er}, met en œuvre la recommandation de l'IBPT au point 156 de son rapport d'évaluation. Ce point de l'évaluation indique en effet à juste titre que le remplissage du mandat de migration est également le moment critique où l'abonné doit indiquer son identifiant Easy Switch (également appelé « Easy Switch ID »). Il est donc recommandé d'expliquer clairement où trouver ces données (et les autres données de migration nécessaires) sur le mandat de migration simple.

Au point 4°, la recommandation visée aux points 160-161 du rapport d'évaluation de l'IBPT est mise en œuvre. L'avantage de cette modification est qu'aucune nouvelle interaction entre l'opérateur receveur et le client n'est nécessaire lorsque l'installation n'a pas pu avoir lieu à la date prévue, alors que le même objectif est atteint en complétant une date (à savoir maintenir des services activés simultanément auprès de l'opérateur donneur et receveur, par exemple en cas de déménagement ou, lorsque techniquement possible, pour garantir la continuité du service). Les termes « la période » pendant laquelle l'abonné souhaite maintenir ses services actifs auprès de l'opérateur donneur sont délibérément utilisés ici, afin de laisser aux opérateurs la liberté d'exprimer la période de chevauchement en nombre de jours, de semaines, d'heures... Toutefois, cette flexibilité n'empêche pas que la période doit être clairement définie sur le mandat de migration.

Le présent arrêté choisit, dans certains cas, de faire bénéficier automatiquement l'abonné des compensations légalement imposées (voir également ci-dessous). C'est le cas lorsque le technicien ne se présente pas à la plage horaire convenue. L'abonné ne doit donc pas suivre une procédure pour obtenir le paiement de la compensation, c'est pourquoi l'obligation de décrire la procédure de paiement de la compensation est supprimée du point 6° de l'article 13, § 1^{er}.

Le nouveau point 6/1° vise à placer des informations sur les nouvelles compensations légalement imposées (en particulier en cas de coupure de service pendant la migration et en cas de retard dans l'activation du service pendant la migration; voir également ci-dessous) sur le mandat de migration simple.

La suppression des numéros « géographique(s) et/ou mobile(s) » au point 7° est liée à l'élargissement du champ d'application, qui a été expliqué ci-dessus à l'article 3.

Artikel 8

Uit enkele klachten ingediend bij de Ombudsdienst die het BIPT ook in detail bekeken heeft in het kader van zijn klachtenaudit ter voorbereiding van de evaluatie van Easy Switch in 2019/2020 blijkt dat (sommige) technici van een grote operator weigerden in te gaan op de vraag van de betreffende klanten om het Easy Switch-proces te laten doorgaan of klanten enkel de mogelijkheid tot installatie met opt-out uit Easy Switch boden (zie meer in detail randnummers 313 en 314 van het BIPT evaluatieverslag).

Dit besluit gaat ervan uit dat de beslissing en het engagement tot toepassing van Easy Switch (en dus de opzeg via de recipiëntoperator) aan het begin van het overstapproces wordt gemaakt. Het nieuwe laatste lid van artikel 14 verbiedt dan ook expliciet aan een partij, die tussenkomt net voor de (technische) afronding van het overstapproces, om de toepassing van Easy Switch terug te draaien.

Artikel 9

Artikel 9 van dit besluit beoogt de Easy Switch ID te doen evolueren in de richting van één van de kenmerken van een IBAN-bankrekeningnummer.

Zo'n rekeningnummer bevat standaard een controlenummer, dat bij ingave in een elektronisch systeem foutieve codes signaleert en de doorgifte van dergelijke codes verhindert. Toegepast op Easy Switch kunnen zodoende, zoals het BIPT aangeeft in de conclusies van zijn evaluatieverslag (zie in het bijzonder nummer 345), fouten "aan de bron", die leiden tot dubbele facturatie, maximaal vermeden worden.

Het controlenummer wordt via een standaardformule berekend en kan zo eenvoudig geverifieerd worden na een manuele ingave van de Easy Switch ID.

Er dienen wel IT aanpassingen te gebeuren bij elke operator. Zo moet de "Easy Switch ID oude versie" op de facturen en de operatorapp vervangen te worden door de "Easy Switch ID nieuwe versie". Ook in de achterliggende IT systemen bij elke operator, dienen de noodzakelijke aanpassingen te gebeuren om de "Easy Switch ID nieuwe versie" te kunnen verwerken.

Om deze aanpassing door te voeren, wordt aan het einde van dit besluit een voldoende lange implementatietermijn gegeven.

Een bijkomende maatregel ter bevordering van het gebruik van de Easy Switch procedure op zich is de verplichting om het klantnummer en de Easy Switch ID bij elkaar te plaatsen op de eerste pagina van de factuur (zie ook meer in detail randnummer 207 van het evaluatieverslag van het BIPT). Wanneer er meerdere installatieadressen onder één klantnummer vallen kan deze regel, zoals ook opgemerkt tijdens de publieke consultatie, leiden tot een relatief lange lijst van Easy Switch IDs en adressen op de eerste pagina van de factuur. In dat specifieke geval mag afgestapt worden van de vermelding van de gegevens op de eerste pagina van de factuur. Iedere unieke identificatiecode moet dan geplaatst worden in de onmiddellijke nabijheid van de vermelding van het overeenstemmende installatieadres op de factuur.

Artikel 10

Uit enkele klachten van operatoren blijkt dat klanten bij een bezoek in de winkel van de recipiëntoperator niet altijd de noodzakelijke migratiegegevens bij zich hebben, waardoor een migratie via het Easy Switch proces niet mogelijk is.

Geïnspireerd op een voorstel geformuleerd tijdens de openbare consultatie voorafgaand aan het evaluatieverslag van het BIPT (zie in het bijzonder randnummer 50 van dat verslag), kiest dit besluit ervoor om de migratiegegevens via zoveel mogelijk kanalen opvraagbaar te maken. Daartoe behoort ook de smartphone applicatie van de donoroperator, waartoe de klant die wenst te migreren mogelijk toegang zal hebben.

Dit kanaal wordt dan ook toegevoegd aan artikel 17 (nieuw onderdeel 3°). Net zoals voor de online klantzone in onderdeel 1° mag het evenwel voor de donoroperator niet mogelijk zijn om te weten te komen dat een abonnee op zoek is gegaan naar de migratiegegevens, ten einde te vermijden dat de donoroperator deze abonnee tracht te overhalen om te blijven, bijvoorbeeld door het voorstellen van specifieke promoties.

Indien de abonnee van de donoroperator geen toegang zou hebben tot de smartphone applicatie, bijvoorbeeld omdat de applicatie niet geïnstalleerd werd of indien de operator geen applicatie ter beschikking stelt, zou de abonnee wel telefonisch contact kunnen opnemen met de klantendienst van de donoroperator om zo zijn migratiegegevens te verkrijgen.

Uit de feedback van de operatoren, volgend op de uitnodiging daartoe in het evaluatieverslag (zie nr. 346, tweede punt evaluatieverslag), blijkt dat de sector akkoord is met beide ontwikkelingen.

Article 8

Plusieurs plaintes introduites auprès du service de médiation que l'IBPT a également examinées en détail dans le cadre de son audit des plaintes en préparation de l'évaluation d'Easy Switch en 2019/2020 indiquent que (certains) des techniciens d'un grand opérateur ont refusé de donner suite à la demande des clients concernés de laisser le processus Easy Switch suivre son cours ou n'ont offert aux clients que la possibilité d'installation avec opt-out d'Easy Switch (voir plus en détail les points 313 et 314 du rapport d'évaluation de l'IBPT).

Le présent arrêté part du principe que la décision et l'engagement se rapportant à l'application d'Easy Switch (et donc la résiliation via l'opérateur receveur) sont pris au début du processus de changement de fournisseur. Le nouveau dernier alinéa de l'article 14 interdit donc explicitement à une partie qui intervient juste avant la finalisation (technique) de la procédure de changement de fournisseur d'annuler le recours au processus Easy Switch.

Article 9

L'article 9 du présent arrêté vise à faire évoluer l'identifiant Easy Switch vers l'une des caractéristiques d'un numéro de compte bancaire IBAN.

Un tel numéro de compte contient, de manière standard, un numéro de contrôle qui, lorsqu'il est introduit dans un système électronique, signale les codes erronés et empêche la transmission de ces codes. Appliqué à Easy Switch, cela permettra, comme l'indique l'IBPT dans les conclusions de son rapport d'évaluation (voir notamment le point 345), d'éviter autant que possible les erreurs « à la source » qui conduisent à une double facturation.

Le numéro de contrôle est calculé à l'aide d'une formule standard et peut donc être facilement vérifié après avoir saisi manuellement l'identifiant Easy Switch.

Les opérateurs devront toutefois réaliser des changements au niveau informatique. Ainsi, l'« Easy Switch ID ancienne version » sur les factures et dans l'application de l'opérateur devra être remplacé par l'« Easy Switch ID nouvelle version ». Les systèmes informatiques sous-jacents de chaque opérateur doivent également faire l'objet des adaptations nécessaires pour pouvoir traiter l'« Easy Switch ID nouvelle version ».

Afin de procéder à cette adaptation, un délai de mise en œuvre suffisamment long est prévu à la fin du présent arrêté.

Une mesure supplémentaire pour promouvoir l'utilisation de la procédure Easy Switch en tant que telle est l'obligation d'indiquer le numéro de client et l'identifiant Easy Switch ensemble sur la première page de la facture (voir également plus en détail le point 207 du rapport d'évaluation de l'IBPT). Lorsqu'il y a plusieurs adresses d'installation sous un même numéro de client, cette règle pourrait, comme cela a été noté lors de la consultation publique, conduire à une liste relativement longue d'identifiants Easy Switch et d'adresses sur la première page de la facture. Dans ce cas particulier, l'indication des données sur la première page de la facture peut être abandonnée. Chaque code d'identification unique doit ensuite être indiqué à proximité immédiate de l'adresse d'installation correspondante sur la facture.

Article 10

Certaines plaintes des opérateurs indiquent que les clients n'ont pas toujours les données de migration nécessaires avec eux lorsqu'ils se rendent dans la boutique de l'opérateur receveur, de sorte qu'une migration via le processus Easy Switch n'est pas possible.

Inspiré d'une proposition formulée lors de la consultation publique préalable au rapport d'évaluation de l'IBPT (voir notamment le point 50 de ce rapport), le présent arrêté choisit de rendre les données de migration accessibles par le plus grand nombre de canaux possible. Cela inclut l'application smartphone de l'opérateur donneur, à laquelle le client souhaitant migrer peut avoir accès.

Ce canal est donc ajouté à l'article 17 (nouveau point 3°). Toutefois, comme c'est le cas pour l'espace client en ligne visé au point 1°, il ne doit pas être possible pour l'opérateur donneur de savoir qu'un abonné a recherché les données de migration afin d'empêcher l'opérateur donneur de tenter de persuader cet abonné de rester, par exemple en proposant des promotions spécifiques.

Dans le cas où l'abonné de l'opérateur donneur n'aurait pas accès à l'application smartphone, par exemple parce que l'application n'a pas été installée ou que l'opérateur ne fournit pas d'application, l'abonné pourrait contacter par téléphone le service client de l'opérateur donneur pour obtenir ses données de migration.

Le retour d'information des opérateurs, suite à l'invitation du rapport d'évaluation (voir point 346, deuxième point du rapport d'évaluation), montre que le secteur est d'accord avec ces deux développements.

Artikel 11

Dit artikel voegt een expliciete opdracht aan operatoren toe om op hun website een lijst of een toepassing te publiceren op grond waarvan een eindgebruiker die een standaardtariefplan bestemd voor ondernemingen of organisaties zonder winstoogmerk heeft bij de donoroperator kan te weten komen of de migratie die hij voor ogen heeft kan verlopen met toepassing van het Easy Switch systeem. Deze toevoeging houdt verband met de wijzigingen aan artikel 1 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 en de toepassing van artikel 3 van dat besluit.

Het artikel past verder verwijzingen naar bepaalde wetsartikelen aan, omdat deze gewijzigd zijn bij de inwerkingtreding van de hierboven vernoemde wet houdende omzetting van het Europees wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie.

Artikel 12

Zoals aanbevolen in onderdeel 2.3.5.1. van de evaluatie van het BIPT wordt het bedrag van de compensatie voor het niet komen opdagen van de technicus, in navolging van de regeling die geldt in het Verenigd Koninkrijk sinds 2019, opgetrokken naar 30 euro én wordt de uitbetaling ervan automatisch gemaakt.

De compensatie is niet van toepassing wanneer de abonnee gekozen heeft voor een zelf-installatie ("Do-it-yourself") en kan ook niet bekomen worden wanneer de abonnee of zijn gemachtigde niet aanwezig is op het aangekondigde tijdstip.

Artikel 13

Artikel 106.8 van het Europees wetboek voor elektronische communicatie verplicht lidstaten voorschriften vast te stellen ten aanzien van de compensatie. Dit moet niet alleen gebeuren bij gemiste installatie- en onderhoudsafspraken, zoals geregeld in artikel 19, maar ook in geval van vertragingen bij (of misbruiken met betrekking tot) de overstapprocessen en meer in het algemeen wanneer een aanbieder niet aan de verplichtingen van het overstapproces voldoet. Het herwerkte artikel 20 en het nieuwe artikel 20/1 zetten deze verplichting concreet om, rekening houdend met de aanbevelingen terzake van het BIPT in onderdeel 2.3.5.2 van zijn evaluatieverslag en enkele pertinente commentaren geuit tijdens de openbare consultatie.

Voor vertragingen in de uitvoering van de migratie (eerste bijkomende compensatiegrond) wordt *mutatis mutandis* aansluiting gezocht bij het compensatiesysteem in het Verenigd Koninkrijk. Voor vertragingen wordt daar een compensatie voorzien van (actueel, op 1 april 2021) GBP 5,04 voor elke kalenderdag vertraging, met inbegrip van de gemiste begindatum wanneer de aanbieder belooft een nieuwe dienst te starten op een specifieke datum, maar die belofte niet nakomt. De nuancering die dit besluit aanbrengt ten opzichte van het systeem in het Verenigd Koninkrijk betreft het automatisme van de compensatie. Anders dan in het Verenigd Koninkrijk moet compensatie uitdrukkelijk aangevraagd worden, om volgende redenen:

- Overeenkomstig artikel 7 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 hebben abonnees in België de mogelijkheid om een nieuwe vaste datum voor de activering overeen te komen. Als dat gebeurt wordt er vanuit gegaan dat de abonnee niet automatisch een compensatie wenst;

- De compensaties voor vertragingen bij de uitvoering van de nummeroverdracht, die in sommige gevallen ook van toepassing zijn, worden, overeenkomstig artikel 13, § 1, van het koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten, evenmin automatisch uitgekeerd.

Artikel 14

De tweede bijkomende compensatiegrond viseert de dienstonderbreking die noodzakelijk is om op eenzelfde netwerkinfrastructuur een migratie te doen plaatsvinden, maar die de periode van maximale dienstonderbreking die het Europees wetboek voorschrijft overschrijdt.

Artikel 10 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 bepaalt inderdaad dat, wanneer de activering bij de recipiëntoperator om onvermijdbare technische redenen eerst een deactivering van diensten bij de donorooperator vereist, er voor coördinatie en minimale dienstonderbreking moet gezorgd worden. Welnu, overeenkomstig 106.1, eerste lid, laatste zin, van het Europees wetboek mag de dienst "[t]ijdens het overstapproces" "niet langer dan een werkdag worden onderbroken". Het is dus logisch dat er bij een langere dienstonderbreking steeds een compensatie volgt.

Ook hier wordt qua bedrag inspiratie gezocht bij de regeling in het Verenigd Koninkrijk, waar er (automatisch) een compensatie toegekend wordt van (actueel, op 1 april 2021) 8,06 GBP voor elke kalenderdag na de uiterste hersteldatum waarop de dienstonderbreking niet opgeheven werd.

Article 11

Cet article ajoute une demande explicite aux opérateurs de publier sur leur site Internet une liste ou une application au moyen de laquelle un utilisateur final disposant d'un plan tarifaire standard destiné aux entreprises ou organisations à but non lucratif auprès de l'opérateur donneur peut savoir si la migration qu'il envisage peut être effectuée en appliquant le système Easy Switch. Cet ajout est lié aux modifications de l'article 1^{er} de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 et à l'application de l'article 3 de cet arrêté.

L'article adapte également les références à certains articles de loi tels qu'ils ont été modifiés par l'entrée en vigueur de la loi précitée portant transposition du code des communications électroniques européen et modifiant des dispositions diverses en matière de communications électroniques.

Article 12

Comme recommandé dans la section 2.3.5.1. de l'évaluation de l'IBPT, le montant de la compensation pour la non-présentation du technicien, suivant le régime en vigueur au Royaume-Uni depuis 2019, est porté à 30 euros et son paiement est rendu automatique.

La compensation ne s'applique pas si l'abonné a opté pour une installation soi-même (« Do-it-yourself ») et ne peut être obtenue si l'abonné ou son mandataire n'est pas présent au créneau horaire annoncé.

Article 13

L'article 106, paragraphe 8, du code des communications électroniques européen oblige les États membres à fixer des règles sur l'indemnisation, et ce, pas uniquement en cas de non-présentation à un rendez-vous d'installation et de service, comme prévu à l'article 19, mais également en cas de retard (ou d'abus) en matière de procédures de changement de fournisseur et plus généralement en cas de non-respect par un fournisseur des obligations de la procédure de changement de fournisseur. L'article 20 révisé et le nouvel article 20/1 transposent concrètement cette obligation, en tenant compte des recommandations formulées à ce sujet par l'IBPT dans la section 2.3.5.2 de son rapport d'évaluation et de certains commentaires pertinents formulés lors de la consultation publique.

Pour les retards dans l'exécution de la migration (premier motif supplémentaire d'indemnisation), l'on se réfère *mutatis mutandis* au système d'indemnisation du Royaume-Uni. En cas de retard, une indemnité de (actuellement, au 1^{er} avril 2021) 5,04 GBP est prévue pour chaque jour calendrier de retard, y compris la date de début manquée si le fournisseur promet d'activer un nouveau service à une date spécifique mais ne tient pas sa promesse. La nuance que le présent arrêté apporte au système en vigueur au Royaume-Uni est l'automatisme de la compensation. Contrairement au Royaume-Uni, la compensation doit être demandée explicitement, pour les motifs suivants :

- Conformément à l'article 7 de l'arrêté royal du 6 septembre 2016, les abonnés en Belgique ont la possibilité de convenir d'une nouvelle date fixe pour l'activation. Dans ce cas, on suppose que l'abonné ne souhaite pas automatiquement être indemnisé ;

- Les indemnités en cas de retard dans l'exécution du portage du numéro, qui s'appliquent également dans certains cas, ne sont pas non plus versées automatiquement, conformément à l'article 13, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques.

Article 14

Le deuxième motif supplémentaire d'indemnisation concerne la coupure du service qui est nécessaire pour effectuer une migration sur une même infrastructure de réseau, mais qui dépasse la période maximale de perte de service prescrite par le code européen.

L'article 10 de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 prévoit en effet que lorsque, pour des raisons techniques inévitables, 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. Toutefois, conformément à l'article 106.1, paragraphe 1^{er}, dernière phrase, du code européen, « la perte de service éventuelle pendant la procédure de changement de fournisseur ne » peut « dépasser [pas] un jour ouvrable ». Il est donc logique qu'une coupure de service plus longue donne lieu systématiquement à une compensation.

Là encore, on s'inspire du régime en vigueur au Royaume-Uni, où une compensation de 8,06 GBP (actuellement, au 1^{er} avril 2021) est accordée (automatiquement) pour chaque jour calendrier après la dernière date de rétablissement à laquelle la coupure de service n'a pas été levée.

Het is steeds de recipiëntoperator die de uitbetaling regelt, met verrekening via het in artikel 21, § 2, bedoelde akkoord indien nodig.

Artikel 15

Hetzij naar analogie met het systeem in het Verenigd Koninkrijk, hetzij wegens consultatiereacties wordt in een nieuw artikel 20/2 de nodige omkadering voor de uitbetaling van de compensaties uitgewerkt.

Zo worden in de eerste plaats de gevallen omschreven waarin geen compensatie verschuldigd is wegens nalatigheid of fout van de abonnee, ook qua materiaal (inclusief bekabeling) onder zijn verantwoordelijkheid. Er wordt niet geopteerd om een sectorspecifieke definitie van "overmacht" in te voeren; de gemeenrechtelijke regeling in verband met "overmacht" is van toepassing en is afdoende.

Een tweede situatie die het nieuwe artikel 20/2 regelt is het geval waarin het contract opgezegd wordt (inclusief opzeg door de recipiëntoperator), terwijl er compensaties verschuldigd maar nog niet uitbetaald zijn.

Tot slot wordt verduidelijkt dat compensaties geen afbreuk doen aan andere verhaalsmogelijkheden van de abonnee. De forfaitaire compensatiebedragen worden inderdaad bepaald om geschillen snel af te wikkelen, maar dit mag de abonnee niet beletten om hogere vergoedingen te eisen, die verschuldigd kunnen zijn indien hij bewijst dat hij een hogere schade geleden heeft dan de compensatie verkregen door toepassing van de artikelen 19 tot en met 20/1.

Artikel 16

Om een betere klantenervaring te bekomen voert dit artikel de verplichting in voor de operatoren om de abonnee op de hoogte te brengen van zijn rechten of mogelijkheden tot compensatie ingeval van het niet nakomen van afspraken. De operator kiest daarvoor de meest passende duurzame drager (bijvoorbeeld SMS, email).

Deze informatieplicht komt bovenop de verplichtingen in Hoofdstuk 2 van het besluit van 6 september 2016 om de in artikel 1 bedoelde abonnee op geregelde tijdstippen in het proces te informeren van de status van de overstap.

Artikel 17

Artikel 17, 1°, voert een modernisering door van de formaliteit voorafgaand aan het aannemen van (in casu) het in artikel 21, § 1 bedoelde ministerieel besluit, in navolging van hetgeen de afdeling wetgeving van de Raad van State adviseerde in (voornamelijk) punt 3 van zijn advies 69.166/4 van 10 juni 2021 over het voorontwerp van wet 'houdende omzetting van het Europees wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie'.

De wijzigingen die artikel 17, 2°, aanbrengt hangen samen met de wijzigingen die in de voorgaande artikelen werden doorgevoerd en behoeven geen verder commentaar.

Artikel 18

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Artikel 19

De wijzigingen die dit artikel aanbrengt zijn vergelijkbaar met de wijzigingen die door artikel 17, 1° werden doorgevoerd. De uitleg die daar gegeven werd is ook van toepassing voor de wijzigingen aan artikel 5, tweede lid, en 9, derde lid, van het koninklijk besluit van 6 september 2016.

Artikel 20

Dit artikel geeft operatoren de nodige tijd om hun IT systemen en andere praktijken aan te passen aan de wijzigingen die dit besluit doorvoert.

Artikel 21

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Ik heb de eer te zijn,

Sire,
van Uwe Majesteit,
de zeer eerbiedige
en zeer getrouwe dienaar,

De Minister van Telecommunicatie,
P. DE SUTTER

C'est toujours l'opérateur receveur qui organise le paiement, avec règlement par l'accord visé à l'article 21, § 2, si nécessaire.

Article 15

Soit par analogie avec le système du Royaume-Uni, soit en raison des réponses à la consultation, un nouvel article 20/2 fournit le cadre nécessaire au paiement de la compensation.

Il définit, tout d'abord, les cas dans lesquels aucune compensation n'est due en raison d'une négligence ou d'une faute de l'abonné, y compris en ce qui concerne les équipements (câblage compris) qui relèvent de sa responsabilité. Il n'est pas décidé d'introduire une définition sectorielle de la « force majeure » ; le régime commun concernant la « force majeure » s'applique et est adéquat.

Une deuxième situation que le nouvel article 20/2 réglemente est le cas où le contrat est résilié (y compris par l'opérateur receveur), alors que les compensations sont dues mais pas encore payées.

Enfin, il est précisé que les compensations n'ont aucune incidence sur les autres voies de recours dont dispose l'abonné. Les montants de compensation forfaitaires sont en effet déterminés afin de régler rapidement les litiges, mais cela ne doit pas empêcher l'abonné de réclamer une compensation plus élevée, qui peut être due s'il prouve qu'il a subi un préjudice plus important que la compensation obtenue par l'application des articles 19 à 20/1.

Article 16

Afin d'obtenir une meilleure expérience client, cet article introduit l'obligation pour les opérateurs d'informer l'abonné de ses droits ou de ses possibilités d'indemnisation en cas de non-respect des accords. L'opérateur choisit le support durable le plus approprié à cet effet (par exemple, SMS, e-mail).

Cette obligation d'information s'ajoute aux obligations du chapitre 2 de l'arrêté du 6 septembre 2016 d'informer l'abonné visé à l'article 1^{er} de l'état d'avancement de la migration à intervalles réguliers au cours du processus.

Article 17

L'article 17, 1°, modernise la formalité préalable à l'adoption (dans le cas présent) de l'arrêté ministériel visé à l'article 21, § 1^{er}, suivant l'avis de la section de législation du Conseil d'État au point 3 (principalement) de son avis 69.166/4 du 10 juin 2021 sur l'avant-projet de loi « portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques ».

Les modifications apportées par l'article 17, 2°, sont liées aux modifications apportées aux articles précédents et ne nécessitent pas de commentaires.

Article 18

Cet article ne nécessite pas de commentaires.

Article 19

Les modifications apportées par cet article sont similaires à celles apportées par l'article 17, 1°. L'explication qui y est donnée est également applicable aux modifications des articles 5, alinéa 2, et 9, alinéa 3, de l'arrêté royal du 6 septembre 2016.

Article 20

Cet article donne aux opérateurs le temps nécessaire pour adapter leurs systèmes informatiques et autres pratiques aux changements introduits par le présent arrêté.

Article 21

Cet article ne nécessite pas de commentaires.

J'ai l'honneur d'être,

Sire,
de Votre Majesté,
le très respectueux
et très fidèle serviteur,

La Ministre des Télécommunications,
P. DE SUTTER

31 AUGUSTUS 2022. — Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 6 september 2016 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 111/2, § 1, gewijzigd bij de wet van 21 december 2021;

Gelet op het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie;

Gelet op het advies van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie van 10 mei 2022;

Gelet op het overleg binnen het Interministerieel Comité voor Telecommunicatie en Radio-omroep en Televisie van 11 mei 2022;

Gelet op het advies van de inspecteur van Financiën, gegeven op 3 juni 2022;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting van 13 juni 2022;

Gelet op de adviesaanvraag binnen 30 dagen, van rechtswege verlengd met 15 dagen, die op 21 juni 2022 bij de Raad van State is ingediend, met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 2°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

Overwegende dat het advies niet is meegedeeld binnen die termijn; Gelet op artikel 84, § 4, tweede lid, 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 :

Artikel 1. In het eerste lid van artikel 1 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° de woorden “een internettoegangsdienst geleverd via een mobiel netwerk zonder terbeschikkingstelling van een mobiel nummer aan de abonnee” worden ingevoegd tussen de woorden “op een vaste locatie” en de woorden “een omroeptransmissie- en omroepdistributiedienst”;

2° de woorden “residentieel gebruik” worden vervangen door het woord “consumenten”;

3° de woorden “ongeacht of de betrokken abonnee een consument is of niet” worden vervangen door de woorden “of een standaardtariefplan bestemd voor ondernemingen of organisaties zonder winstoogmerk”.

Art. 2. Aan artikel 2 van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° de bepaling onder 2° wordt vervangen als volgt:

“2° “geheel van diensten”: alle elektronische-communicatiediensten die één donoroperator levert aan een abonnee op één installatieadres, met inbegrip van de nummergebaseerde interpersoonlijke communicatiediensten geleverd op basis van een mobiel nummer en de internettoegangsdiensten geleverd via een mobiel netwerk zonder terbeschikkingstelling van een mobiel nummer aan de abonnee, die de donoroperator ten behoeve van de facturatie of de identificatie van de abonnee koppelt aan één van de installatieadressen van de abonnee;”;

2° er wordt een bepaling onder 4°/1 ingevoegd luidende:

“4°/1 “standaardtariefplan”: een voor het publiek beschikbaar geheel van tarieven, contractuele en technische aspecten, dat samen bij een operator afgenomen moest worden om een elektronische communicatiedienst te bekomen, zonder dat er door de abonnee iets aan dat geheel kon gewijzigd worden anders dan door te kiezen uit vooraf door de operator vastgelegde opties;”;

3° de bepaling onder 8° wordt opgeheven.

Art. 3. In artikel 3 van hetzelfde besluit wordt het vierde lid vervangen als volgt:

“Hij duidt eveneens expliciet aan op het eenvoudige migratiemandaat of hij de nummers, die deel uitmaken van het geheel van diensten, overeenkomstig het KB Nummeroverdraagbaarheid, overdraagt naar de recipiëntoperator of niet.”.

Art. 4. Artikel 9 van hetzelfde besluit wordt aangevuld met een lid, luidende:

“De recipiëntoperator brengt onmiddellijk na de ontvangstbevestiging door de donoroperator van het verzoek tot deactivering, de in artikel 1 bedoelde abonnee op de hoogte van de verzending van het

31 AOUT 2022. — Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques

PHILIPPE, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'article 111/2, § 1^{er}, modifié par la loi du 21 décembre 2021 ;

Vu l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques ;

Vu l'avis de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications du 10 mai 2022 ;

Vu la concertation au sein du Comité interministériel des télécommunications et de la radiodiffusion et la télévision du 11 mai 2022 ;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 3 juin 2022 ;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 13 juin 2022 ;

Vu la demande d'avis dans un délai de 30 jours, prorogé de plein droit de 15 jours, adressée au Conseil d'État le 21 juin 2022, en application de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Considérant l'absence de communication de l'avis dans ce délai ;

Vu l'article 84, § 4, alinéa 2, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Sur la proposition de la Ministre des Télécommunications,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Article 1^{er}. Dans l'article 1^{er}, alinéa 1^{er}, de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques, les modifications suivantes sont apportées :

1° les mots « d'un service d'accès à l'internet fourni via un réseau mobile sans fournir à l'abonné un numéro mobile » sont insérés entre les mots « en position déterminée » et les mots « d'un service de radiotransmission et de radiodistribution » ;

2° les mots « à une utilisation résidentielle » sont remplacés par les mots « aux consommateurs » ;

3° les mots « que l'abonné concerné soit un consommateur ou non » sont remplacés par les mots « ou à un plan tarifaire standard destiné aux entreprises ou organisations à but non lucratif ».

Art. 2. À l'article 2 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° la disposition au 2° est remplacée par ce qui suit :

« 2° « ensemble des services » : tous les services de communications électroniques que fournit un opérateur donneur à un abonné à une adresse d'installation, y compris les services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation fournis sur la base d'un numéro mobile et les services d'accès à l'internet fournis via un réseau mobile sans fournir à l'abonné un numéro mobile, que l'opérateur donneur associe à l'une de ces adresses d'installation de l'abonné pour la facturation ou l'identification de ce dernier ; » ;

2° il est inséré une disposition 4°/1 rédigée comme suit :

« 4°/1 « plan tarifaire standard » : un ensemble de tarifs, d'aspects contractuels et techniques, accessibles au public, qui devaient être achetés ensemble auprès d'un opérateur pour obtenir un service de communications électroniques, sans que l'abonné puisse changer quoi que ce soit à cet ensemble, autrement qu'en choisissant parmi les options fixées à l'avance par l'opérateur ; » ;

3° le 8° est abrogé.

Art. 3. À l'article 3 du même arrêté, l'alinéa 4 est remplacé par ce qui suit :

« Il indique également explicitement sur le mandat de migration simple s'il transfère ou non à l'opérateur receveur les numéros mobiles qui font partie de l'ensemble de services, conformément à l'AR Portabilité des numéros. ».

Art. 4. L'article 9 du même arrêté est complété par un alinéa, rédigé comme suit :

« Dès l'accusé de réception de la demande de désactivation par l'opérateur donneur, l'opérateur receveur informe l'abonné visé à l'article 1^{er} de la transmission de la demande, en joignant une

verzoek, samen met een begrijpelijke uitleg over de rol en draagwijdte van deze stap in het migratieproces. Hij doet hetzelfde wanneer de donoroperator het ingediende verzoek tot deactivering inwilligt of niet inwilligt. In dat laatste geval brengt de recipiëntoperator de in artikel 1 bedoelde abonnee op de hoogte van de reden van de verwerping van het verzoek en neemt hij alle nodige maatregelen om het probleem zo snel mogelijk op te lossen.”.

Art. 5. In artikel 11 van hetzelfde besluit wordt het woord “zijn” opgeheven.

Art. 6. In artikel 12 van hetzelfde besluit worden de woorden “en artikel 6/1, § 3, van de Wet Consumentenbescherming Omroep” opgeheven.

Art. 7. In artikel 13, § 1, van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht :

1° de bepaling onder 2° wordt aangevuld met de woorden “, alsmede de vindplaatsen van deze gegevens, waaronder de eerste pagina van de factuur van de donoroperator, indien van toepassing”;

2° de bepaling onder 4° wordt vervangen als volgt :

“4° de periode gedurende dewelke de in artikel 1 bedoelde abonnee, indien gewenst, zijn diensten actief wil laten bij de donoroperator na de activering van zijn diensten bij de recipiëntoperator;”;

3° in de bepaling onder 6° worden de woorden “in artikel 1 bedoelde” evenals de woorden “, alsook de procedure die hij moet volgen om deze compensatie uitbetaald te krijgen” opgeheven;

4° een bepaling onder 6/1° wordt ingevoegd, luidende :

“6/1° de compensatie waarop de abonnee recht heeft bij dienstonderbreking tijdens de migratie en bij vertraging in de activering van de dienst, alsook in dat laatste geval de procedure die hij moet volgen om deze compensatie uitbetaald te krijgen;”;

5° in de bepaling onder 7° worden de woorden “geografische en/of mobiele” opgeheven.

Art. 8. Artikel 14 van hetzelfde besluit wordt aangevuld met een lid, luidende :

“Het is voor technici, die ter plaatse komen voor de uitvoering van een migratie, verboden om het mandaat gegeven overeenkomstig artikel 3, tweede lid, ongedaan te maken.”.

Art. 9. Artikel 16 van hetzelfde besluit wordt vervangen als volgt :

“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 unieke identificatiecode. Hij plaatst die code samen met het klantnummer op de eerste pagina van zijn factuur, tenzij de factuur de levering van elektronische communicatiediensten op meerdere installatieadressen betreft; in dat laatste geval wordt iedere unieke identificatiecode geplaatst in de onmiddellijke nabijheid van de vermelding van het overeenstemmende installatieadres op de factuur.

De unieke identificatiecode bevat eveneens een controlenummer, dat bij ingave in een elektronisch systeem foutieve codes signaleert en de doorgifte van dergelijke codes verhindert.”.

Art. 10. In artikel 17 van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht :

1° in het eerste lid worden de woorden “ter beschikking van abonnees” opgeheven;

2° het eerste lid wordt aangevuld met een bepaling onder 3°, luidende :

“3° op de applicatie, bedoeld voor smartphones, van de operator voor ondersteuning en beantwoorden van vragen van de klanten; ook deze toegang wordt gegeven 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;”;

3° tussen het eerste en tweede lid worden twee leden ingevoegd, luidende :

“De migratiegegevens worden ter beschikking gesteld per installatieadres.

De migratiegegevens worden bovendien, op vraag van de abonnee, telefonisch door de klantendienst van de donoroperator verstrekt.”.

explication compréhensible du rôle et de la portée de cette étape du processus de migration. Il fait de même dans le cas où l’opérateur donneur accepte ou non la demande de désactivation introduite. Dans ce dernier cas, l’opérateur receveur informe l’abonné visé à l’article 1^{er} du motif du rejet de la demande et prend toutes les mesures nécessaires pour résoudre le problème dans les meilleurs délais. ».

Art. 5. Dans l’article 11 du même arrêté, le mot « ses » est abrogé.

Art. 6. À l’article 12 du même arrêté, les mots « et de l’article 6/1, § 3, de la Loi de protection des consommateurs pour les services radio » sont abrogés.

Art. 7. À l’article 13, § 1^{er}, du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° le 2° est complété par les mots « ainsi que l’emplacement de ces données, y compris la première page de la facture de l’opérateur donneur, le cas échéant » ;

2° le 4° est remplacé comme suit :

« 4° la période pendant laquelle l’abonné visé à l’article 1^{er}, souhaite garder, le cas échéant, ses services actifs auprès de l’opérateur donneur après l’activation de ses services auprès de l’opérateur receveur ; » ;

3° au 6°, les mots « visé à l’article 1^{er} » et les mots « , ainsi que la procédure qu’il doit suivre afin d’obtenir le paiement de cette compensation » sont abrogés ;

4° il est inséré une disposition en 6/1°, rédigée comme suit :

« 6/1° la compensation à laquelle l’abonné a droit en cas de coupure du service pendant la migration et en cas de retard dans l’activation du service et, dans ce dernier cas, la procédure à suivre afin d’obtenir le paiement de cette compensation ; »;

5° au 7°, les mots « géographique(s) et/ou mobile(s) » sont abrogés.

Art. 8. L’article 14 du même arrêté est complété par un alinéa, rédigé comme suit :

« Il est interdit aux techniciens qui se rendent sur place pour effectuer une migration d’annuler le mandat donné conformément à l’article 3, alinéa 2. ».

Art. 9. L’article 16 du même arrêté est remplacé par ce qui suit :

« Art. 16. Chaque 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, au moyen d’un identifiant unique. Il doit indiquer ce dernier ainsi que le numéro de client sur la première page de sa facture, sauf si la facture concerne la fourniture de services de communications électroniques à plusieurs adresses d’installation, auquel cas chaque identifiant unique est placé à proximité immédiate de l’indication de l’adresse d’installation correspondante sur la facture.

L’identifiant unique contient également un numéro de contrôle qui, lorsqu’il est introduit dans un système électronique, signale les codes erronés et empêche la transmission de ces codes. ».

Art. 10. À l’article 17 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l’alinéa 1^{er}, les mots « à disposition des abonnés » sont abrogés ;

2° l’alinéa 1^{er} est complété par un 3°, rédigé comme suit :

« 3° sur l’application de l’opérateur, destinée aux smartphones, pour le support et la réponse aux questions des clients ; cet accès est également fourni de manière à ce qu’il soit impossible pour l’opérateur donneur de savoir qu’un abonné demandant une migration a l’intention de migrer ; » ;

3° deux alinéas rédigés comme suit sont insérés entre les alinéas 1^{er} et 2 :

« Les données de migration sont mises à disposition par adresse d’installation.

En outre, les données de migration sont fournies par le service clientèle de l’opérateur donneur par téléphone à la demande de l’abonné. ».

Art. 11. In artikel 18, eerste lid, van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° tussen de bepaling onder 1° en de bepaling onder 2° wordt een bepaling onder 1/1° ingevoegd, luidende:

“1/1° alle standaardtariefplannen bestemd voor ondernemingen of organisaties zonder winstoogmerk, waarvoor de eenvoudige migratie de standaardprocedure van migratie is;”;

2° in de bepaling onder 3° worden de woorden “e), derde streepje” en de woorden “of artikel 6, § 1, e), tweede streepje van de Wet Consumentenbescherming Omroep” opgeheven.

Art. 12. In artikel 19 van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° de woorden “automatisch, zonder dat hij daartoe een verzoek moet indienen,” worden ingevoegd tussen de woorden “de abonnee” en de woorden “recht op een vergoeding”;

2° het getal “10” wordt vervangen door het getal “30”;

3° het artikel wordt aangevuld met de woorden “vanwege de recipiëntoperator”;

4° het artikel, dat het eerste lid wordt, wordt aangevuld met twee leden, luidende :

“De uitbetaling wordt geregeld via de eerste factuur na de migratie of via een kredietnota van de recipiëntoperator, uitgereikt ter gelegenheid van deze eerste facturatie.

Onverminderd de toepassing van artikel 20/2 is de vergoeding niet verschuldigd indien de technicus heeft vastgesteld dat er niemand aanwezig was op het aangekondigde tijdslot die hem rechtmatige toegang kan geven tot de plaats waar hij zijn werkzaamheden diende uit te voeren.”.

Art. 13. In artikel 20 van hetzelfde besluit wordt vóór het eerste lid een lid toegevoegd, luidende:

“Art. 20. De abonnee heeft, op zijn uitdrukkelijk verzoek, recht op een vergoeding van 6 euro per dag vertraging, indien een activering van de dienst niet heeft plaatsgevonden op de vaste datum voor de activering. De vaste datum voor de activering wordt gerekend bij het aantal dagen vertraging.”.

Art. 14. In hetzelfde besluit wordt een artikel 20/1 ingevoegd, luidende:

“Art. 20/1. Wanneer de dienstonderbreking bedoeld in artikel 10 langer duurde dan één werkdag volgend op het tijdstip waarop de dienst tijdens het overstapproces onderbroken werd, heeft de abonnee automatisch, zonder dat hij daartoe een verzoek moet indienen, recht op een vergoeding van 10 euro per bijkomende kalenderdag dienstonderbreking vanwege de recipiëntoperator.

De uitbetaling wordt geregeld via de eerste factuur na de migratie of via een kredietnota van de recipiëntoperator, uitgereikt ter gelegenheid van deze eerste facturatie.”.

Art. 15. In hetzelfde besluit wordt een artikel 20/2 ingevoegd, luidende:

“Art. 20/2. De compensaties bedoeld in dit hoofdstuk zijn niet verschuldigd indien de operator bewijst dat het voorvallen van de gebeurtenis die aanleiding geeft tot vergoeding:

1° het gevolg is van het gebrek aan het stellen van noodzakelijke handelingen door de abonnee, waaronder het niet overmaken van vereiste informatie of het niet toegankelijk maken van plaatsen waar een migratie of herstelling moet verricht worden;

2° te wijten is aan foutieve handelingen, materiaal of eindapparatuur onder de verantwoordelijkheid van de abonnee.

De operator bewaart het in tweede lid bedoelde bewijs tot het einde van de periode waarin de compensatie gerechtelijk kan worden afgedwongen.

De beëindiging van het contract door opzeg stuit de toename van de compensaties. De verworven compensaties worden in dat geval in mindering gebracht van de eindfactuur. Als er geen eindfactuur is of indien de abonnee minder verschuldigd is aan de recipiëntoperator dan het bedrag van de compensaties waar hij recht op heeft, stort de recipiëntoperator binnen de 30 kalenderdagen het saldo dat hij verschuldigd is aan de abonnee op het rekeningnummer van de abonnee.

De uitbetaling van de compensaties bedoeld in dit hoofdstuk doet geen afbreuk aan het recht van de abonnee om andere wettelijke verhaalsmiddelen uit te oefenen.”.

Art. 11. À l'article 18, alinéa 1^{er}, du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° entre la disposition au point 1° et celle au point 2°, il est inséré une disposition au point 1/1°, rédigée comme suit :

« 1/1° tous les plans tarifaires standard destinés aux entreprises ou organisations à but non lucratif, pour lesquels la migration simple constitue la procédure de migration standard ; »;

2° dans la disposition du point 3°, les mots « e), troisième tiret » et les mots « ou à l'article 6, § 1^{er}, e), deuxième tiret de la Loi de protection des consommateurs pour les services radio » sont abrogés.

Art. 12. À l'article 19 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° les mots « automatiquement, sans qu'il ait à introduire une demande à cet effet » sont insérés entre les mots « l'abonné a droit » et les mots « à une compensation » ;

2° le chiffre « 10 » est remplacé par le chiffre « 30 » ;

3° l'article est complété par les mots « de la part de l'opérateur receveur » ;

4° l'article, qui devient l'alinéa 1^{er}, est complété par deux alinéas, rédigés comme suit :

« Le paiement s'effectue par le biais de la première facture après la migration ou d'une note de crédit de l'opérateur receveur émise à l'occasion de cette première facture.

Sans préjudice de l'application de l'article 20/2, la compensation n'est pas due si le technicien a établi qu'il n'y avait personne, au créneau horaire annoncé, susceptible de lui donner un accès légal au lieu où il devait effectuer son travail. ».

Art. 13. À l'article 20 du même arrêté, un alinéa rédigé comme suit est inséré avant l'alinéa 1^{er} :

« Art. 20. L'abonné a droit, à sa demande expresse, à une compensation de 6 euros par jour de retard, si l'activation du service n'a pas eu lieu à la date fixe pour l'activation. La date fixe pour l'activation est comptabilisée dans le nombre de jours de retard. ».

Art. 14. Dans le même arrêté, il est inséré un article 20/1 rédigé comme suit :

« Art. 20/1. Dans le cas où la coupure du service visée à l'article 10 a duré plus d'un jour ouvrable après le moment où le service a été interrompu pendant le processus de changement de fournisseur, l'abonné a automatiquement droit, sans avoir à introduire une demande à cet effet, à une compensation de 10 euros pour chaque jour calendrier supplémentaire de coupure du service de la part de l'opérateur receveur.

Le paiement s'effectue par le biais de la première facture après la migration ou d'une note de crédit de l'opérateur receveur émise à l'occasion de cette première facture. ».

Art. 15. Dans le même arrêté, il est inséré un article 20/2 rédigé comme suit :

« Art. 20/2. Les compensations visées au présent chapitre ne sont pas dues si l'opérateur prouve que la survenance de l'événement donnant lieu à la compensation :

1° est due au fait que l'abonné n'a pas pris les mesures nécessaires, notamment en ne transmettant pas les informations requises ou en ne rendant pas accessibles les lieux où une migration ou une réparation doit être effectuée ;

2° est due à des erreurs de manipulation, du matériel ou des équipements terminaux défectueux tombant sous la responsabilité de l'abonné.

L'opérateur conserve la preuve visée à l'alinéa 2 jusqu'à la fin de la période au cours de laquelle une action peut être menée pour obtenir le paiement de la compensation.

La fin du contrat par résiliation met fin à l'augmentation des compensations. Dans ce cas, les compensations acquises sont déduites de la facture finale. En l'absence de facture finale ou si le montant dû par l'abonné à l'opérateur receveur est inférieur au montant des compensations auxquelles il a droit, l'opérateur receveur verse le solde dû à l'abonné dans un délai de 30 jours calendrier sur le numéro de compte de l'abonné.

Le paiement des compensations visées au présent chapitre est sans préjudice du droit de l'abonné d'exercer d'autres voies de recours légales. ».

Art. 16. In hetzelfde besluit wordt een artikel 20/3 ingevoegd, luidende:

“Art. 20/3. Indien er zich een gebeurtenis voordoet die aanleiding geeft tot de uitbetaling van een compensatie op basis van dit besluit, brengt de recipiëntoperator de abonnee op de hoogte van zijn recht op compensatie. De operator geeft op een duurzame drager weer hoe groot de compensatie, naar gelang het geval, zal of kan zijn en, wanneer en hoe deze compensatie zal uitbetaald worden alsook, in voorkomend geval, hoe de compensatie moet aangevraagd worden.”.

Art. 17. In artikel 21 van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht :

1° in paragraaf 1 worden de woorden “op voorstel van het Instituut of op eigen initiatief,” ingevoegd tussen de woorden “De Minister legt,” en de woorden “na advies van het Instituut,”;

2° in paragraaf 2 worden de woorden “artikel 19” vervangen door de woorden “de artikelen 19 tot en met 20/1” en wordt het woord “vertraging” vervangen door de woorden “gebeurtenis(sen) die aanleiding hebben gegeven tot het uitbetalen van de compensatie”.

Art. 18. In artikel 24 van hetzelfde besluit wordt de eerste zin, die aanvangt met de woorden “Twee jaar” en eindigt met de woorden “van dit besluit”, vervangen als volgt :

“Uiterlijk op 31 december 2026 en vervolgens om de vijf jaar evalueert het Instituut de bepalingen van dit besluit.”.

Art. 19. In artikel 5, tweede lid en artikel 9, derde lid, van hetzelfde besluit worden telkens de woorden “op voorstel van het Instituut of op eigen initiatief,” ingevoegd tussen de woorden “De Minister bepaalt” en de woorden “na advies van het Instituut”.

Art. 20. Dit besluit treedt in werking op de eerste dag van de twaalfde maand na die waarin ze is bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

Art. 21. De minister bevoegd voor Telecommunicatie is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 31 augustus 2022.

FILIP

Van Koningswege :

De Minister van Telecommunicatie,
P. DE SUTTER

Art. 16. Dans le même arrêté, il est inséré un article 20/3 rédigé comme suit :

« Art. 20/3. En cas de survenance d'un événement donnant lieu au paiement d'une compensation sur la base du présent arrêté, l'opérateur receveur informe l'abonné de son droit à l'indemnisation. L'opérateur indique sur un support durable le montant de la compensation, selon le cas, qui sera ou peut être versée et, quand et comment cette compensation sera versée ainsi que, le cas échéant, comment la compensation doit être demandée. ».

Art. 17. À l'article 21 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° au paragraphe 1^{er}, les mots « sur proposition de l'Institut ou de sa propre initiative, » sont insérés entre les mots « Le Ministre fixe, » et les mots « après avis de l'Institut » ;

2° au paragraphe 2, les mots « article 19 » sont remplacés par les mots « les articles 19 à 20/1 » et les mots « du retard » sont remplacés par les mots « du ou des événement(s) qui ont donné lieu au paiement de la compensation. ».

Art. 18. À l'article 24 du même arrêté, la première phrase commentant par les mots « Deux ans » et se terminant par les mots « en évalue les dispositions » est remplacée par ce qui suit :

« Au plus tard le 31 décembre 2026 et ensuite tous les cinq ans, l'Institut évalue les dispositions du présent arrêté. ».

Art. 19. Dans l'article 5, alinéa 2, et l'article 9, alinéa 3, les mots « sur proposition de l'Institut ou de sa propre initiative, » sont chaque fois insérés entre les mots « Le Ministre fixe, » et les mots « après avis de l'Institut ».

Art. 20. Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du douzième mois qui suit celui de sa publication au *Moniteur belge*.

Art. 21. Le ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 31 août 2022.

PHILIPPE

Par le Roi :

La Ministre des Télécommunications,
P. DE SUTTER

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

[C – 2022/33636]

11 SEPTEMBER 2022. — Koninklijk besluit houdende de nadere regels voor de bepaling van de kost voor de elektriciteitsbedrijven van de activiteiten inzake de verwarmingspremie, en van hun tussenkomst voor het ten laste nemen ervan, alsook desgevallend de in acht te nemen procedure voor het bekomen van een vergoeding, met inbegrip van de termijnen, de gevolgen bij overtreding en het bewijs dat dient geleverd te worden aan de commissie om aan te tonen dat zij voldoen aan de voorwaarden om te genieten van de betaling bedoeld in artikel 24, § 2 van de wet van 28 februari 2022 houdende diverse bepalingen inzake energie

FILIP, Koning der Belgen,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

Gelet op de wet van 28 februari 2022 houdende diverse bepalingen inzake energie, artikel 24, § 4 ;

Gelet op het advies (A) 2423 van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas, gegeven op 16 juni 2022;

Gelet op het advies van de Inspecteur van Financiën, gegeven op 5 juli 2022

Gelet op de akkoordbevinding van de Staatssecretaris voor Begroting, d.d. 13 juli 2022;

Gelet op de adviesaanvraag die op 19 juli 2022 bij de afdeling Wetgeving van de Raad van State is ingediend, met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 2°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

Overwegende dat geen advies is verstrekt binnen de gestelde termijn;

Gelet op de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, artikel 84, § 4, tweede lid;

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

[C – 2022/33636]

11 SEPTEMBRE 2022. — Arrêté royal fixant les modalités de détermination du coût, pour les entreprises d'électricité, de l'activité relative à la prime chauffage et de leur intervention pour sa prise en charge ainsi que, le cas échéant, la procédure à prendre en compte pour obtenir une indemnité, en ce compris les délais et les conséquences en cas d'infraction et les éléments à fournir à la commission pour prouver qu'elles remplissent les conditions pour bénéficier du paiement visé à l'article 24, § 2, de la loi du 28 février 2022 portant des dispositions diverses en matière d'énergie

PHILIPPE, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 28 février 2022 portant des dispositions diverses en matière d'énergie, article 24, § 4;

Vu l'avis (A) 2423 de la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz, donné le 16 juin 2022 ;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 5 juillet 2022 ;

Vu l'accord de la Secrétaire d'Etat au Budget, donné le 13 juillet 2022;

Vu la demande d'avis adressée le 19 juillet 2022 à la section de législation du Conseil d'État, en application de l'article 84, § 1, alinéa 1^{er}, 2°, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973;

Considérant l'absence d'avis donné au terme du délai prévu;

Vu des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, l'article 84, § 4, alinéa 2