



I B P T

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

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 10 MARS 2015
CONCERNANT
le rapport de synthèse des travaux effectués
dans le cadre du projet « Easy Switch »**

TABLE DES MATIÈRES

1. Objet et champ d'application	3
2. Cadre légal	3
3. Contexte.....	5
3.1. ENQUÊTE SUR LA PERCEPTION DU MARCHÉ.....	5
3.2. RAPPORT ANNUEL DU SERVICE DE MÉDIATION.....	6
3.3. CONSULTATION DU SECTEUR.....	7
3.4. SOURCES INTERNATIONALES.....	10
4. Principaux problèmes rencontrés et solutions envisagées.....	12
4.1. ABSENCE DE PROCESSUS SIMPLE, PRÉVISIBLE, RAPIDE ET SYNCHRONISÉ (SPFS).....	12
4.2. ABSENCE D'INFORMATION.....	16
4.3. AUTRES FREINS AU CHANGEMENT.....	17
5. Méthodologie de mise en œuvre des solutions envisagées.....	20
6. Aperçu des problèmes identifiés et des pistes de solutions	22
6.1. ABSENCE DE PROCESSUS SIMPLE, PRÉVISIBLE, RAPIDE ET SYNCHRONISÉ (SPFS).....	22
6.2. ABSENCE D'INFORMATION.....	22
6.3. AUTRES FREINS AU CHANGEMENT.....	23
7. Conclusions	24
Annexe 1: Obligations et droits légaux d'application à toutes les migrations	26
AUTORISATION DE LA MIGRATION	26
RÉSILIATION DU CONTRAT EXISTANT.....	26
COMMUNICATION D'INFORMATIONS CONCERNANT LE SERVICE AU GRAND PUBLIC.....	28
INFORMATIONS CONTRACTUELLES QUE DOIT FOURNIR L'OPÉRATEUR.....	30
Annexe 2: Code de conduite ISPA sur l'accès à l'e-mail et à l'espace web	31

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Conformément à la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, l'IBPT peut formuler des avis d'initiative et contrôler le respect de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. L'un des objectifs majeurs de l'IBPT est en outre de veiller au bon fonctionnement du marché. Dans ce contexte, l'IBPT vise à s'assurer que le changement d'opérateur soit une expérience positive pour le consommateur. Un processus de migration optimisé veille en effet à ce que les utilisateurs puissent effectivement retirer un bénéfice maximal de la concurrence sur le marché en termes de choix, de prix et de qualité. La réduction des barrières au changement d'opérateur favorise également la capacité des utilisateurs finals à utiliser les applications et services de leur choix.
2. Comme le soulignent Test-Achats et l'enquête 2014 sur la perception que les utilisateurs ont du fonctionnement du marché, le changement d'opérateur fixe (donnant accès aux services de téléphone, Internet et/ou télévision) est plus difficile que le changement d'opérateur mobile. Pour cette raison, l'IBPT a mis en place en 2014 le projet « Easy Switch » qui a pour but de faciliter autant que possible le processus de changement d'opérateur fixe.
3. Au cours de l'année 2014, une équipe pluridisciplinaire a analysé en détail le processus actuellement en place; elle a aussi examiné le cadre réglementaire applicable, et elle a identifié et quantifié les obstacles ainsi que les incitants au changement d'opérateur. Pour ce faire, l'IBPT a notamment interrogé les opérateurs ainsi que d'autres parties prenantes sur le changement d'opérateur sur le marché belge.
4. Le projet « Easy Switch » se limite actuellement à la question de la migration entre produits d'accès fixes pour le consommateur. Il se concentre sur le changement d'opérateur, en laissant de côté les problématiques liées aux déménagements et aux changements de plan tarifaire chez un même opérateur.
5. La portabilité des numéros n'entre pas dans le champ d'application du projet. Elle peut cependant fournir un certain nombre d'exemples de bonnes pratiques et doit être prise en compte dans la mesure où elle intervient dans le cadre de la migration de certaines offres groupées.
6. Dans son plan opérationnel 2015, l'IBPT s'est engagé à rédiger un premier rapport de synthèse des travaux effectués qui propose des pistes d'actions possibles. Le présent rapport constitue ce rapport de synthèse des travaux effectués depuis le démarrage du projet.

2. CADRE LÉGAL

7. Au niveau européen, l'article 30 de la Directive Service universel¹ constitue la disposition fondamentale fixant les principes directeurs dans le cadre de ce projet. Cette disposition porte en effet sur la « Facilitation du changement de fournisseur ».

¹ Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, Journal officiel n° L 108 du 24/04/2002 p. 51, telle que modifiée par la Directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 novembre 2009, Journal Officiel n° L 337 du 18/12/2009, p. 11.

8. D'importantes sections de cette disposition portent sur le processus de portabilité des numéros, mais d'autres ont un champ d'application plus large que cela. Ainsi, l'article 30.6 de la Directive Service universel vise à ce que les conditions et procédures de résiliation de contrat ne jouent pas un rôle dissuasif à l'égard du changement de fournisseur de service.
9. Le législateur belge y a réagi en créant, outre un cadre pour la portabilité des numéros (voir l'article 11, §7, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, ci-après aussi « LCE »), également un cadre concernant la problématique plus large des migrations (voir les articles 111/2, 111/3 et 121/1 à 121/3 LCE et les articles 5/2 et 6/1 de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution (ci-après aussi « LCR » pour Loi sur la protection des Consummateurs pour les services Radio)).
10. Les articles 111/2, §2 LCE et 5/2 LCR de ce cadre n'ont pas encore été concrétisés.
11. L'article 111/2 de la LCE permet d'organiser la répartition des responsabilités des opérateurs pour le transfert des utilisateurs finals; il prévoit les formalités pour les migrations et les sanctions en cas de retard dans l'exécution du transfert. Il est formulé comme suit :

« Art. 111/2. § 1er. Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les méthodes techniques, les délais d'exécution et les obligations de fourniture d'informations que les opérateurs concernés doivent appliquer lorsqu'un utilisateur final abandonne un service de communications électroniques d'un opérateur pour obtenir un service de communications électroniques auprès d'un autre opérateur.

Ces règles se rapportent entre autres à la répartition des tâches pour le transfert entre les parties concernées, les indemnités dues aux abonnés en cas de retard dans l'exécution du transfert ainsi qu'aux obligations des opérateurs de fournir des informations aux utilisateurs finals. ».
12. L'article 5/2 LCR comporte une disposition quasi identique à l'article 111/2, §1er LCE.
13. Le fait que les articles 111/2, §1er LCE et 5/2 LCR n'aient pas été concrétisés et que l'article 11, §7 LCE fasse qu'il existe pour certaines migrations un processus intégré² qui a été réglementé, est bien connu des opérateurs et des utilisateurs et cela fonctionne globalement bien, alors que ce n'est pas le cas pour d'autres migrations.

² L'on peut dire que le processus réglé à l'AR Portabilité des numéros est un processus intégré parce qu'une série d'aspects techniques, opérationnels et contractuels ont été traités dans l'AR (en particulier dans les articles 10, 11 et 13), à des fins de promotion de la concurrence et de protection des intérêts du consommateur.

14. Notamment lorsque la migration peut être réglée de manière (quasi) exhaustive via le transfert du numéro d'un opérateur à l'autre, le processus est réglementé par l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques³. Le processus et les règles essentielles de la portabilité des numéros sont résumés ci-après dans le cadre de la discussion des problèmes et solutions envisagées. Ce processus et ces règles peuvent servir d'inspiration à la concrétisation des articles 111/2, §1er et 5/2 LCR. Il convient en tous les cas de tenir compte de ce processus et de ces règles dans la migration d'offres groupées comprenant des services téléphoniques proposés via des numéros (E.164).
15. La simple migration d'un service d'accès à Internet ou d'un service de télévision d'un opérateur à l'autre n'est toutefois pas encore réglée dans un processus intégré. La résiliation d'une offre groupée de services (Internet, télévision et/ou téléphonie) auprès d'un opérateur afin d'obtenir une offre groupée auprès d'un autre opérateur (« migration d'offres groupées ») l'est encore moins.
16. Dans ces scénarios-ci, une série de règles légales issues de la « loi télécoms » (et expliquées à l'annexe 1) sont toutefois d'application. L'annexe examine également une série d'autres articles de loi et de fondements légaux pour les arrêtés d'exécution pertinents dans le cadre d'une migration.

3. CONTEXTE

17. Pour faire l'état des lieux des problèmes liés à la migration entre produits d'accès fixes pour le consommateur, l'IBPT s'est fondé sur plusieurs sources nationales et internationales.
18. Les principales sources utilisées sont l'enquête sur la perception que les consommateurs ont du fonctionnement du marché, le rapport du service de médiation et la consultation des opérateurs et autres parties prenantes sur le marché belge.
19. Pour compléter son analyse, l'IBPT a examiné des enquêtes effectuées par la Commission européenne et l'ORECE, ainsi que des travaux effectués par des autres états membres.

3.1. Enquête sur la perception du marché

20. Depuis 2012, l'IBPT réalise une enquête sur la perception que les consommateurs ont du fonctionnement du marché des communications électroniques⁴. Selon cette enquête, 60% des répondants disposent d'une offre groupée. L'enquête montre que les opérateurs le plus souvent sélectionnés sont les opérateurs avec les plus grandes parts de marché, principalement les opérateurs historiques. En outre, la moitié des consommateurs estiment qu'ils ne bénéficient sans doute pas de l'offre la moins chère du marché.

³ Cela comprend la migration d'un contrat de téléphonie mobile (prepaid ou postpaid - pour un seul utilisateur final ou toute la famille). La migration du service de téléphonie fixe accessible à l'aide d'un numéro géographique (« fixe ») d'un réseau à un autre réseau au sein d'une même zone de numéros est également réglée de manière (quasi) exhaustive via la portabilité des numéros. La migration de certains services Internet mobile peut également être réglée via le processus de portabilité des numéros, si le trafic de données est proposé à l'aide d'un numéro E.164.

⁴ <http://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/publications/enquete-sur-la-situation-du-marche-belge-des-communications-electroniques-du-point-de-vue-des-utilisateurs-septembre-2014>

21. Selon l'enquête, la confiance à l'égard de l'opérateur (respect des droits, informations fournies et fiabilité de facturation) est généralement élevée : 75% des répondants sont moyennement confiants à très confiants. De même, le degré de satisfaction moyen par rapport aux services s'élève à environ 7/10. Par contre, le degré de satisfaction moyen par rapport aux tarifs sur le marché s'élève à 5/10.
22. Seuls 31% des répondants à l'enquête ont changé d'opérateur durant les 3 dernières années. Le degré de facilité de changer d'opérateur fixe est évalué en moyenne à 6/10. Ce résultat affiche une différence significative et une très forte dispersion, contrairement à la facilité de changer d'opérateur mobile (8/10 en moyenne).
23. À la question de savoir pourquoi les répondants n'ont pas changé d'opérateur les trois dernières années, les répondants à l'enquête ont indiqué être satisfaits (53%), ne pas avoir envie de changer (29%), estimer que c'est trop compliqué, que cela prend trop de temps (16%), qu'il est difficile de comparer les plans (16%), qu'ils n'ont pas envie de changer de numéro (15%) et que le bénéfice financier serait trop faible (12%). À la question de savoir quelles solutions persuaderaient les répondants à changer d'opérateur, les critères principaux sont : un changement gratuit (29%), une facilité technique et administrative (26%), un site Internet indiquant l'offre la moins chère (19%) et une fiche d'information standardisée (18%).
24. De manière générale, l'enquête révèle que les répondants ont peu de connaissances sur leurs droits en matière de télécommunications. Le sentiment d'être bien informé sur leurs droits est faible (5/10). 67% des répondants savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone fixe, ce qui est un niveau plus faible que dans le cas du mobile (82%). Enfin, 84% des répondants ne sont pas au courant ou sont incertains concernant la conservation pendant 18 mois de l'adresse e-mail mise à disposition par l'opérateur. Dans le même temps, bien que l'on constate une décroissance de son usage au fil du temps, ils sont 45% à indiquer utiliser une telle adresse e-mail.

3.2. Rapport annuel du Service de médiation

25. Le rapport annuel du Service de médiation⁵ de ces dernières années évoque un certain nombre de difficultés rencontrées par les consommateurs qui changent d'opérateur. De nombreuses plaintes concernent les informations erronées fournies par le service clientèle des opérateurs sur le transfert de clients entre différents opérateurs.
26. Il est fréquent que les clients contactent leur nouvel opérateur lorsqu'ils ont des questions à propos des modalités de résiliation en vigueur chez leur ancien opérateur. Des dizaines de plaintes introduites en 2013 indiquent que nombre de services à la clientèle fournissent des informations erronées à propos des modalités de résiliation de l'ancien opérateur. Concrètement, on se trouve dans une situation où le nouvel opérateur assure à tort au client qu'il ne devra entreprendre aucune action pour résilier son abonnement auprès de son ancien opérateur. En réalité, l'abonnement continue à courir auprès de l'ancien opérateur, ce qui fait que le client sera doublement facturé.
27. De manière générale, les clients doivent actuellement se charger eux-mêmes de la résiliation de leur abonnement lorsqu'ils passent à un autre opérateur. Ce n'est que si le client transfère son numéro afin de migrer son service mobile (téléphonie mobile et/ou data) ou son service de téléphonie fixe dans la même zone de numérotation géographique qu'il peut en déduire que l'opérateur initial mettra automatiquement fin à l'abonnement dès que le numéro sera actif sur le réseau du nouvel opérateur.

⁵ <http://www.ombudsmantelecom.be/fr/rapport-annuel.html?IDC=21>

28. En 2013, le Service de médiation a dû intervenir pour 834 plaintes dans lesquelles des utilisateurs exprimaient très explicitement leur mécontentement à propos de la manière dont s'était déroulé l'accueil de première ligne auprès de leur opérateur. En outre, le Service de médiation souligne que la qualité de l'accueil des clients constitue également souvent une plainte annexe à une plainte principale, par exemple dans un litige concernant les premières facturations après une migration. La majeure partie des plaintes relatives à l'accueil en 2013 avaient trait aux longs temps d'attente des services d'assistance téléphonique. Au travers de son expérience, le service de médiation constate qu'au fil des ans, le besoin qu'ont les clients d'entrer rapidement en contact avec un collaborateur expérimenté lorsqu'ils font appel à un service d'assistance téléphonique s'est sans cesse accru⁶.

3.3. Consultation du secteur

29. En 2014, l'IBPT a interrogé les opérateurs et autres parties prenantes sur la migration de services fixes de télécommunications sur le marché belge. Les répondants à la consultation sont des opérateurs historiques et qui disposent d'une infrastructure propre (Belgacom, Telenet, Voo/Tecteo/Brutele, Numericable), des opérateurs alternatifs sans réseau fixe propre (Alpha Networks, Base, Edpnet, Mobistar, Scarlet, United Telecom), un courtier en télécommunications (Astel) et deux organisations représentant les consommateurs (Test Achats et Crioc).
30. Les questions posées portaient sur les obstacles constatés en matière de changement d'opérateur de services de télécommunications fixes, sur les plaintes les plus courantes adressées par les consommateurs, sur les changements nécessaires pour faciliter la migration des consommateurs de services fixes et sur les informations mises à disposition des consommateurs à propos des procédures de migration et/ou de résiliation, de caractéristiques techniques des produits et d'équipement des habitations. Cette consultation a permis de collecter des informations pertinentes qui ont servi à identifier les principaux freins au changement d'opérateur actuellement rencontrés sur le marché belge.
31. La consultation donne des résultats qui diffèrent selon le type de répondant concerné. Selon les opérateurs historiques, il n'y a aucun problème chez eux concernant la migration des clients. Ces quatre opérateurs ont répondu « non problématique » ou « sans avis » pour tous les points du questionnaire. Les autres acteurs ont en général répondu de façon beaucoup plus variée, modulant leur réponses entre « non problématique », « problématique » et « très problématique » selon les points considérés.
32. L'examen des réponses reçues montre que les opérateurs qui disposent de leur propre réseau fixe considèrent que les migrations ne sont en général pas très problématiques, alors que les opérateurs alternatifs évoquent notamment la difficulté d'accéder aux informations détenues par les opérateurs historiques.

⁶ Les aspects liés à la qualité du service clientèle des opérateurs est une problématique liée plus globalement à la qualité de service. Sur ce plan, les opérateurs Telenet, Proximus, Mobistar, Base, Mobile Vikings et EDPNet ont souscrit à une Charte en faveur de la clientèle. Voir entre autres http://www.fedict.belgium.be/fr/binaries/2011_Charter%20klantvriendelijkheid_F%20v1.1_tcm461-127172.pdf. Les signataires de cette Charte prennent des engagements concrets pour répondre aux plaintes ou aux questions de clients dans des délais spécifiques et suivant des méthodes qui respectent les intérêts des consommateurs. Le SPF Économie est chargé du contrôle du respect de cette charte. À côté de cela, l'IBPT travaillera à accroître la transparence quant à la qualité de service dans le cadre d'un autre projet.

33. Tous les opérateurs alternatifs et les organisations de consommateurs sont d'avis qu'une procédure harmonisée de migration des différents éléments d'une offre groupée est nécessaire (sauf si le client ne souhaite une migration que de certains services), notamment pour ce qui concerne la résiliation des services chez l'opérateur donneur. Ces répondants estiment en effet que des opérateurs induisent parfois les consommateurs en erreur en leur disant que le passage d'un opérateur à l'autre n'implique pas d'autre démarche de leur part que la signature d'une lettre d'autorisation pour le transfert de numéro, alors que les consommateurs devraient résilier eux-mêmes certains de leurs abonnements. Certains opérateurs alternatifs et Test-Achats estiment qu'une harmonisation des processus de souscription, de renonciation et de résiliation (y compris les délais de résiliation et facturations résiduelles) serait nécessaire. Ils soulignent également l'absence de validation ou de confirmation de la résiliation.
34. Plusieurs opérateurs et les organisations de consommateurs soulignent l'importance d'une synchronisation technique entre l'activation et la désactivation pour éviter les coupures de service (point noir du consommateur). Selon certains répondants, dans le cas de la portabilité du numéro, certains opérateurs désactivent le service dès le « cease request » alors que celui-ci ne devrait être exécuté qu'au moment du « NP exec », ce qui engendre une coupure de service.
35. Tous les opérateurs alternatifs ainsi que des représentants de consommateurs soulignent les difficultés liées à l'identification des lignes, notamment l'obtention de l'identifiant auprès de certains autres opérateurs et l'identification unique d'une habitation (particulièrement dans le cas des habitations à appartements). Certains répondants estiment qu'il faudrait mettre en place une base de données d'adresses gérée par l'administration.
36. Les réponses concernant l'information et la connaissance des droits et des obligations des clients sont variées. L'ensemble des répondants souligne néanmoins une large ignorance de l'existence du médiateur et de son champ d'action.
37. Pour de nombreux opérateurs alternatifs ainsi que pour les organisations de consommateurs, les mauvaises informations et/ou connaissances des clients sur les conditions contractuelles qui leur sont applicables (par exemple la loi télécoms qui prévoit l'absence d'indemnités de rupture anticipée du contrat à partir de 6 mois), sur les capacités techniques de leur habitation ainsi que l'incidence technique du changement sur leurs services actuels constituent un problème important.
38. Certains répondants soulignent que les consommateurs ignorent le plus souvent les recours disponibles en cas de défaillance du processus (par exemple les compensations).
39. Les organisations de consommateurs et certains opérateurs soulignent aussi l'importance des informations contenues sur les factures et la lisibilité de celles-ci. On devrait y trouver la durée de contrat, le changement de formule, les augmentations tarifaires, l'identifiant unique de ligne, etc. Les organisations de consommateurs pointent en outre l'absence d'informations exactes sur les vitesses réelles pouvant être attendues. Ce n'est que lorsque le produit est installé que le client se rend compte de la faible qualité qui lui est offerte.
40. Certains opérateurs admettent réaliser dans certains cas des actions de rétention lorsqu'ils sont du côté de l'opérateur quitté.
41. Selon les répondants, le client a du mal à évaluer l'intérêt qu'il aurait à changer d'opérateur puisque les offres sont différenciées à la fois sur le contenu et sur le prix; il est donc difficile de déterminer si le changement serait véritablement avantageux en termes de prix et de qualité de service. Cette situation freine les consommateurs à comparer les offres et donc, par conséquent, à évaluer la possibilité de changer d'opérateur.

42. Tous les opérateurs alternatifs et toutes les organisations de consommateurs soulignent la barrière importante que constituent les frais d'installation, d'équipement et de nouveaux raccordements⁷, surtout lorsque la qualité du service n'est pas celle attendue ou lorsque les frais sont facturés alors qu'ils devaient être offerts en promotion.
43. Selon plusieurs répondants, le passage du technicien constitue le deuxième point noir de la migration : report du passage par l'opérateur, le fait que le technicien dit être passé alors que le client dit avoir été présent, le non-respect de l'heure de passage, etc. La flexibilité des slots de rendez-vous semble également, selon ceux-ci, être un problème du point de vue du consommateur. Pour les opérateurs qui disposent de leurs propres équipes de techniciens, le passage du technicien ne « pose aucun problème ». Plusieurs autres répondants trouveraient utile de disposer d'une procédure de validation des interventions effectuées par les techniciens.
44. Certains répondants considèrent que les services auxiliaires (tels que l'adresse e-mail, les données stockées dans le cloud, les films enregistrés sur le disque dur de l'appareil loué ou sur le cloud sans possibilité de migrer ces données) et les services indirects (tels que l'alarme) constituent une barrière à la migration, alors que d'autres répondants estiment que les services auxiliaires sont des éléments qualitatifs de différenciation qui ne peuvent être qualifiés d'obstacles.
45. Enfin, selon les réponses reçues, les cas de slamming ou de mis-selling semblent être relativement rares.
46. En résumé, les principaux problèmes identifiés sur la base des contributions apportées lors de la consultation nationale sont les suivants :
 1. l'absence d'une procédure harmonisée de migration simultanée des différents éléments d'une offre groupée;
 2. les coupures de service ou les doubles facturations liées à une mauvaise synchronisation entre l'activation et la désactivation;
 3. les difficultés liées à l'identification des lignes, notamment l'obtention de l'identifiant du client et l'identification unique des habitations;
 4. l'absence d'une information objective communiquée aux consommateurs concernant les conséquences du changement, en particulier en ce qui concerne :
 - les conditions contractuelles et l'incidence financière du changement;
 - les capacités techniques de leur habitation et la nécessité d'installer un nouveau câblage;
 - l'incidence technique du changement sur leurs services actuels, etc.;
 - les procédures et des conditions qui s'appliquent en cas de défaillance du processus de changement.
 5. l'existence de nombreux freins résiduels que le consommateur doit vaincre pour changer d'opérateur :
 - la nécessité de prendre congé pour la visite du technicien;
 - la nécessité de faire des travaux extérieurs;
 - l'existence de frais de résiliation;
 - l'existence de frais d'installation et la nécessité d'effectuer des raccordements au réseau d'accès, etc.
 - la difficulté pour les consommateurs de comparer les tarifs et d'analyser leur profil de consommation, en ce compris la difficulté à évaluer l'intérêt de changer d'opérateur en prenant en compte à la fois le prix et la qualité.

⁷ Lors d'un nouveau raccordement, et dans certaines situations spécifiques, un câble doit être placé entre le réseau de l'opérateur et l'habitation.

3.4. Sources internationales

3.4.1. Enquête Eurobaromètre

47. L'enquête Eurobaromètre de la Commission européenne sur les communications électroniques auprès des ménages montre qu'avec la République tchèque, Malte et la Hongrie, la Belgique est l'un des états membres ayant le plus grand nombre de consommateurs inertes⁸. En Belgique, au moins 9 foyers sur dix (92%) sont en effet classés parmi les consommateurs fidèles par inertie. Il s'agit des foyers qui indiquent n'avoir jamais envisagé de changer de fournisseur (76%), ou l'avoir déjà envisagé mais qui sont satisfaits de leur offre actuelle (11%), ou encore ceux qui ont déjà envisagé de changer mais pensent que cela prendrait trop de temps et d'efforts (5%).
48. L'étude estime également qu'environ 10% des foyers belges restent fidèles à leur fournisseur parce qu'ils sont gênés par des obstacles qui empêchent le changement. Il s'agit des foyers qui affirment :
- qu'il n'y a pas d'autres fournisseurs d'offre groupée dans leur région;
 - qu'il n'y a aucun fournisseur qui offre un bon rapport qualité/prix;
 - qu'ils sont liés par contrat avec leur fournisseur actuel;
 - qu'ils ne veulent pas prendre le risque que leur service soit interrompu pendant le changement ou d'avoir à payer plus d'un fournisseur en même temps;
 - que les étapes à suivre ne sont pas claires, ou qu'ils ne veulent pas perdre leur adresse mail ou autres pages Internet hébergées par leur fournisseur;
 - ou que l'ensemble des services de l'offre ne peuvent pas être résiliés en même temps.

3.4.2. Travail de l'ORECE

49. L'ORECE a identifié les problèmes suivants lors du changement d'opérateur⁹:
- la présence de problèmes contractuels liés aux conditions générales de vente et se traduisant par des frais élevés de rupture de contrat;
 - le manque d'information concernant la structure de prix des offres des opérateurs et les conséquences techniques et financières du changement;
 - l'existence de pratiques déloyales de vente, telles que le slamming;
 - des problèmes techniques identifiés plus particulièrement dans le processus de changement impliquant des offres groupées;
 - les tentatives de l'opérateur donneur de ralentir le processus de changement ou retenir le client.

3.4.3. Travail d'Ofcom au Royaume-Uni

50. Depuis 2012, Ofcom a également activement travaillé à l'amélioration des processus de changement d'opérateurs. Parmi les principaux problèmes traditionnellement rencontrés lors du changement d'opérateur, Ofcom a identifié¹⁰ :

⁸ Eurobaromètre spécial 414, « [Étude sur les communications électroniques et le marché unique des télécommunications auprès des ménages](#) »

⁹ [BEREC report on best practices to facilitate consumer switching](#), octobre 2010

¹⁰ http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/consultations/consumer-switching-review/summary/Consumer_Switching.pdf

- l'existence de multiples processus, ce qui crée de la confusion, particulièrement lorsqu'il s'agit de changer d'offres groupées et que ces processus doivent être suivis en même temps;
- la présence de coûts de changement inutiles tels que des délais excessifs;
- le manque de connaissance des implications du changement et le manque d'informations objectives sur les implications liées au changement;
- l'absence de consentement au changement;
- des problèmes lors des déménagements;
- une coupure temporaire de service;
- des problèmes lors du changement vers un opérateur utilisant une technologie différente;
- la possibilité pour l'opérateur donneur d'entrer dans une démarche de récupération des clients.

3.4.4. Migration des offres groupées aux Pays-Bas

51. Aux Pays-Bas, à la demande du Parlement et du Ministère de l'Économie, les principaux opérateurs ont conclu en 2008 un accord pour améliorer le changement d'opérateur, notamment pour ce qui concerne la téléphonie fixe et les services Internet. Depuis 2013, le système mis en place s'est étendu à la télévision et à la téléphonie mobile lorsque ces services font partie d'une offre groupée. Les opérateurs participants fournissent un « Service de migration » aux clients qui veulent s'abonner chez eux. Ce service implique que l'opérateur receveur effectue les démarches pour assurer le transfert du ou des services d'un opérateur à l'autre. Le transfert des offres groupées est facilité par la Coin¹¹, l'association néerlandaise qui exploite également la base de données de référence centrale en faveur de la portabilité des numéros aux Pays-Bas. Le processus peut actuellement prendre un à trois mois¹² mais n'entraîne qu'une rupture limitée de service et une période, limitée aussi, de double facturation.

3.4.5. Conclusions

52. Les sources, tant nationales qu'internationales, convergent sur le fait que l'absence d'un processus unique est un frein significatif au changement d'opérateur. Plusieurs sources constatent en effet que les étapes à suivre pour changer d'opérateur ne sont pas claires pour les consommateurs et que ces derniers sont réticents au changement car ils ne veulent pas prendre le risque que leur service soit interrompu ou d'avoir à payer plus d'un opérateur en même temps. En outre, les sources nationales et internationales relèvent le manque de connaissance et d'information sur les implications du changement dans le chef des consommateurs. Finalement, les sources nationales et internationales soulignent la présence de freins additionnels ayant un impact significatif sur la volonté de changer (coûts financiers, délais inutiles, etc.).

¹¹https://www.coin.nl/index.php?option=com_content&view=article&id=17:breedband-overstappen&catid=8:dutch&Itemid=186&lang=nl

¹² [Une diminution du délai pour les utilisateurs finals à 3 semaines est prévue en 2015.](#)

4. PRINCIPAUX PROBLÈMES RENCONTRÉS ET SOLUTIONS ENVISAGÉES

53. Parmi les problèmes identifiés ci-après, l'IBPT estime que l'une des priorités doit être la définition et la mise en place d'un processus harmonisé de changement d'opérateur en cas de migration des offres (y compris des offres groupées) incluant des produits d'accès fixes.
54. Le second problème majeur identifié ci-après concerne le manque d'information objective relative au changement d'opérateur. Sur ce sujet, l'IBPT estime qu'il convient de se concentrer sur les moyens de communication les plus utilisés par les consommateurs pour rechercher l'information. L'information à fournir à travers ces moyens devra porter notamment sur la liste des services affectés par le changement, les éventuels coûts de résiliation dus à l'opérateur donneur ou encore les implications liées au changement de technologie telles que les adaptations du réseau.
55. Enfin, faire en sorte que le changement d'opérateur fixe soit une démarche facile à réaliser pour le consommateur nécessite de réduire au maximum les freins résiduels au changement, tels que la difficulté à comparer les offres, les coûts financiers et les adaptations du réseau, les problèmes éventuellement liés à l'intervention d'un technicien, le remplacement de l'équipement et la perte de services auxiliaires.

4.1. Absence de processus simple, prévisible, rapide et synchronisé (SPFS¹³)

56. On observe une tendance à la hausse de l'achat d'offres groupées depuis plusieurs années en Belgique. D'après les statistiques compilées par l'IBPT, 59,7% des ménages belges ont acheté des services télécoms via une offre groupée fin 2013. À la même période, 71,7% des consommateurs de la téléphonie fixe ont acheté ce service dans le cadre d'une offre groupée. Cette proportion s'élève respectivement à 81,4% et 63,4% pour les consommateurs de la large bande fixe et pour les consommateurs de la télévision numérique.
57. Outre l'avantage financier qu'elles peuvent procurer, les offres groupées induisent une simplification de la facturation. Dans le même temps, la souscription à une offre groupée peut constituer un frein au changement d'opérateur. Par exemple, la présence de plusieurs services rend plus difficile la comparaison d'une offre avec celle des opérateurs concurrents. Un défi supplémentaire, et pas le moindre, est de coordonner le changement d'opérateur pour plusieurs services, alors qu'il n'existe pas encore de processus simple, prévisible, rapide et synchronisé (ci-après processus « simple, predictable, fast and synchronized (SPFS) »).
58. Sur la base des informations qu'il a collectées, l'IBPT est convaincu que la définition et la mise en place d'un tel processus SPFS de changement d'opérateur en cas de migration des offres (y compris les offres groupées) incluant des produits d'accès fixes doit constituer l'une des priorités des responsables de la politique des télécommunications.
59. D'une part, l'enquête sur la perception du marché montre que pour 26% des répondants, une facilité technique et administrative serait l'une des pistes de solutions qui les persuaderaient de changer d'opérateur. D'autre part, la consultation du secteur a révélé que tous les opérateurs alternatifs et les organisations de consommateurs étaient d'avis qu'une procédure harmonisée de migration des différents éléments d'une offre groupée était nécessaire.

¹³ Simple, predictable, fast and synchronized.

60. À titre subordonné, l'IBPT constate également en termes de problèmes l'absence d'une procédure de type guichet unique (effectuer les démarches auprès d'un seul opérateur), la nécessité de mettre en place une coordination opérationnelle et administrative pour éviter la double facturation et les coupures de services, le besoin d'améliorer l'identification des lignes et des adresses et le besoin d'informer davantage le client au cours de la procédure de changement¹⁴.
61. L'IBPT estime que le processus SPFS devra atteindre les principaux **objectifs** suivants :
- faire en sorte que les consommateurs aient une expérience uniformisée de changement de bout en bout, c'est-à-dire identique quels que soient les réseaux ou technologies utilisés par les opérateurs pour offrir leurs services;
 - s'assurer que l'opérateur receveur soit chargé de l'accomplissement du processus de changement, afin de faciliter la mise en œuvre de la décision du client (guichet unique), et de façon subordonnée d'éviter les pratiques de rétention;
 - éviter toute interruption de service et toute double facturation, en particulier pour les offres groupées;
 - résoudre les difficultés liées à l'identification des lignes, notamment l'obtention de l'identifiant du client et l'identification unique des habitations;
 - informer les clients sur les implications concrètes de leur décision de changement;
 - réduire au maximum les divers freins résiduels au changement.

4.1.1. Une procédure unique auprès de l'opérateur receveur

62. L'instauration d'un processus SPFS pour le changement d'opérateur fixe pourrait s'inspirer des dispositions applicables en matière de portabilité des numéros que l'on retrouve dans l'arrêté royal portabilité des numéros. En effet, depuis son lancement en 2000 pour les numéros fixes et 2002 pour les numéros mobiles, la portabilité des numéros a remporté un succès croissant en Belgique. Elle a permis aux consommateurs de changer facilement d'opérateur sans changer de numéro¹⁵. À présent que l'IBPT envisage l'instauration d'un processus SPFS pour le changement d'opérateur fixe, il apparaît pertinent de s'inspirer des dispositions applicables à la portabilité des numéros.

¹⁴ En Irlande, le client est identifié par un numéro universel (Universal Account Number) qui se trouve sur sa facture; il lui suffit de donner ce numéro au nouvel opérateur vers lequel il souhaite migrer pour être complètement identifié. Au Royaume-Uni, pour le haut débit, les lignes sont identifiées de façon unique par un MAC, code d'autorisation de migration. L'ISP a l'obligation de fournir ce code au consommateur qui le demande. Ce code est transmis au nouvel ISP qui fait ce qu'il faut pour assurer la migration et informe le client quand le processus est terminé. La France a le projet de créer en octobre 2015 un relevé d'identité opérateur (RIO) fixe, à l'instar du RIO déjà en place sur le marché mobile, et de mettre en service un outil dédié aux opérateurs pour identifier plus facilement la référence de l'accès support du service de téléphonie fixe du consommateur. En Italie, pour faciliter le changement d'opérateur, les consommateurs ont accès au numéro d'identification de leur ligne (codice di trasferimento dell'utenza) qu'ils doivent donner à l'opérateur receveur qui s'occupe de tout le transfert.

¹⁵ Pour les numéros fixes, à condition que le client reste dans la même zone de numérotation géographique.

63. Le processus de portabilité des numéros a introduit le principe du « one stop shopping » (guichet unique), qui implique que l'abonné qui demande le portage d'un numéro ne doit s'adresser qu'à un opérateur : l'opérateur receveur. Le choix de cette procédure repose sur des études internationales indiquant que les utilisateurs finals préfèrent généralement ce type système¹⁶. Il permet en effet de répondre à la demande des utilisateurs de pouvoir changer d'opérateur avec une facilité technique et administrative simple à mettre en œuvre. Un système de « one stop shopping » géré par l'opérateur receveur a en outre l'avantage d'empêcher l'opérateur donneur d'imposer des conditions ou des entraves supplémentaires à l'utilisateur final qui souhaite changer d'opérateur. Le succès de la portabilité des numéros est attribuable en grande partie à la mise en place de ce système. L'IBPT est donc favorable à la mise en place d'un processus SPFS reposant sur ce même principe. En optant pour un système de « one stop shopping » pris en charge par l'opérateur receveur, l'IBPT estime que l'on faciliterait la vie des clients et réduirait au maximum les opportunités de rétention dans le chef de l'opérateur donneur.
64. Ensuite, l'un des objectifs poursuivis par l'arrêté royal portabilité des numéros introduisant la portabilité des numéros est la réduction du délai de changement d'opérateur. L'arrêté royal portabilité des numéros fixe un délai maximum au cours duquel le portage du numéro doit être réalisé. Il prévoit également des compensations financières pour les abonnés dans le cas où le processus n'est pas exécuté conformément aux délais fixés¹⁷. L'IBPT considère que des délais trop longs pour changer d'opérateur peuvent constituer une forme de coût pour le consommateur et, de la sorte, un frein supplémentaire au changement. Pour cette raison, le processus SPFS devrait prévoir des délais maxima au cours desquels le changement d'opérateur devrait être fait¹⁸. En cas de non-respect de ces délais, le processus SPFS devrait prévoir des indemnités en faveur du consommateur, à réclamer auprès du nouvel opérateur, avec la possibilité pour ce dernier de répercuter les montants sur la ou les partie(s) responsable(s), comme le prévoit également l'AR portabilité des numéros.

4.1.2. Coordination entre opérateurs concernés

¹⁶ En Allemagne, c'est l'opérateur quitté qui règle tout le processus de changement d'opérateur et si, à la date prévue pour le changement d'opérateur, il reste des détails techniques à régler ou si le changement d'opérateur échoue, l'opérateur quitté doit continuer la fourniture de service à un prix réduit, sauf s'il peut prouver que le retard résulte de l'action du client. De son côté, le nouvel opérateur ne peut réclamer le paiement de l'abonnement qu'à partir du moment où la connexion fonctionne. Si la rupture de service dure plus d'un jour, le consommateur peut s'adresser au régulateur qui s'engage à contacter les opérateurs pour que le cas soit réglé au plus vite; un formulaire de plainte est disponible sur le site du régulateur.

¹⁷ La valeur de la compensation s'élève, selon les cas, à 3 ou 5 euros par numéro et par jour de retard. Le nouvel opérateur est administrativement responsable du traitement des demandes des abonnés concernant la compensation et le paiement de la compensation à ses abonnés. Si le retard n'est pas de sa faute, des mécanismes sont prévus pour permettre au client de répercuter la compensation payée sur la partie responsable.

¹⁸ Un certain nombre d'États membres ont fixé des délais précis pour le portage des numéros et prévu des indemnités en cas de retard ou d'abus. En Allemagne, la coupure de service peut durer maximum un jour, sinon l'opérateur quitté doit fournir le service à son ancien client à un prix réduit, sauf s'il peut prouver que le retard résulte de l'action du client. En Italie, un opérateur alternatif peut aller vérifier sur place les questions techniques qui empêcheraient la portabilité. La loi italienne prévoit que le changement d'opérateur fixe doit se faire en maximum 30 jours et toutes les étapes du processus sont détaillées et doivent être effectuées en un temps précis. L'opérateur receveur gère le processus

65. Le délai défini dans l'arrêté royal portabilité des numéros n'est pas imposé à l'abonné. Ce dernier peut choisir de reporter le délai afin de faire coïncider la date du portage avec la fin de son contrat conclu par le passé avec l'opérateur donneur. La demande de portage peut dès lors être faite longtemps à l'avance, bien avant l'exécution effective du portage du numéro, afin de respecter les obligations contractuelles existantes tout en évitant une double facturation. L'IBPT souligne ici que la problématique de l'absence d'une double facturation devra être l'un des éléments d'attention dans ce processus SPFS.
66. Dans le cadre de la consultation du secteur, les opérateurs et les organisations de consommateurs ont souligné l'importance d'une synchronisation entre l'activation et la désactivation pour éviter les coupures de service et la double facturation. La migration des services d'accès à Internet et de télévision ne sont pas concernés par les procédures mises en place pour assurer la portabilité des numéros (concernant la téléphonie par définition). Il est dès lors parfois constaté que certains opérateurs donneurs procèdent à la coupure de leurs services sans même s'assurer de l'activation des services auprès de l'opérateur receveur, entraînant alors une coupure de service. À l'inverse, l'opérateur receveur assure parfois à tort au client qu'il ne devra entreprendre aucune action pour résilier son abonnement auprès de son ancien opérateur. En réalité, l'abonnement continue à courir auprès de l'ancien opérateur, ce qui fait que le client sera doublement facturé.
67. Vouloir éviter un risque de coupure de service impose la mise en place d'une coordination entre les opérateurs concernés. En particulier, les procédures administratives et opérationnelles mises en œuvre par les opérateurs dans le cadre du processus SPFS devront tenir compte du fait qu'en pratique, sur les réseaux fixes, le changement d'opérateur ne peut être dissocié de l'installation et de l'activation d'une ligne.
68. Par conséquent, afin de réduire le délai de changement, les opérateurs devraient organiser techniquement leurs réseaux et leurs systèmes pour mettre en œuvre des procédures administratives et opérationnelles¹⁹. Ces dernières tiennent compte du fait qu'en pratique, sur les réseaux fixes, un portage du numéro ne peut être dissocié de l'installation et de l'activation d'une ligne. En effet, il serait préjudiciable pour l'abonné que son numéro soit porté avant que sa ligne ne soit installée et activée auprès du nouvel opérateur. Dans ce cas, le passage à un nouvel opérateur aurait lieu avec une discontinuité de service qui aurait des conséquences désavantageuses pour l'abonné. L'IBPT souligne ici que le délai de coupure minimal devra aussi être l'un des éléments d'attention du processus SPFS.

4.1.3. Identification unique des lignes, des adresses et des habitations

69. Pour la migration de certains services, c'est l'identification unique des lignes qui constitue un problème majeur. Tous les opérateurs alternatifs ainsi qu'une organisation représentant les consommateurs soulignent les difficultés qui y sont liées, d'autant que ces informations d'identification sont rarement connues du client. Elles ne sont même pas toujours mises à leur disposition par certains opérateurs.
70. L'absence d'harmonisation des adresses postales au niveau national crée un obstacle supplémentaire à une identification efficace de la ligne. Un opérateur historique indique être favorable à la mise en place d'une base de donnée d'adresses gérée par l'administration. L'identification des habitations, particulièrement dans le cas des habitations à appartements, a aussi été pointée du doigt.

¹⁹ En plus des procédures, le processus de portabilité des numéros repose sur des interfaces communes dont les spécifications techniques sont fixées par arrêté ministériel.

71. D'une part, l'IBPT estime qu'une solution pérenne et globale d'identification unique des lignes, toutes infrastructures confondues, devrait être envisagée²⁰. Étant donné l'impact opérationnel d'une telle mesure, une disposition transitoire visant à apposer sur la facturation toutes les informations existantes relatives à l'identification des lignes chez les opérateurs disposant d'une infrastructure propre²¹ devrait être rendue obligatoire à l'ensemble des opérateurs. L'IBPT estime que cette mesure transitoire d'amélioration de l'identification des lignes devrait faire partie de la définition du processus SPFS.
72. D'autre part, l'IBPT estime qu'une harmonisation des adresses postales et de l'identification des habitations (particulièrement dans le cas des immeubles à appartements) est nécessaire. Un projet d'accord de coopération entre l'État fédéral et les Régions en ce qui concerne l'unification de la manière dont il est fait référence aux adresses et de l'association des informations relatives à l'adresse est en cours. L'IBPT estime que cette initiative peut contribuer à faciliter le changement d'opérateur et souhaite qu'elle soit rapidement mise en œuvre.

4.1.4. Letter of authorisation

73. L'arrêté royal portabilité des numéros prévoit que l'opérateur receveur soumet une « letter of autorisation » ou « LoA » à l'abonné qui demande un portage de numéro. À l'aide de cette LoA, l'abonné mandate l'opérateur receveur pour entreprendre toutes les démarches nécessaires en vue de porter le numéro, y compris le mandat pour, le cas échéant, résilier le contrat existant avec l'opérateur; Le document en question doit aussi attirer l'attention de l'abonné sur le fait qu'il doit respecter ses obligations contractuelles existantes auprès de l'opérateur donneur²². Il s'agit notamment de la durée du contrat en cours ou du paiement des factures impayées. Via ce document, le consommateur est aussi tenu clairement informé de ses droits et obligations et des procédures à suivre en cas de retard. L'IBPT est en faveur de l'introduction d'une LOA dans le cadre du processus SPFS. À côté du rôle que la LoA peut jouer en matière de prévention du *slamming*²³, elle semble être l'un des supports à privilégier pour fournir des informations objectives au consommateur.

4.2. Absence d'information

74. L'accès aux informations est un problème qui s'applique à l'ensemble des phases du changement d'opérateur. Toutes les possibilités de diffusion des informations relatives aux obligations et aux droits des consommateurs doivent dès lors a priori être envisagées.
75. D'abord, en ce qui concerne l'information fournie au client, l'enquête sur la perception du marché révèle que le site Internet des opérateurs fait partie du moyen de communication privilégié par les consommateurs pour comparer les offres (63%). Ensuite, le service de médiation indique constater que le service d'assistance téléphonique de l'opérateur est un moyen de communication privilégié par les consommateurs. Les informations fournies par ce biais doivent donc être précises, complètes et facilement accessibles. Enfin, les organisations de consommateurs et certains opérateurs ont souligné l'importance des informations contenues sur les factures et la lisibilité de celles-ci.

²⁰ Voir par exemple l'utilisation du code EAN dans le secteur de l'énergie.

²¹ Par exemple le Circuit ID pour les lignes d'accès appartenant à Belgacom.

²² C'est une conséquence logique du choix d'un système « one stop shopping ». L'arrêté royal portabilité des numéros prévoit en outre qu'un opérateur ne peut pas refuser une demande de portage introduite en bonne et due forme via la banque de données de référence parce que le client ne répond pas aux obligations contractuelles.

²³ Voir à ce sujet la discussion de l'article 111/2, §2, à l'annexe 1.

76. Selon l'IBPT, les pistes de solutions à apporter au manque d'informations objectives relatives au changement d'opérateur doivent se concentrer sur les moyens les plus utilisés par les consommateurs pour rechercher l'information. Cela concerne donc notamment :
- la mise en ligne sur le site Internet des opérateurs, de façon claire et directement accessible, des informations relatives aux étapes du changement d'opérateur et aux conséquences de ce changement;
 - la fourniture d'une information claire et objective de la part du service d'assistance téléphonique des opérateurs;
 - la mise à disposition sur les factures d'informations pertinentes pour tout changement d'opérateur;
 - l'insertion sur la LOA prévue par le processus SPFS d'informations relatives au respect des obligations contractuelles, aux droits et obligations et aux procédures à suivre en cas de retard.
77. Parmi les informations les plus pertinentes en ce qui concerne le changement d'opérateur, on trouve notamment:
- la liste des services affectés par le changement;
 - la date de début de contrat avec l'opérateur donneur, ce qui permet au consommateur d'apprécier s'il peut rompre le contrat sans frais de résiliation²⁴;
 - les éventuels coûts de résiliation dus à l'opérateur donneur, par exemple dans le cas de la subsidiation d'un terminal, etc.;
 - les conséquences du changement sur les services auxiliaires ou à valeur ajoutée;
 - les autres démarches à effectuer vis-à-vis de l'opérateur donneur, telles que le retour des appareils, etc.;
 - les implications liées au changement de technologie telles que les adaptations du réseau, etc.;
 - la procédure par laquelle la demande de changement peut être annulée par le consommateur.
78. À côté de l'information fournie au client avant et au début du processus de changement, la fourniture d'informations au client pendant et après la mise en œuvre du processus peut aussi s'avérer importante. Il s'agit par exemple d'indiquer à l'abonné dans le délai le plus court quand le processus est terminé et que le service est actif auprès de l'opérateur receveur, et quand le service est effectivement devenu inactif auprès de l'opérateur donneur. La mise en ligne d'un outil de suivi de l'évolution du processus de migration et la mise à la disposition du client d'un service de chat en ligne pour répondre à ses questions sont à ce sujet des options intéressantes.
- Enfin, tout comme les aspects liés à l'exactitude de la facturation à la suite d'un changement, les aspects liés à la qualité du service clientèle des opérateurs relèvent de la qualité de services des opérateurs. À ce sujet, l'IBPT travaillera à accroître la transparence quant à la qualité de service dans le cadre d'un autre projet.

4.3. Autres freins au changement

4.3.1. Difficulté de comparer les offres

²⁴ Notamment si le contrat court déjà depuis plus de 6 mois; voir règles en matière de préavis en annexe 1.

79. Selon l'enquête sur la perception du marché, le choix d'un opérateur est principalement guidé par des critères économiques (prix intéressant ou offre groupée), en particulier chez les jeunes. Cependant, moins de la moitié des personnes comparent les offres des différents opérateurs avant de souscrire à un service. Cette proportion est encore plus faible chez les personnes plus âgées. Les utilisateurs semblent rencontrer des difficultés à comparer les tarifs et les services offerts par les opérateurs. Cette difficulté augmente avec l'âge. Selon l'enquête sur la perception du marché, 16% des citoyens sondés n'ayant pas changé d'opérateur depuis 3 ans ont indiqué qu'il est difficile de comparer les plans.
80. La consultation du secteur a également mis en évidence le fait que le consommateur a d'autant plus de mal à évaluer l'intérêt qu'il aurait à changer d'opérateur que les offres sur le marché sont différenciées à la fois en termes de caractéristiques techniques et de prix. De ce fait, l'IBPT retenu parmi les problèmes à traiter la difficulté pour les consommateurs de comparer les tarifs et d'analyser leur profil de consommation, en ce compris la difficulté à évaluer l'intérêt de changer d'opérateur en prenant en compte à la fois le prix et la qualité.
81. Selon l'enquête sur la perception du marché, lorsqu'une comparaison est faite, elle se base sur des informations collectées principalement sur les sites Internet des opérateurs ou dans leurs boutiques, auprès de la famille et des amis et dans la publicité. L'enquête révèle aussi qu'une minorité de répondants utilisent les sites de comparaison des coûts et services de télécommunications, y compris le comparateur tarifaire de l'IBPT. Le comparateur tarifaire de l'IBPT semble de plus en plus connu et les utilisateurs estiment qu'il est de plus en plus facile de l'utiliser et que ses résultats sont pertinents. Enfin, en 2014, un tiers des utilisateurs du comparateur de l'IBPT ont changé de plan tarifaire ou d'opérateur suite à la consultation du site Internet de l'IBPT.
82. Le fait que les consommateurs ne disposent généralement pas de statistiques pertinentes leur permettant d'effectuer une simulation précise de leur profil de consommation a toutefois été identifié comme l'un des obstacles majeurs à son utilisation. Une partie non négligeable des consommateurs peut de ce fait avoir des difficultés à répondre aux questions posées dans le comparateur de l'IBPT.
83. L'IBPT estime qu'il serait souhaitable de stimuler encore davantage l'utilisation du comparateur de l'IBPT. D'une part, il s'agirait de promouvoir davantage son usage, via des campagnes de sensibilisation. D'autre part, il s'agirait de faciliter encore davantage son utilisation, sans perdre de sa pertinence et sa précision, afin de réduire les freins à l'usage du simulateur.

4.3.2. Coûts financiers et adaptations du réseau

84. L'enquête sur la perception du marché montre que les coûts financiers de la migration constituent un frein très important au changement d'opérateur. Tous les opérateurs alternatifs et toutes les organisations de consommateurs soulignent également la barrière importante que constituent les frais d'installation, d'équipements et de nouveau raccordement. Une organisation représentant les consommateurs estime pour sa part que les obstacles matériels doivent être limités au maximum.
85. L'IBPT est favorable à une réduction maximale des coûts de migration.

86. Notamment, les coûts liés aux équipements terminaux (modem, set-top-box...) pourraient être réduits si ces derniers pouvaient être réutilisés ou librement choisis par le client. L'IBPT observe que le choix du modem est limité par l'opérateur dans certains cas, ce qui est en principe contraire aux articles 36 et 38 de la loi sur les communications électroniques et à la Directive 2008/63/CE de la Commission du 20 juin 2008 relative à la concurrence dans les marchés des équipements terminaux de télécommunications. La question fait actuellement débat en Allemagne où le Ministère de l'économie et de l'énergie semble vouloir s'attaquer aux pratiques des opérateurs visant à rendre obligatoire le type de modem afin de permettre au consommateur le libre choix de l'équipement. L'IBPT estime que ce débat doit aussi être ouvert en Belgique. L'IBPT procédera pour sa part à une analyse sur le sujet dans le cadre de ses compétences sur les marchés de détail et les marchés de gros. Il restera à cet égard attentif aux développements dans les autres pays européens.
87. Sur la question des frais d'installation et de nouveau raccordement, l'IBPT souligne qu'étant donné que certains opérateurs alternatifs se fournissent en produits de gros régulés auprès des opérateurs gestionnaires des infrastructures, une analyse approfondie des implications tant au niveau du marché de détail qu'au niveau du marché de gros doit être opérée. L'IBPT examinera donc préalablement cette problématique par le biais d'un autre dossier, dans le cadre de ses compétences sur les marchés de gros.
88. Enfin, l'IBPT constate que l'exécution des nouveaux raccordements peut atteindre des délais extrêmement importants (de l'ordre de plusieurs dizaines de jours), ce qui peut constituer une sérieuse barrière au changement. Dans le cadre de ses travaux sur les marchés de gros, l'IBPT peut constater que les obligations légales visant l'échange de plans (p.ex. plans des câbles électriques souterrain sur le domaine public²⁵) entre différents impétrants constitue l'une des causes de ce délai. En effet ces obligations ne prévoient aucune sanction en cas de non-respect des délais et l'échange des informations se fait encore souvent sous format papier. Une révision de ces obligations s'avère donc nécessaire, mais ne semble pas relever de la compétence exclusive du niveau fédéral.

4.3.3. Intervention d'un technicien

89. L'intervention du technicien chez le client final constitue un problème auquel il convient d'apporter un ensemble de solutions spécifiques. Durant la consultation du secteur, plusieurs répondants ont indiqué que le passage du technicien constituait un point noir de la migration. Les principaux problèmes mis en évidence concernent le report du passage par l'opérateur, le fait que le technicien dit être passé alors que le client dit avoir été présent, le non-respect de l'heure de passage, etc. De plus, la flexibilité des « slots » de rendez-vous semble également être un problème.
90. Sur la base des informations qu'il a collectées, l'IBPT estime que les solutions suivantes pourraient être envisagées :
- la mise en place de mécanismes visant à rendre tangible la visite des techniciens, tels que l'enregistrement et la fourniture de la preuve du passage du technicien et de ses tentatives échouées d'entrer en contact avec le client lorsque ce dernier est manifestement absent;
 - l'établissement d'un rapport de visite décrivant l'intervention et le but dans lequel elle a été effectuée ainsi que sa validation par le client final;

²⁵ Voir Règlement général sur les installations électriques (« R.G.I.E. »), art. 192

- la possibilité donnée au client de choisir un rendez-vous dans un intervalle de maximum une demi-journée;
- en cas de non respect du rendez-vous, la possibilité pour le client d'être indemnisé.

91. Les mesures relatives aux interventions des techniciens peuvent avoir une incidence sur les marchés de gros. L'IBPT évaluera donc également les dispositions applicables sur ces marchés.

4.3.4. Remplacement de l'équipement et perte de services auxiliaires

92. Les équipements achetés ou loués peuvent engendrer une dépendance matérielle vis-à-vis de l'opérateur. Outre la nécessité de rapporter les équipements de l'opérateur donneur en cas de changement, le client pourra également devoir financer l'achat des nouveaux équipements auprès de l'opérateur receveur.

93. À côté des coûts liés aux équipements, le consommateur est aussi confronté à la perte de l'adresse e-mail de l'opérateur. Les citoyens ayant répondu à l'enquête sont 45% à indiquer utiliser une telle adresse. Dans le même temps, ils sont 84% à ne pas être au courant ou à être incertains quant à la possibilité de conserver cette adresse pendant 18 mois²⁶.

94. Enfin, le consommateur est également confronté à la perte potentielle des films enregistrés sur son décodeur, à celle de services à valeur ajoutée (cloud, accès aux hot spots, TV mobile, etc.) ou encore à celle des services auxiliaires et des services indirects (alarmes, etc.). La perte de ces éléments peut également constituer un frein au changement.

L'IBPT entend effectuer un suivi de ces freins résiduels au changement et il prendra ou proposera les mesures nécessaires pour réduire leur impact au maximum.

5. MÉTHODOLOGIE DE MISE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS ENVISAGÉES

95. Vu l'importante base légale qu'offrent les articles 111/2, §1er, LCE et 5/2 LCR (cf. Chapitre 2), la plupart des pistes évoquées ci-dessus par l'IBPT pourront être réalisées via l'arrêté royal prévu dans ces articles.

96. Les exceptions en la matière sont les suivantes:

- la piste pour résoudre les problèmes concernant les coûts financiers et les adaptations du réseau. Une réévaluation du cadre réglementaire par l'IBPT sur les marchés de gros s'impose avant toute mesure prise en faveur des consommateurs;
- le projet (global) d'harmonisation des adresses postales et de l'identification des habitations (particulièrement lorsqu'il s'agit d'appartements), le projet « Best add », réunissant les différentes entités concernées, parmi lesquelles entre autres le SPF Intérieur, le SPF Finances, le SPF Économie, l'Institut national géographique et des représentants des Régions;
- la piste visant à revoir les obligations légales concernant l'échange de plans entre différents impétrants.

²⁶ Or, il s'agit d'une mesure existante de co-régulation (cf. Annexe 3).

97. L'IBPT souligne ensuite que la complexité de l'élaboration des pistes varie fortement. Certaines mesures sont a priori simples à mettre en place (par ex. la fixation de l'obligation pour l'opérateur receveur d'imposer une LoA à son nouveau client), surtout vu l'expérience avec l'AR relatif à la portabilité des numéros. Ces pistes peuvent dès lors rapidement faire l'objet d'un AR. D'autres pistes nécessitent une analyse détaillée de tous les aspects pertinents et une discussion avec les parties prenantes concernées (par ex. les pistes concernant l'intervention d'un technicien). C'est pourquoi l'IBPT recommande très fortement aux autorités responsables de l'adoption de la réglementation d'adopter divers AR consécutifs, afin de ne pas subordonner la résolution de problèmes moins complexes pouvant déjà avoir un impact considérable au temps nécessaire pour arriver à une solution efficace dans des problématiques plus complexes.

6. APERÇU DES PROBLÈMES IDENTIFIÉS ET DES PISTES DE SOLUTIONS

6.1. Absence de processus simple, prévisible, rapide et synchronisé (SPFS)

Problématique	Pistes possibles
Une procédure unique auprès de l'opérateur receveur	<ul style="list-style-type: none">• Harmonisation de la procédure• Introduction d'un processus « one-stop shopping »• Recipient led proces• LoA qui est en même temps un mandat de résiliation du contrat• Mise au point d'un timing, d'un SLA et de sanctions en cas de retard dans les transferts d'offres groupées, d'Internet et de la télévision (y compris les compensations lorsque la date de migration et la durée de coupure n'ont pas été satisfaites)
Coordination entre opérateurs concernés	<ul style="list-style-type: none">• Fixer des obligations en termes de coopération entre opérateurs• Fixer des objectifs de délai de coupure minimaux
Identification unique des lignes, des adresses et des habitations	<ul style="list-style-type: none">• Obligation d'apposer toutes les informations d'identification disponibles sur la facture (p.ex. l'identifiant unique de ligne utilisé actuellement dans le cadre des produits de gros de Belgacom).• Mise en œuvre rapide du projet national concernant l'harmonisation des adresses postales et de l'identification des habitations *• Mise en place d'un système d'identification unique des lignes de tous les opérateurs fixes, disposant d'une infrastructure propre, confondus
Letter of Authorisation	<ul style="list-style-type: none">• Fournir toutes les informations utiles sur la LoA afin de tenir le consommateur informé de ses droits et obligations et des procédures à suivre en cas de retard

6.2. Absence d'information

Problématique	Pistes possibles
Absence d'information	<ul style="list-style-type: none">• Amélioration de l'information relative à une migration sur les sites Internet des opérateurs• Amélioration de l'information fournie par le service clientèle.• Un service de chat semble être une approche efficace (expérience médiateur)• Information utile à une migration sur les factures• Information sur la LoA• Outil de suivi en ligne de la migration• Information au client de l'activation du service sur le nouveau réseau et de la désactivation sur l'ancien réseau

6.3. Autres freins au changement

Problématique	Pistes possibles
Difficulté de comparer les offres	<ul style="list-style-type: none"> Assurer une meilleure concordance entre les informations fournies par les opérateurs et le comparateur de l'IBPT
Les coûts financiers et les adaptations du réseau	<ul style="list-style-type: none"> Libre choix des équipements terminaux (modem, set-top-box...) par le consommateur Réduction des coûts de migration et de raccordement Révision des obligations légales visant l'échange de plans entre les différents impétrants dans le cadre d'un nouveau raccordement*
L'intervention d'un technicien	<ul style="list-style-type: none"> Procédures et éléments de preuve visant à rendre tangible la visite du technicien Obligation d'établir un rapport de visite Possibilité de choisir un rendez-vous dans un intervalle de maximum une demi-journée Possibilité d'indemnisation du client en cas de non respect de l'intervalle de rendez-vous
Le remplacement de l'équipement et la perte de l'adresse e-mail, des services à valeur ajoutée, des services auxiliaires et indirects	<ul style="list-style-type: none"> Monitoring de l'IBPT avant prise de mesures

* renvoie au fait que cette piste ne relève peut-être pas de la compétence exclusive du gouvernement fédéral.

7. CONCLUSIONS

98. Pour faire l'état des lieux des problèmes liés à la migration entre produits d'accès fixes pour le consommateur, l'IBPT s'est fondé sur plusieurs sources nationales et internationales. Les principales sources utilisées sont l'enquête sur la perception que les consommateurs ont du fonctionnement du marché, le rapport du service de médiation et la consultation des opérateurs et autres parties prenantes sur le marché belge. Pour compléter son analyse, l'IBPT s'est appuyé sur des enquêtes effectuées par la Commission européenne et l'ORECE, ainsi que sur les travaux menés au sein d'autres états membres.
99. L'IBPT a d'abord identifié comme principal problème le fait qu'il n'existe pas de processus simple, prévisible, rapide et synchronisé (SPFS) pour effectuer le changement d'opérateur fixe. Ce problème est intrinsèquement lié à la coordination entre les opérateurs concernés, à la question de l'identification des lignes et des adresses, ainsi qu'au choix du processus à mettre en œuvre pour concrétiser la volonté de changement (lettre d'autorisation). Ensuite, le rapport de synthèse met en évidence le manque d'informations à disposition des consommateurs sur les modalités, les coûts et les conséquences du changement, ainsi que sur les adaptations à apporter au réseau d'accès. Enfin, le rapport souligne l'existence de plusieurs autres freins résiduels au changement, tels que les coûts financiers et les adaptations du réseau, les problèmes éventuellement liés à l'intervention d'un technicien, le remplacement de l'équipement et la perte de services auxiliaires.
100. En réponse à ces problèmes identifiés, la priorité doit être accordée à la définition et la mise en place d'un processus SPFS de changement d'opérateur en cas de migration des offres (y compris les offres groupées) incluant des produits d'accès fixes. La mise en place d'un tel processus devrait se faire sur la base d'une procédure unique, selon laquelle le client ne devra contacter que l'opérateur receveur. Une telle procédure implique une coordination opérationnelle et administrative des opérateurs. Elle implique également que ces derniers puissent facilement identifier la ligne et l'adresse concernées par le changement.
101. Concernant les solutions envisagées au manque d'information objective relative au changement d'opérateur, l'IBPT estime qu'il convient de se concentrer sur les moyens les plus utilisés par les consommateurs pour rechercher l'information. L'information devra porter sur la liste des services affectés par le changement, les éventuels coûts de résiliation dus à l'opérateur donneur ou encore les implications liées au changement de technologie telles que les adaptations à apporter au réseau d'accès.
102. Enfin, faire en sorte que le changement d'opérateur fixe soit une démarche facile à réaliser pour le consommateur nécessite de réduire au maximum les freins résiduels au changement, tels que la difficulté à comparer les offres, les coûts financiers et les adaptations du réseau, les problèmes éventuellement liés à l'intervention d'un technicien, le remplacement de l'équipement et la perte de services auxiliaires.

103. À ce stade du projet, l'IBPT souhaite se concentrer sur les problèmes identifiés et les pistes de solutions envisagées dans ce rapport. Certaines mesures seront d'ores et déjà proposées afin de répondre aux problèmes de migration identifiés. L'IBPT organisera une consultation publique sur ces mesures.
104. Vu l'importante base légale qu'offrent les articles 111/2, §1er LCE et 5/2 LCR, la plupart des pistes évoquées ci-dessus par l'IBPT pourront être réalisées via l'arrêté royal prévu dans ces articles. L'IBPT étudiera les pistes pour résoudre les problèmes concernant les coûts financiers et les adaptations du réseau. Enfin, l'IBPT évaluera également si une révision des mesures au niveau du marché de gros s'impose.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil

ANNEXE 1: OBLIGATIONS ET DROITS LÉGAUX D'APPLICATION À TOUTES LES MIGRATIONS

105. Une migration implique l'accord du nouvel opérateur concernant les démarches nécessaires pour activer le service à transférer sur son réseau et la résiliation du contrat avec l'opérateur quitté (ou du moins l'arrêt d'une série de services souscrits auprès de cet opérateur). C'est pourquoi il est pertinent de rappeler les règles relatives à l'autorisation de la migration et à la résiliation de contrats télécoms par les consommateurs. Enfin, cette section examine les informations utiles au processus de switching que doit fournir l'opérateur au grand public ou dans le cadre du contrat.

Autorisation de la migration

106. Les règles relatives à l'autorisation de la migration sont fixées à l'article 111/2, §2, alinéa premier à trois de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Celles-ci s'appliquent à la (dés)activation d'une présélection (ou d'un service de présélection)^{27 28}, au « transfert » d'un service d'accès à Internet d'un ISP²⁹ à l'autre et au transfert d'un numéro.

107. L'accord doit être exprès³⁰, préalable (au lancement de la migration proprement dite) et écrit. Les accords donnés oralement, par exemple par téléphone, (et qui n'ont donc pas été transmis sur un support durable à l'abonné et validés par lui) ne sont pas valables.

108. La migration ou la (dés)activation d'un service ou d'un numéro sans l'accord de l'abonné obtenu conformément à la loi (ce que l'on appelle le *slamming*) expose l'auteur de celle-ci au remboursement ou à l'acquittement de tous montants obtenus de manière injustifiée ainsi qu'au paiement d'une intervention forfaitaire de 750 euros à l'entreprise qui de ce fait perd provisoirement l'utilisateur final.

Résiliation du contrat existant

109. La loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques³¹ a sensiblement diminué les barrières contractuelles relatives à la résiliation d'un contrat de télédistribution et/ou de télécommunications, notamment en limitant sensiblement les indemnités de résiliation et les conditions administratives pouvant être associées à une résiliation. Cela s'est fait par le biais des nouveaux articles 111/3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et 6/1 de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution. Ces deux articles sont quasiment identiques³².

110. L'article 111/3 stipule que:

« Art. 111/3. § 1er. La résiliation par l'abonné du contrat visé à l'article 108, § 1er, peut se faire par tout moyen écrit et sans devoir en indiquer les motifs. Le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement. L'opérateur met fin au service

²⁷ Également appelé (service) CPS.

²⁸ Pour le CPS, l'Annexe 3 de l'offre BRIO (Belgacom Reference Interconnect Offer) comporte des LoA concrètes.

²⁹ ISP = Internet Service Provider.

³⁰ Autrement dit signé (à la main ou électroniquement).

³¹ *Moniteur belge*, 25 juillet 2012.

³² La loi du 15 mai 2007 ne connaît pas le concept d'« abonné qui possède au maximum 5 numéros d'appel ».

concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique et en communique à l'abonné une confirmation écrite.

§ 2. Sont nulles de plein droit, sans préjudice de l'application du chapitre III, Section 6 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et de conditions liées à la résiliation dans les contrats conclus entre un opérateur et un abonné, qui visent à rendre impossible ou à décourager le changement d'opérateur ou l'utilisation de la facilité visée à l'article 11, § 7.

Le contrat reste contraignant pour les parties s'il peut continuer à exister sans les clauses ou conditions nulles.

§ 3. Sans préjudice de la disposition de l'alinéa 2, l'opérateur ne peut pas réclamer d'indemnité à un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel, à l'exception des numéros pour des services M2M, pour la résiliation d'un contrat à durée indéterminée ou pour la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.

L'indemnité qu'un opérateur peut réclamer au cours des six premiers mois en cas de résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée par un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel ne peut, sans préjudice de la disposition à l'alinéa 3, être supérieure à la redevance d'abonnement qui serait encore due jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat au cas où ce contrat n'aurait pas été résilié anticipativement.

En cas de rupture anticipée du contrat, une indemnité supplémentaire peut être demandée au consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel ayant reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à un abonnement à durée déterminée, qui ne peut toutefois être supérieure à la valeur résiduelle du produit au moment de la rupture du contrat, conformément à l'article 108, § 1er, e), dernier tiret. »³³

Hauteur de l'indemnité de résiliation

111. Les articles 111/3 et 6/1 impliquent que le consommateur n'est pas redevable des frais de résiliation à l'opérateur qu'il quitte dans les cas suivants:
- s'il est à la fin du contrat avec l'opérateur qu'il quitte ou s'il a épuisé le solde de sa carte prépayée;
 - s'il a un contrat à durée indéterminée;
 - s'il a un contrat à durée déterminée qui court depuis au moins six mois.
112. Si le consommateur rompt un contrat à durée déterminée qui ne court pas encore depuis six mois, seuls les frais d'abonnement dus jusqu'à la fin de la période de six mois peuvent lui être exigés.

³³ La loi du 15 mai 2007 renvoie ici à son article 6, §1er, e), dernier tiret.

113. Si le consommateur a conclu un contrat à durée déterminée et qu'il a également acheté, auprès de l'opérateur et dans le cadre de ce contrat, un appareil à prix réduit ou gratuitement, l'opérateur peut lui demander de rembourser la valeur résiduelle de cet appareil à la fin du contrat conformément au tableau de remboursement qui doit être joint à son contrat. Le remboursement de la valeur résiduelle de l'appareil peut également être demandé après la période de six mois.

Modalités de résiliation assouplies

114. Le consommateur a le droit de choisir le moment auquel le contrat se termine (même immédiatement). L'opérateur ne peut obliger le consommateur à respecter les délais de résiliation fixés dans les conditions générales que s'il n'indique pas de date pour la fin du contrat de celui-ci.
115. Le consommateur peut résilier le contrat par tout moyen écrit, donc, outre par l'envoi d'un recommandé, également par l'envoi d'un courrier ordinaire, d'un e-mail, le cochage d'une case prévue à cet effet sur un site Internet, l'envoi d'un SMS à un numéro paramétré par l'opérateur pour la réception de résiliations.
116. L'opérateur ne peut jamais exiger du consommateur qu'il motive sa résiliation.

Communication d'informations concernant le service au grand public

Généralités

117. L'article 111, §1er, LCE règle les informations que les opérateurs doivent publier concernant le service. Il s'agit donc des informations qui doivent être fournies au grand public, qu'il soit client ou non auprès d'un opérateur. Ces informations concernent non seulement les informations en matière de prix et de tarifs mais également les informations transparentes, comparables, adéquates et actualisées concernant:
- l'accès à leurs réseaux et services;
 - l'utilisation de ces réseaux et de ces services;
 - les coûts éventuellement dus en cas de rupture du contrat.
118. Les deux premiers thèmes sont précisés plus avant dans la Décision de l'IBPT du 13/11/2007³⁴:
119. Certaines dispositions de cette décision se rapportent à une migration (ou du moins à un nouveau raccordement) et sont explicitées ci-dessous.

En ce qui concerne les délais dans lesquels un raccordement doit avoir lieu

120. La Décision de l'IBPT du 13/11/2007 impose aux opérateurs de publier le « délai contractuel de fourniture (présence et nombre de jours si d'application) » ainsi que le « délai commercial de fourniture (présence et nombre de jours si d'application) ».
121. Toutefois, ni la Décision, ni aucune autre disposition légale ne contraint (tous) les opérateurs à fournir le service dans un délai maximal donné.

³⁴ Titre complet: « *Décision du Conseil de l'IBPT du 13 novembre 2007 concernant la publication des informations concernant l'accès aux réseaux et aux services de communications électroniques, ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services; le contenu et les modalités de publication des informations* ». Disponible à l'adresse suivante: <http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-libpt-du-13-novembre-2007-concernant-la-publication-des-informations-concernant-lacces-aux-reseaux-et-aux-services-de-communications-electroniques-ainsi-que-lutilisation-de-ces-reseaux-et-de-ces-services-le-contenu-et-les-moda>

122. Il est encore moins question de compensations ou de réparations si le délai contractuel/commercial de fourniture n'est pas respecté.

Informations relatives aux caractéristiques techniques principales

123. La Décision de l'IBPT du 13/11/2007 impose aux opérateurs de publier les informations concernant les « caractéristiques techniques principales (en particulier celles qui sont indispensables pour mettre en service « soi-même » (donc par le consommateur lui-même à son domicile) le service et/ou réseau concerné par ce consommateur » ainsi que « l'appareillage et l'appareillage terminal nécessaires ».

124. Lorsque ces dispositions sont lues à la lumière de l'article 111, §1er, 1° LCE, il apparaît clairement que les opérateurs sont tenus de publier les informations nécessaires sur leur site Internet concernant

- les modems
- les décodeurs
- les frais et possibilités d'installation;

125. En ce qui concerne les frais et possibilités d'installation, il s'agit entre autres d'informations concernant les frais d'installation du câblage, de splitters, de modems, de décodeurs... ainsi que le choix donné, le cas échéant, au client entre l'installation par ses propres soins ou par l'opérateur (en fournissant les informations nécessaires à ce sujet).

126. En ce qui concerne les frais d'installation, les frais que devra supporter le client si un câblage supplémentaire (avec des travaux de terrassement ou non) est nécessaire pour relier le point de raccordement chez ce dernier au réseau doivent également être clairement indiqués.

Coûts en cas de rupture du contrat

127. L'article 111, §1er, 4°, LCE stipule qu'un opérateur doit également publier les frais liés à la rupture du contrat.

128. La Décision de l'IBPT du 13/11/2007 ne précise pas les coûts que peut entraîner la rupture anticipée du contrat.

129. Les éventuels coûts liés à la rupture d'un contrat peuvent du reste être les suivants³⁵:

- L'indemnité de résiliation lorsque le consommateur résilie son contrat à durée déterminée après moins de 6 mois; (voir plus haut)
- la valeur résiduelle de l'équipement terminal en cas de résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée (voir plus haut).

Observation finale

³⁵ Dans une lecture qui n'est pas aussi littérale mais plutôt ciblée et/ou évolutive de la Décision, nous pourrions également affirmer que les « coûts » liés à la rupture du contrat comportent également les désavantages suivants, qui ne sont pas nécessairement chiffrés:

- la perte de services spécifique à un décodeur: par ex. des films enregistrés sur le disque dur du décodeur, s'ils ne peuvent être transférés sur un autre support;
- la perte de services spécifiques à un opérateur, par ex. la perte de données enregistrées dans un service de stockage sur le cloud par l'opérateur quitté, lorsque le consommateur ne les transfère pas sur un autre support.

130. Une partie des informations mentionnées ci-dessus qui doivent être publiées sur le site Internet des opérateurs figure également dans les fiches d'information que les opérateurs doivent soumettre au consommateur, conformément à l'article 111, §2, LCE,³⁶ au plus tard au moment de la formulation de l'offre contractuelle (et qu'ils doivent ensuite joindre au contrat)³⁷.

Informations contractuelles que doit fournir l'opérateur

Dans le contrat

131. L'article 108 LCE³⁸ précise tout ce que doit inclure un contrat, y compris le délai nécessaire au raccordement initial, les informations sur sa durée et les conditions de sa rupture et, le cas échéant les frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants et l'information quant aux facilités offertes en vertu du code de conduite ISPA (voir plus loin) ainsi que la manière dont ces facilités peuvent être demandées.
132. Ces informations doivent, conformément à l'article 108, §1er, LCE, être reprises dans le contrat sous une forme claire, détaillée et aisément accessible;
133. Conformément à l'article 109, alinéa 1er, LCE³⁹, les coûts portés en compte en cas de cessation d'un contrat doivent être décrits en détail à l'attention du consommateur.

Sur la facture

134. La facture est un document établi en exécution de la conclusion d'un contrat.
135. L'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques⁴⁰ fixe les éléments spécifiques aux télécoms que doit reprendre au minimum la facture de base.
136. Un élément pertinent dans le cadre de la migration qui doit être mentionné (bien lisiblement) en vertu de cet AM est la date d'échéance d'un contrat conclu pour une durée déterminée.

³⁶ Et à l'article 5, § 2, LCR.

³⁷ Voir l'arrêté royal du 15 décembre 2013 fixant le contenu des fiches d'information, visées aux articles 111, § 2, de la loi du 13 juin 2015 et 5, § 2, de la loi du 15 mai 2007, *Moniteur belge*, 13 janvier 2014, plus précisément les rubriques concernant le mode d'installation (« par l'opérateur » ou « par le client »), les informations sur la nécessité de l'installation d'un modem et/ou d'un décodeur, la durée du contrat (d'une « durée indéterminée » ou d'une « durée » (déterminée)), le type d'équipement en vente couplée ou le fait de savoir si une indemnité de rupture est demandé en cas de rupture pendant les 6 premiers mois du contrat (à durée déterminée)...

³⁸ L'article 6, §1er, LCR comporte une disposition semblable

³⁹ L'article 4, alinéa 1er, LCR, comporte une disposition semblable.

⁴⁰ *Moniteur belge*, 23 novembre 2009. Cet AM a été modifié par l'arrêté ministériel du 8 août 2013 sur un point qui n'est pas pertinent dans le cadre de ce projet.

ANNEXE 2: CODE DE CONDUITE ISPA SUR L'ACCÈS À L'E-MAIL ET À L'ESPACE WEB

- 137.** Les articles 121/1 à 121/3 LCE établissent le système qui permet à un consommateur qui en fait la demande d'accéder gratuitement à l'adresse e-mail dont il disposait chez l'opérateur qu'il quitte (ou d'installer gratuitement un système de transfert des e-mails vers sa nouvelle adresse e-mail) et à son espace web pendant une durée établie en accord avec les opérateurs. Le code de conduite adopté par l'association des fournisseurs d'accès à Internet (ISPA) ⁴¹ dans ce cadre et approuvé par l'IBPT⁴² est disponible en suivant ce lien: <http://www.ispa.be/code-de-conduite-acces-aux-e-mails-et-lespace-web/>. Il permet à un consommateur d'accéder à son adresse e-mail pendant dix-huit mois au maximum et à son espace web pendant six mois maximum.
- 138.** Conformément à l'article 121/3 LCE, au minimum une fois par an, le récapitulatif de la facture du fournisseur d'accès à Internet mentionne de manière explicite et lisible la (les) facilité(s) en vigueur, ainsi que la procédure à suivre pour demander ces facilités.

⁴¹ Pour les membres de cette association, voir: <http://www.ispa.be/fr/qui-sommes-nous/list-of-members/>

⁴² L'accord initial a été donné par la Décision de l'IBPT du 1er mars 2011, disponible à l'adresse suivante: http://www.bipt.be/public/files/fr/561/3448_fr_d_cision_ispa_annexe.pdf
Suite à l'extension du délai de 6 à 18 mois pour les facilités concernant l'accès aux e-mails par la loi du 27 mars 2014 et à l'engagement d'ISPA au nom de ses membres d'incorporer ce nouveau délai dans le code de conduite, l'IBPT a déclaré, dans une lettre du 3 juin 2014, que le Code de conduite ISPA continue de satisfaire aux exigences de l'article 121/1.