Question de Mme Fabienne Winckel au vicepremier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le changement de fournisseur de ligne téléphonique fixe" – 23/06/2015

Fabienne Winckel (PS): Monsieur le ministre, depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi Télécoms en 2012, le consommateur est libre de rompre son abonnement gsm ou smartphone gratuitement et de changer d'opérateur après six mois sans préavis. Cette simplification de la procédure de résiliation a surtout facilité la mobilité du consommateur et rendu le marché des télécommunications plus concurrentiel et compétitif.

Vous avez récemment annoncé faire de même pour ce qui est des lignes téléphoniques fixes. En effet, un nouvel arrêté royal serait actuellement en consultation auprès des fournisseurs de téléphonie fixe. Plusieurs nouveautés seraient examinées dans ce texte pour faciliter la vie des consommateurs et nous nous en réjouissons. Il appartiendrait notamment au nouvel opérateur de se charger de toutes les formalités nécessaires, aussi bien administratives que techniques, pour que le changement soit effectif. Des compensations seraient également prévues en cas de retard dans l'exécution de la migration de l'ancien opérateur vers le nouveau fournisseur.

J'en viens, monsieur le ministre, à des questions très précises sur ce que vous proposez comme aménagements.

Le consommateur devra-t-il payer des frais divers pour demander le changement de fournisseur de ligne fixe? Je pense par exemple aux frais de clôture de dossier.

En ce qui concerne les modalités d'application, la demande pourra-t-elle se régler par téléphone ou sur le site du fournisseur ou le consommateur devra-t-il se rendre dans une boutique? Par ailleurs, un délai de préavis devra-t-il être respecté?

Le client pourra-t-il garder le même numéro de téléphone?

Enfin, pourriez-vous me dire dans quel délai cette mesure pourra-t-elle être mise en oeuvre et prévoyez-vous des campagnes d'information sur le sujet?

Alexander De Croo, ministre: Madame la présidente, madame Winckel, l'article 11.3 de la loi Télécoms prévoit déjà qu'un opérateur ne peut facturer de frais de rupture de contrat après plus de six mois. La demande pourra se régler par téléphone ou sur le site du fournisseur dans le respect des règles de la vente à distance mais le consommateur devra signer, éventuellement de façon électronique, un formulaire d'autorisation.

L'article 11.3, § 1er de la loi prévoit déjà que le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement.

Conformément à l'article 2, § 1er de l'arrêté royal du 2 juillet 2013, le client pourra garder son numéro s'il migre à l'intérieur d'une même zone de numéros. Cet arrêté royal est en cours de modernisation. Compte tenu des différentes étapes préalables à la confirmation de l'arrêté royal et des adaptations nécessaires au système informatique des opérateurs, les procédures n'entreront probablement en vigueur qu'au 1er juillet 2016. Des campagnes d'information sont envisagées et les modalités n'en sont pas encore déterminées.

Fabienne Winckel (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie. Je comprends que cela prenne du temps. J'entends que vous travaillez aussi sur un deuxième arrêté

relatif aux zones en vue de pouvoir conserver le même numéro de téléphone. C'est également une bonne mesure.

Nous ne pouvons que vous féliciter et vous encourager à continuer dans ce sens. Cela permet de stimuler la concurrence. C'est un service avantageux pour les consommateurs. Il s'agit de pouvoir leur garantir des prix raisonnables en matière de télécoms.

La seule chose que l'on déplore, c'est qu'il faille encore attendre jusqu'au 1er juillet 2016, ce qui est un délai assez long. Je me permettrai donc de revenir sur le sujet quand on aura connaissance de l'arrêté.

Alexander De Croo, ministre: Nous devons respecter les délais de concertation et nous n'avons pas beaucoup le choix. L'implémentation informatique relative à la téléphonie mobile nous a pris pas mal de temps. Sur le plan législatif, nous avons essayé de travailler aussi vite que possible.

Cela étant, l'aspect pratique n'est pas très simple à appréhender et il faut permettre aux opérateurs de s'organiser.