



INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

IBPT

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT inflige une amende à Telenet, Mobistar et Scarlet pour manque d'informations sur des factures d'abonnés

Bruxelles, le 4 février 2013 – L'IBPT inflige une amende à Telenet et Mobistar de 30.000 EUR chacun, pour avoir omis de mentionner, au moins une fois par an, sur la facture de l'abonné quel plan tarifaire lui était le plus favorable. Scarlet se voit infliger quant à lui, une amende de 10.000 EUR pour avoir omis de mentionner la date d'échéance de contrats à durée déterminée.

En 2012, l'IBPT a procédé au contrôle des factures envoyées par les opérateurs télécoms ces dernières années aux clients résidentiels pour les services de téléphonie postpaid fixes et mobiles. À cette occasion, il a été examiné dans quelle mesure les dispositions relatives à la protection des consommateurs contenues dans la loi télécoms avaient été respectées, et plus particulièrement si la facture indiquait au moins une fois par an quel plan tarifaire était le plus intéressant pour l'abonné, compte tenu de son profil d'utilisation et si les factures de base indiquaient la date d'échéance du contrat pour les contrats à durée déterminée.

Ce contrôle a révélé que les factures de Telenet renvoyaient uniquement à un site Internet ou à un numéro de téléphone où l'abonné pouvait obtenir des informations complémentaires. Mobistar a attiré l'attention de ses clients sur le service « Tariff Check », qui leur permet de vérifier s'ils bénéficient du meilleur plan tarifaire. La loi télécoms oblige toutefois les opérateurs à indiquer eux-mêmes le plan tarifaire le plus avantageux sur la facture sans que l'abonné ne doive entreprendre d'autres démarches à cet effet. Ces deux opérateurs se voient infliger une amende de 30.000 euros pour leur infraction.

Scarlet a omis d'indiquer la date d'échéance de contrats à durée déterminée sur un certain nombre de factures de base. Ce faisant, Scarlet a ainsi compliqué la tâche des abonnés qui souhaitent changer d'opérateur en toute connaissance de cause. Scarlet se voit imposer une amende de 10.000 euros pour cette infraction.

Les amendes doivent être payées dans les 60 jours qui suivent la réception de la décision de l'IBPT.

Pour de plus amples informations (à l'attention des journalistes), prière de contacter:

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

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