

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT impose à Telenet une amende de 1 million €

Bruxelles, le 21 décembre 2023 – L'IBPT impose à Telenet une amende de 1 000 000 € pour non-respect de la procédure simplifiée de changement d'opérateur fixe (Easy Switch) dans ses points de vente.

Easy Switch est une procédure fixée légalement qui permet aux abonnés de changer plus facilement d'opérateur fixe. Cette procédure utilise des codes d'identification uniques (Easy Switch ID) afin d'identifier les services (Internet fixe, télévision, offres groupées) que l'abonné souhaite transférer de son ancien opérateur vers le nouveau. En cas d'utilisation d'Easy Switch lors du transfert vers un nouvel opérateur, ce dernier s'occupe de la résiliation des services auprès de l'ancien opérateur. Ainsi, le consommateur ne doit plus se charger de l'administration y afférente et la durée d'interruption du service ainsi que le risque de double facturation sont réduits voire écartés. C'est pourquoi Easy Switch peut être considéré comme un outil pour les abonnés qui ne sont plus satisfaits de leur opérateur actuel et qui souhaitent donc changer d'opérateur, sans problèmes additionnels.

L'arrêté royal qui fixe la procédure Easy Switch¹ prévoit dès lors que les opérateurs doivent spontanément proposer Easy Switch comme procédure standard aux abonnés qui souhaitent changer d'opérateur pour l'internet fixe, la télévision ou les offres groupées.

Les services de contrôle de l'IBPT se sont rendus dans près de 90 points de vente de Telenet et ont alors constaté qu'une nette majorité des points de vente de Telenet ne proposait pas Easy Switch comme procédure standard et donc que Telenet n'agissait pas conformément aux règles établies en la matière.

Pour cette raison, l'IBPT impose une amende de 1 000 000 € à Telenet.

Pour plus d'informations :



Jimmy Smedts | Porte-parole

Institut belge des services postaux et des télécommunications
Bâtiment Ellipse C | Boulevard du Roi Albert II 35 bte 1 | 1030 Bruxelles
T +32 2 226 88 22 | M +32 478 63 91 82 | www.ibpt.be



¹ L'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques, et plus particulièrement l'article 3.