



I B P T

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT impose une amende de 250.000 EUR à Telenet pour ne pas avoir dûment informé ses abonnés

Bruxelles, le 29 novembre 2011 – L'IBPT impose une amende de 250.000 EUR à Telenet pour ne pas avoir informé individuellement et dûment ses abonnés de la possibilité de résilier leur contrat sans amende en cas de modification des conditions générales.

Le 1^{er} octobre 2010, Telenet a modifié ses conditions générales. Il s'agissait de modifications aux conditions de Telenet Internet, Telenet télévision, la location de la Digibox/du Digicorder, la téléphonie fixe de Telenet et les services mobiles de Telenet. L'IBPT a analysé en détail la manière dont Telenet a informé ses abonnés de ces modifications.

Il est ressorti de l'enquête de l'IBPT que Telenet n'avait pas respecté ses obligations de transparence vis-à-vis des abonnés. Plus précisément, Telenet a omis d'informer individuellement et dûment les consommateurs ayant conclu un contrat à durée indéterminée et les clients professionnels ayant conclu un contrat à durée déterminée de leur droit de résilier sans amende le contrat au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications des conditions générales. Telenet a informé les abonnés de leur droit de résiliation gratuit uniquement sur son site Internet. Le lien vers le site Internet était indiqué en petits caractères au verso des factures de Telenet sous la partie qui traite de la domiciliation, ce qui est insuffisant en vertu de la loi télécoms.

Les modifications apportées aux conditions générales concernent par exemple: la disparition d'un droit à une indemnité par jour de retard en cas de non rétablissement du service téléphonique dans les 2 jours, le plafonnement de la responsabilité financière de Telenet en matière de contrats de téléphonie fixe ou d'Internet jusqu'à 100 EUR ou encore, l'ajout du droit pour Telenet de demander une caution en cas de contrat pour des services Internet.

L'IBPT a déjà averti Telenet le 22 septembre 2011 qu'une amende administrative pourrait lui être imposée. Telenet a été entendue le 12 octobre 2011 par l'IBPT. L'IBPT impose désormais une amende à Telenet de 250.000 EUR par décision du 29 novembre 2011. L'amende doit être payée dans les 60 jours qui suivent la réception de la décision.

Luc Hindryckx, Président du Conseil de l'IBPT:

“La protection du consommateur est une des priorités de l'IBPT. La règle de transparence sur le droit de résiliation gratuit est importante à cet effet et vise un double objectif. Son respect stimule, d'une part la concurrence car l'abonné a ainsi la possibilité de changer d'opérateur et protège, d'autre part les utilisateurs contre des modifications du contrat par les opérateurs”.

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