

**I B P T**

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

*COMMUNIQUÉ DE PRESSE*

### **L'IBPT impose à Telenet une amende de 300 000 euros pour mention incomplète des données de transfert sur certaines factures**

**Bruxelles, le 4 mars 2019 – L'IBPT a publié aujourd'hui une décision imposant une amende de 300 000 euros à Telenet. En effet, l'Institut a imposé cette amende car Telenet n'a pas mentionné directement l'Easy Switch ID sur les factures de ses clients professionnels qui avaient souscrit un plan tarifaire pour la téléphonie « fixe », l'internet et/ou la télévision, destiné aux consommateurs. Or, les clients doivent communiquer cet Easy Switch ID à leur nouvel opérateur afin que ce dernier puisse régler le transfert dans sa totalité à la place du client.**

Easy Switch est en vigueur sur le marché belge depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017. Il s'agit d'une réglementation qui charge les opérateurs de télécommunications « fixes » et les opérateurs de télécommunications qui offrent des packs de services (comprenant également la téléphonie mobile) de faciliter le transfert des clients en réglant entre eux l'arrêt du contrat du client. Par conséquent, le client doit uniquement conclure un contrat avec le nouvel opérateur et ne doit plus résilier son ancien contrat lui-même. La condition pour l'application de cette procédure est que les clients communiquent leurs données de transfert au nouvel opérateur. Il est donc attendu des clients qu'ils transmettent ce que l'on appelle leur Easy Switch ID à leur nouvel opérateur. Il s'agit d'une série de chiffres et/ou lettres qui identifient l'installation de télécommunications de l'ancien opérateur à une adresse donnée (comparable au numéro EAN pour le gaz et l'électricité).

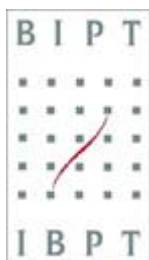
Afin de pouvoir facilement trouver l'Easy Switch ID, la réglementation prescrit que chaque opérateur doit publier l'Easy Switch ID à différents endroits : dans la zone client, dans un document que le client reçoit lorsqu'il se connecte pour la première fois chez un nouvel opérateur et sur la facture.

Toutefois, il est ressorti des contrôles effectués par l'IBPT que Telenet ne mentionnait pas l'Easy Switch ID sur les factures d'un groupe spécifique de clients : les clients professionnels qui avaient souscrit par le passé un plan tarifaire résidentiel chez Telenet. Il s'agissait typiquement de petits indépendants et de professions libérales qui avaient par exemple souscrit une offre groupée Internet + TV pour consommateurs chez Telenet. Les factures de ce groupe de clients mentionnaient uniquement qu'ils devaient se rendre dans l'espace client pour obtenir l'Easy Switch ID.

L'IBPT a estimé que cela n'était pas suffisant. De plus, comme Telenet n'a pas respecté son propre engagement de rendre les factures de ce groupe de clients conformes pour le 1<sup>er</sup> juillet 2018 (et n'avait terminé ses modifications qu'en décembre 2018), l'IBPT a imposé une amende.

Michel Van Bellinghen, président du Conseil de l'IBPT, conclut : *« Il est important que tous les opérateurs mentionnent les données de transfert aux endroits prescrits, et ce pour tous les clients entrant en ligne de compte pour un transfert facile via Easy Switch. Cela doit également être fait pour les petits indépendants et professions libérales ayant souscrit des produits pour consommateurs chez Telenet. En agissant aujourd'hui de manière sévère, nous souhaitons envoyer le signal que les prescriptions et les engagements des opérateurs doivent être respectés. »*

Pour de plus amples renseignements :



**Jimmy Smedts**

Porte-parole

f : +32 2 226 88 22, m : +32 478 63 91 82

IBPT - Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles - Belgique

[www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)

