

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

BIPT legt Telenet een boete op van 1 miljoen euro

Brussel 21 december 2023 – Het BIPT legt Telenet een boete op van € 1.000.000 wegens niet naleving van de vereenvoudigde procedure voor het veranderen van vaste operator (Easy Switch) in zijn verkooppunten.

Easy Switch is een wettelijk vastgelegde procedure die het voor abonnees makkelijker maakt om van vaste operator te veranderen. In deze procedure worden unieke identificatiecodes (de "Easy Switch ID") gebruikt om de diensten (vast internet, tv, bundels) die de abonnee van de oude operator wil overzetten naar de nieuwe operator te identificeren. Wanneer bij de overstap naar een andere operator Easy Switch wordt gebruikt, regelt de nieuwe operator de opzeg van de diensten bij de oude operator. Hierdoor wordt de administratie uit handen van de consument genomen en worden de duur van de dienstonderbreking en het risico op dubbele facturering verminderd of zelfs uitgesloten. Easy Switch kan om die reden beschouwd worden als een hulpmiddel voor abonnees die niet langer tevreden zijn met hun huidige operator en die daarom, zonder bijkomende problemen, willen overstappen naar een andere operator.

Het KB dat Easy Switch regelt¹, voorziet dan ook dat operatoren Easy Switch spontaan aanbieden als standaardprocedure aan abonnees die willen overstappen voor vast internet, tv of bundels.

De controlediensten van het BIPT hebben de bijna 90 verkooppunten van Telenet bezocht en daarbij vastgesteld dat in een duidelijke meerderheid van de verkooppunten van Telenet Easy Switch niet als standaardprocedure wordt aangeboden door de verkopers en dat Telenet daar bijgevolg niet conform de regels werkt.

Om die reden legt het BIPT Telenet een boete van 1.000.000 euro op.

Voor meer informatie:



Jimmy Smedts | Woordvoerder

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie

Ellipsgebouw C | Koning Albert II-laan 35 bus 1 | 1030 Brussel

T +32 2 226 88 22 | M +32 478 63 91 82 | www.bipt.be



¹ Het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie, meer bepaald artikel 3.