

**Décision du Conseil de l'IBPT  
du 12 décembre 2023  
concernant l'imposition d'une amende administrative à  
Telenet SA  
pour  
non-respect de l'article 3 de 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**

Version publique

## TABLE DES MATIÈRES

1. Objet .....	3
2. La loi relative au statut de l'IBPT .....	4
3. Procédure .....	7
4. Le non-respect par Telenet de l'article 3 de l'AR Easy Switch .....	8
4.1. Manquement à l'obligation de proposer Easy Switch comme procédure standard dans les points de vente de Telenet .....	8
4.1.1. <i>Easy Switch</i> .....	8
4.1.2. <i>Motif du contrôle</i> .....	9
4.1.3. <i>Contrôles et résultats</i> .....	10
4.1.4. <i>Décision et formulation du grief</i> .....	14
4.2. Remarques écrites et orales de Telenet et réaction de l'IBPT .....	14
5. Imposition d'une amende administrative .....	19
5.1. Nécessité d'imposer une amende .....	19
5.2. Principes de calcul du montant de l'amende .....	19
5.3. Calcul du montant .....	20
5.3.1. <i>Chiffre d'affaires pertinent</i> .....	20
5.3.2. <i>Durée de l'infraction</i> .....	21
5.3.3. <i>La gravité de l'infraction</i> .....	22
5.3.3.1. Point de vue de l'IBPT dans le projet de décision du 10 octobre 2023 .....	22
5.3.3.2. Remarques de Telenet et réaction de l'IBPT .....	23
5.3.4. <i>Circonstances aggravantes et atténuantes</i> .....	24
5.3.5. <i>Calcul final du montant de l'amende</i> .....	26
6. Décision .....	29
7. Voies de recours .....	30

## 1. Objet

1. L'article 3 de 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 (ci-après : « AR Easy Switch ») et le rapport au Roi qui l'accompagne prévoient clairement que les opérateurs doivent proposer Easy Switch comme procédure standard de migration de services de ligne fixe comprenant au moins un service d'accès à l'internet fixe ou de télévision.

2. L'article 3 de l'AR Easy Switch prévoit en effet ce qui suit :

*« Art. 3. L'opérateur qui reçoit une demande pour conclure un nouveau contrat relatif à la fourniture de services qui relèvent du présent arrêté, s'assure que le demandeur a déjà activé de tels services auprès d'un ou plusieurs opérateurs.*

*L'abonné dont la demande comme indiquée au premier alinéa correspond à une migration simple signe ou valide à cet effet un mandat de migration simple repris dans la commande auprès de l'opérateur receveur ou dans le contrat avec celui-ci.*

*Lorsque l'abonné visé à l'article 1<sup>er</sup> ne souhaite pas mandater l'opérateur receveur pour effectuer la résiliation vis-à-vis de l'opérateur donneur et faire concorder des nouveaux services avec la désactivation des services auprès de l'opérateur donneur, il l'indique explicitement sur le mandat de migration simple.*

*Il indique également explicitement sur le mandat de migration simple :*

*1° s'il transfère ou non à l'opérateur receveur les numéros géographiques qui font partie de l'ensemble de services auprès de l'opérateur donneur, conformément à l'AR Portabilité des numéros.*

*2° s'il transfère ou non à l'opérateur receveur les numéros mobiles qui font partie de l'ensemble de services auprès de l'opérateur donneur, conformément à l'AR Portabilité des numéros.*

3. Comme il est précisé plus loin, le recours à l'Easy Switch en tant que procédure standard pour la migration de services de ligne fixe ou de « packs » contenant au moins un service d'accès à l'internet fixe ou de télévision trouve son fondement dans l'article 3 de l'AR Easy Switch.

4. Toutefois, le contrôle des points de vente de Telenet montre que la majorité de ces points de vente ne proposent pas Easy Switch comme procédure standard pour la migration de services de ligne fixe.

5. C'est la raison pour laquelle l'IBPT inflige une amende administrative de 1 000 000 EUR à Telenet pour violation de l'article 3 de l'AR Easy Switch.

## 2. La loi relative au statut de l'IBPT

6. L'article 14, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup>, a), de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après : « loi relative au statut de l'IBPT ») confie à l'IBPT la mission de contrôler le respect de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques (ci-après « LCE ») et de ses arrêtés d'exécution.

7. L'article 21 de la loi relative au statut de l'IBPT est rédigé comme suit :

*« Art. 21. § 1er. Si le Conseil dispose d'un faisceau d'indices qui pourraient indiquer un manquement à la législation ou à la réglementation dont l'Institut contrôle le respect, à une décision prise par l'Institut en exécution de cette législation ou réglementation ou à une décision visée à l'article 105, § 6, alinéa 1<sup>er</sup>, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, il fait part le cas échéant de ses griefs à l'intéressé ainsi que des mesures envisagées visées au paragraphe 5 qui seront appliquées en cas de confirmation du manquement. Les sanctions ainsi prévues sont appropriées, effectives, proportionnées et dissuasives.*

*§ 2<sup>er</sup>. Le Conseil fixe le délai dont dispose l'intéressé pour consulter le dossier et présenter ses observations écrites. Ce délai ne peut être inférieur à dix jours ouvrables.*

*§ 3<sup>er</sup>. L'intéressé est invité à comparaître à la date fixée par le Conseil et communiquée par lettre recommandée. Il peut se faire représenter par le conseil de son choix.*

*§ 4<sup>er</sup>. Le Conseil peut entendre toute personne pouvant contribuer utilement à son information, soit d'office, soit à la demande de l'intéressé.*

*§ 5<sup>er</sup>. Si le Conseil conclut à l'existence d'un manquement, il peut adopter, en une ou plusieurs décisions, une ou plusieurs des mesures suivantes :*

*1<sup>o</sup> l'ordre qu'il soit mis fin au manquement, soit immédiatement, soit dans le délai raisonnable qu'il impartit, pour autant que ce manquement n'ait pas cessé; l'Institut prend à cet égard des mesures appropriées et proportionnées pour garantir le respect de ces conditions ;*

*1<sup>o</sup>/1 des prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier au manquement ;*

*2<sup>o</sup> le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une amende administrative au profit du Trésor public d'un montant maximal de 5 000 euros pour les personnes physiques et de 5 % au maximum du chiffre d'affaires consolidé du contrevenant, avant impôts et hors T.V.A., réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des communications électroniques ou des services postaux en Belgique ou si le contrevenant ne développe pas d'activités lui faisant réaliser un chiffre d'affaires, d'un montant maximal de 1 000 000 d'euros pour les personnes morales. Pour les manquements au chapitre 2 de la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale, le montant de l'amende administrative est de maximum 5 % du chiffre d'affaires consolidé du contrevenant, avant impôts et hors T.V.A., réalisé dans le secteur en question au cours de l'exercice complet le plus récent, plafonné à 125 000 euros ;*

*2<sup>o</sup>/1 en vue de faire respecter une ou plusieurs de ses décisions, le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une astreinte au profit du Trésor public d'un montant maximal de 500 euros par jour de retard pour les personnes physiques et de 5 % du chiffre d'affaires*

*journalier par jour de retard pour les personnes morales. L'astreinte est due à compter de la date que le Conseil fixe dans sa décision ;*

*3° l'ordre de cesser ou de suspendre la fourniture d'un service ou d'un ensemble de services qui, si elle se poursuivait, serait de nature à entraver la concurrence de manière significative, jusqu'au respect, selon les modalités fixées par le Conseil, des obligations imposées en matière d'accès à la suite d'une analyse de marché réalisée conformément à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ou à la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale.*

*Le chiffre d'affaires journalier visé à l'alinéa 1<sup>er</sup>, 2° /1, est le chiffre d'affaires annuel total consolidé avant impôts et hors T.V.A., réalisé en Belgique, dans le secteur des communications électroniques ou des services postaux, au cours de l'exercice comptable le plus récent, divisé par 365.*

*En l'absence de données concernant le chiffre d'affaires visé à l'alinéa 1<sup>er</sup>, 2° et 2° /1, l'Institut peut déterminer un chiffre d'affaires sur la base de données obtenues de tiers ou sur la base du chiffre d'affaires d'une personne comparable.*

*§ 5/1. Les amendes et astreintes visées au paragraphe 5, alinéa 1<sup>er</sup>, 2° et 2/1°, ne sont pas fiscalement déductibles.*

*§ 6<sup>er</sup>. Si les mesures prises conformément au paragraphe 5 n'ont pas permis de remédier au manquement, le Conseil peut, après avoir suivi la procédure prévue aux paragraphes 1er à 5, imposer une amende administrative ou une astreinte dont le montant ou le pourcentage maximum représente le double du montant ou du pourcentage visé au paragraphe 5, alinéa 1<sup>er</sup>, 2° et 2° /1.*

*§ 7<sup>er</sup>. Si les mesures prises conformément au paragraphe 5 n'ont pas permis de remédier au manquement et s'il s'agit d'un manquement grave ou répété, le Conseil peut en outre :*

*1° suspendre ou retirer les droits d'utilisation attribués, dont les conditions n'ont pas été respectées ou*

*2° ordonner la suspension de tout ou partie de l'exploitation du réseau ou de la fourniture du service en question ainsi que de la commercialisation ou de l'utilisation de tout service ou produit concerné ;*

*§ 7/1. L'Institut ne prévoit des sanctions dans le cadre de la procédure visée à l'article 49/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, que lorsqu'une entreprise ou une autorité publique fournit, en connaissance de cause ou du fait d'une négligence grave, des informations trompeuses, erronées ou incomplètes.*

*Lors de la détermination du montant des amendes ou des astreintes imposées à une entreprise ou à une autorité publique en application de l'alinéa 1er, l'Institut tient compte notamment de l'effet négatif du comportement de l'entreprise ou de l'autorité publique sur la concurrence et, en particulier, si, contrairement aux informations initialement communiquées ou à toute actualisation de ces informations, l'entreprise ou l'autorité publique soit a déployé un réseau ou procédé à une extension ou à une mise à niveau d'un réseau, soit n'a pas déployé de réseau et elle n'a pas fourni de justification objective à ce changement de plan.*

*§ 8<sup>er</sup>. Toute décision prise en application du présent article est notifiée sans retard à l'intéressé ainsi qu'au ministre et publiée sur le site Internet de l'Institut. La notification à l'intéressé se fait par lettre recommandée.*

*La décision fait mention du délai raisonnable dans lequel l'intéressé doit satisfaire à la mesure ou aux mesures imposées. »*

8. L'IBPT fixe le montant de l'amende à l'aide des lignes directrices qu'il a établies à cet égard<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Voir la communication de l'IBPT du 31 mars 2020 concernant les lignes directrices relatives au calcul du montant des amendes administratives imposées par l'IBPT (« lignes directrices relatives aux amendes ») - <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/communication-concernant-les-lignes-directrices-relatives-au-calcul-du-montant-des-amendes-administratives-imposees-par-libpt>.

### 3. Procédure

9. Le 10 octobre 2023, l'IBPT a transmis le projet de décision concernant les griefs (ci-après : « projet de décision du 10 octobre 2023 ») à Telenet, en application de la procédure prévue à l'article 21 de la loi relative au statut de l'IBPT.
10. Telenet y a répondu par courrier/e-mail du 6 novembre 2023 (ci-après : « remarques écrites de Telenet du 6 novembre 2023 »).<sup>2</sup>
11. Le 13 novembre 2023, Telenet a été entendue par le Conseil de l'IBPT.
12. Par e-mail du 16 novembre 2023, Telenet a fourni à l'IBPT des informations et documents complémentaires concernant les dernières actions internes et externes entreprises par Telenet dans le cadre d'un meilleur suivi d'Easy Switch.

---

<sup>2</sup> Et ce, après que l'IBPT a envoyé un tableau Excel des points de vente de Telenet et les différents rapports de contrôle par e-mail en date du 26 octobre 2023, à la demande de Telenet.

## 4. Le non-respect par Telenet de l'article 3 de l'AR Easy Switch

### 4.1. Manquement à l'obligation de proposer Easy Switch comme procédure standard dans les points de vente de Telenet

#### 4.1.1. Easy Switch

13. Easy Switch est une procédure fixée dans l'AR Easy Switch qui permet aux abonnés de changer plus facilement d'opérateur. Cette procédure utilise des codes d'identification uniques (l'« Easy Switch ID ») pour identifier les services à migrer. Le recours, par un abonné, à la procédure Easy Switch pour changer d'opérateur permet de limiter la durée de l'interruption de service tout comme le risque de double facturation. Le recours à l'Easy Switch en tant que procédure standard pour la migration de services de ligne fixe ou de « packs » contenant au moins un service d'accès à l'internet fixe ou de télévision trouve son fondement dans l'article 3 de l'AR Easy Switch.

14. L'exposé général du rapport au Roi de l'AR Easy Switch prévoit ce qui suit :

*« Pour l'abonné, il importe que le passage d'un opérateur à l'autre se fasse aussi facilement que possible et qu'il ne doive pas subir de coupure de service disproportionnée ni de périodes de double facturation.*

*Sur la base de l'analyse approfondie effectuée par l'IBPT, afin de faciliter le changement d'opérateur fixe, et à l'instar de ce qui se fait dans le cadre de la portabilité des numéros, le présent arrêté prévoit, dans la situation la plus fréquente (à savoir une migration de 1 à 1 d'une offre groupée), de confier à l'opérateur receveur, l'opérateur que l'abonné choisit, l'ensemble des tâches administratives et techniques nécessaires à la cessation des services chez l'opérateur quitté et à l'activation de son ou de ses services sur le réseau, tout en limitant les risques de désactivation prolongée des services ou de double facturation. L'abonné chargera son nouvel opérateur de ces tâches par le biais d'un « mandat de migration simple » et les opérateurs concernés par le changement devront coordonner leurs actions afin de répondre de façon simple, rapide, prévisible et synchronisée à la demande de l'abonné. »*

15. En ce qui concerne l'article 3, le rapport au Roi prévoit qui suit :

*« L'article 3, alinéa 1er, commence par l'interaction que l'opérateur receveur a avec la personne qui souhaite conclure un contrat avec lui. Lors de cette interaction, l'opérateur devra demander si le nouveau client a activé des services auprès d'un ou plusieurs opérateurs. Cette étape obligatoire permet de s'assurer qu'un client est dans les conditions ou non pour se voir appliquer le processus simplifié de migration à travers le mandat de migration simple.*

*S'il ressort de cette interrogation que sa migration comporte une migration simple, cet opérateur soumet alors un contrat avec un mandat de migration intégré qui lance le processus « one-stop-shopping recipient led » de migration, comme recommandé dans le rapport Easy Switch de l'IBPT du 10 mars 2015.*

*Le présent arrêté choisit, dans le cas d'une migration simple, de partir du principe que l'abonné souhaite que l'opérateur receveur exécute toutes les actions propres à une migration, y compris la résiliation du contrat existant auprès de l'opérateur donneur.*

*S'il ne le souhaite pas, l'abonné doit alors l'indiquer explicitement sur le mandat de migration (« opt-out »). De cette manière, l'abonné est en mesure de prouver sa demande en cas de différend. »*

16. Le rapport au Roi prévoit clairement que les opérateurs doivent proposer Easy Switch comme procédure standard de migration de services de ligne fixe comprenant au moins un service d'accès à l'internet fixe ou de télévision.<sup>3</sup>
17. En d'autres termes, lorsqu'un abonné demande à un autre opérateur de migrer ses services de ligne fixe comprenant au moins un service d'accès à l'internet fixe ou de télévision, cet opérateur (« opérateur receveur ») doit en premier lieu proposer Easy Switch comme procédure de migration.
18. L'opérateur receveur ne peut renoncer à cette procédure que si l'abonné déclare explicitement qu'il ne souhaite pas recourir à Easy Switch.

#### 4.1.2. Motif du contrôle

19. Le tableau suivant montre les pourcentages des acquisitions (nouveaux clients) basées sur Easy Switch. Il en ressort que le nombre de nouveaux clients de Telenet qui ont eu recours à la procédure Easy Switch a été nettement inférieur à celui des autres opérateurs ces dernières années.

Column1	2017	juillet 17-juillet 18	année 2018	année 2019	année 2020	année 2021	année 2022
Opérateur A	8,7 %	15,8 %	25,0 %	34,8 %	27,1 %	24,0 %	28,3 %
Opérateur B		28,8 %					
Opérateur C	14,8 %	27,0 %	41,2 %	39,2 %	41,0 %	51,0 %	37,6 %
Opérateur D	5,0 %	17,6 %	28,5 %	21,5 %	26,3 %	24,5 %	32,6 %
Opérateur F	8,2 %	22,9 %	20,0 %	20,3 %	30,7 %	29,9 %	25,7 %
Opérateur H	15,0 %	23,0 %	30,0 %	30,0 %	30,0 %	11,0 %	
Telenet	5,5 %	6,6 %	3,6 %	4,2 %	6,5 %	5,3 %	4,6 %
Total	8,4 %	16,7 %	19,7 %	19,7 %	23,4 %	21,5 %	23,9 %

(Source : IBPT – formulaires statistiques annuels successifs de l'IBPT)

<sup>3</sup> Les services téléphoniques ne sont pas pris en compte parce que leur migration se fait en recourant à la procédure de portabilité des numéros plutôt qu'Easy Switch.

20. Le faible nombre d'acquisitions effectuées par Telenet sur la base d'Easy Switch a incité l'IBPT à vérifier les informations fournies par les vendeurs concernant Easy Switch dans les points de vente de Telenet à un membre de l'IBPT se faisant passer pour un abonné souhaitant migrer ses services fixes vers un autre opérateur.

#### 4.1.3. Contrôles et résultats

21. Lors d'un premier contrôle par échantillonnage de trois points de vente de Telenet en avril et mai 2022, les services de contrôle de l'IBPT ont constaté que les informations relatives à Easy Switch fournies dans les trois points de vente où les agents de l'IBPT se présentaient comme des clients d'un autre opérateur souhaitant migrer leurs services fixes chez Telenet, n'étaient pas correctes.
22. Un courrier daté du 1er juin 2022 adressé à Telenet par l'IBPT précisait à cet égard :  
*« Dans aucun des trois magasins contrôlés, la procédure Easy Switch n'a été spontanément mentionnée par les vendeurs comme procédure de migration. (...) Dans un cas, le vendeur a déclaré que la procédure Easy Switch n'était pas utilisée parce que celle-ci aurait prétendument posé des problèmes dans le passé. Dans les deux autres magasins, le collaborateur de l'IBPT n'a pas eu l'impression que les vendeurs concernés ne savaient pas ce qu'est Easy Switch ni comment cela fonctionne. Dans les trois cas, le collaborateur de l'IBPT a été clairement informé qu'il devait se charger lui-même de la résiliation par courrier ou par Internet. (...) Cependant, il ne fait aucun doute qu'Easy Switch doit être proposé comme procédure standard lorsque les consommateurs changent de fournisseur. »*  
(traduction libre)
23. La réponse de Telenet du 14 juin 2022 indiquait ce qui suit :  
  
(...)
24. Dans ce même courrier, Telenet ajoute que (...)
25. Un deuxième contrôle par échantillonnage en octobre 2022 a de nouveau révélé que 6 des 11 points de vente contrôlés de Telenet (qui étaient différents de ceux vérifiés en avril et mai) ne fournissaient pas suffisamment d'informations sur Easy Switch. Ce contrôle portait sur les renseignements fournis par les vendeurs lorsque leurs propres clients demandaient des informations pour passer à un autre opérateur. Dans ce cas, l'opérateur receveur doit prendre les mesures nécessaires pour lancer la procédure Easy Switch, mais cette information n'a pas été fournie dans 6 des 11 points de vente.
26. Telenet a répondu dans un e-mail daté du 21 novembre 2022 que (...)
27. Dans un e-mail daté du 13 février 2023, Telenet indique que la plupart des démarches mentionnées dans l'e-mail daté du 21/11/2022 ont été accomplies. Telenet a ajouté à ce sujet :  
  
(...)

28. Telenet fournit à l'IBPT la formation Easy Switch susmentionnée le 7 mars 2023. Il y est notamment stipulé ce qui suit :
- (...)
29. En raison du nombre limité d'acquisitions réalisées par Telenet via Easy Switch (cf. le tableau figurant au point 12) et à la suite des contrôles par échantillonnage d'avril/mai et d'octobre 2022, l'IBPT a décidé de vérifier si Telenet fournit effectivement dans ses points de vente des informations adéquates et correctes concernant Easy Switch et, plus particulièrement, si la procédure Easy Switch est proposée comme procédure standard par les vendeurs aux abonnés souhaitant migrer des services de ligne fixe vers Telenet. Dans ce cadre, il a été décidé qu'au lieu de procéder à des contrôles par échantillonnage, tous les points de vente Telenet devraient faire l'objet d'un contrôle.
30. Les points de vente de Telenet sont présentés sur son site Internet<sup>4</sup>.
31. L'IBPT a contrôlé tous les points de vente répertoriés à l'exception d'un point de vente qui était fermé.
32. Les services de contrôle de l'IBPT ont procédé à cet égard de la manière suivante :
- L'ensemble du contrôle se déroule de manière anonyme – les contrôleurs ne se font pas connaître en tant qu'agents de l'IBPT.
  - Le contrôleur se présente comme un abonné qui souhaite migrer chez Telenet et demande ce qu'il doit faire à cet effet.
  - Ce faisant, le contrôleur vérifie les points suivants :
    - i. Le contrôleur ne pose pas de question explicite sur Easy Switch. Le vendeur en question doit renseigner spontanément et d'emblée la procédure Easy Switch en tant que procédure standard pour passer chez Telenet. Easy Switch doit en effet être la procédure standard.
    - ii. Le vendeur mentionne-t-il l'Easy Switch ID ?
    - iii. Le vendeur renseigne-t-il que l'Easy Switch ID figure sur la facture ou dans l'espace clients ?
    - iv. Le contrôleur demande également s'il peut garder son numéro avec Easy Switch, auquel cas la seule bonne réponse est « oui ».
  - Le contrôleur note également le nom du magasin ainsi que la date et l'heure de la visite.
33. Les services de contrôle de l'IBPT ont visité les points de vente de Telenet entre le 19 et le 29 juin 2023.
34. Les contrôles effectués dans les points de vente donnent les résultats suivants :

---

4

[https://www2.telenet.be/residential/fr/contact/telenet-winkelpunten/?CMP=sbr\\_telenet%20winkel\\_p%7c&s\\_kwcid=AL1636113!592193889304!p!!q!!telenet%20winkel](https://www2.telenet.be/residential/fr/contact/telenet-winkelpunten/?CMP=sbr_telenet%20winkel_p%7c&s_kwcid=AL1636113!592193889304!p!!q!!telenet%20winkel)

ZIP_Code	NUM_DOS	Agent	Shop	Result	Datum controle	uur controle	spontane melding	melding easy switch ID	melding easy switch ID op factuur	vraag nummer behoud
1000	120880	AVO	Telenet Brussel Rue Neuve	(OK)	22/06/2023	11u00	ja	nee	nee	ja
1030	120885	AVO	Telenet Schaarbeek	(OK)	19/06/2023	14u36	ja	ja	nee	ja
1070	120886	AVO	Center Covema Westland Shopping Center	NOK	21/06/2023	10u15	nee	nee	nee	ja
1082	120888	AVO	Telenet Brussel Basilix	OK	21/06/2023	10u50	ja	ja	ja	ja
1090	120889	AVO	Telenet Jette	OK	21/06/2023	11u35	ja	ja	ja	ja
1150	120890	AVO	Telenet Brussel Stockel	NOK	19/06/2023	15u20	nee	nee	nee	ja
1500	120891	AVO	Center VCD Devroede Halle	NOK	20/06/2023	9u32	nee	nee	nee	ja
1700	120892	AVO	Center APC Dilbeek	OK	20/06/2023	11u05	ja	ja	ja	ja
1785	120893	AVO	Center Computrade Telecom Center Merchtem	(OK)	22/06/2023	10u00	ja	nee	nee	ja
1800	120894	AVO	Center Mi-Concept Vilvoorde	OK	20/06/2023	15u22	ja	ja	ja	ja
2000	120896	PCP	Center Zuid Antwerpen	OK	28/06/2023	10u55	ja	ja	ja	ja
2000	120897	PCP	Telenet Antwerpen Meir	OK	28/06/2023	11u50	ja	ja	ja	ja
2110	120898	PCP	Telenet Wijnegem	NOK	21/06/2023	11u20	nee	nee	ja	ja
2200	120899	PCP	Center Elektromic Helsen Herentals	NOK	21/06/2023	10u20	nee	nee	nee	ja
2200	120900	PCP	Telenet Herentals	OK	21/06/2023	10u50	ja	ja	ja	ja
2220	120901	PCP	Center Heist-op-den-Berg	NOK	21/06/2023	12u10	nee	nee	nee	ja
2280	120902	PCP	Center Catronics Grobbendonk	OK	21/06/2023	11u20	ja	ja	ja	ja
2300	120903	PCP	Telenet BASE Turnhout	OK	20/06/2023	13u15	ja	ja	ja	ja
2320	120904	PCP	Center Uw Vrijheid Hoogstraten	OK	20/06/2023	12u25	ja	ja	ja	ja
2400	120905	PCP	Center Nica Mol	NOK	20/06/2023	14u10	nee	nee	nee	ja
2440	120906	PCP	Center Elektromic Geel	NOK	21/06/2023	14u55	nee	nee	nee	ja
2500	120907	PCP	Center Elektromic Willoque Lier	OK	21/06/2023	13u00	ja	ja	ja	ja
2630	120908	PCP	Center Computer Checkpoint Aartselaar	OK	26/06/2023	11u00	ja	ja	ja	ja
2640	120909	PCP	Center BASE Mortsel	OK	21/06/2023	13u45	ja	ja	ja	ja
2800	120910	PCP	Telenet Mechelen	NOK	26/06/2023	11u45	nee	nee	nee	ja
2900	120911	PCP	Telenet Schoten	OK	27/06/2023	11u05	ja	ja	ja	ja
2950	120912	PCP	Center Van Havere Kapellen	NOK	27/06/2023	12u20	nee	nee	nee	ja
2970	120913	PCP	Center Staf Vrelust Schilde	OK	21/06/2023	14u30	ja	ja	ja	ja
3000	120924	GHO	Telenet BASE Leuven	NOK	29/06/2023	17u00	nee	nee	nee	ja
3190	120925	GHO	Center Boortmeerbeek	NOK	27/06/2023	15u00	nee	nee	nee	ja
3200	120926	GHO	Center Aarschot	OK	27/06/2023	14u00	ja	ja	ja	ja
3290	120927	GHO	Center Auva Diest	NOK	27/06/2023	11u00	nee	nee	nee	ja
3300	120928	GHO	Center Mi-Concept Tienen	NOK	20/06/2023	10u30	nee	nee	nee	ja
3500	120929	GHO	Center Auva Hasselt	OK	20/06/2023	16u40	ja	nee	nee	ja
3500	120930	GHO	Telenet Hasselt	NOK	20/06/2023	15u40	nee	nee	nee	ja
3550	120931	GHO	Center Auva Heusden	OK	28/06/2023	13u30	ja	ja	ja	ja
3600	120932	GHO	Telenet BASE Genk	NOK	29/06/2023	14u00	nee	nee	nee	ja
3630	120933	GHO	Center Auva Maasmechelen	OK	21/06/2023	14u00	ja	ja	ja	ja
3700	120934	GHO	Center Auva Tongeren	(OK)	20/06/2023	14u00	ja	nee	nee	ja
3800	120935	GHO	Center Mi-Concept Sint-Truiden	OK	20/06/2023	12u30	ja	nee	ja	ja
3920	120936	GHO	Center Autosoft IT Solutions Lommel	OK	21/06/2023	11u45	ja	ja	ja	ja
3945	120937	GHO	Center Catronics Ham	OK	28/06/2023	11u00	ja	nee	ja	ja
3960	120938	GHO	Center VBC Computers Bree	NOK	21/06/2023	13u00	nee	nee	nee	ja
6460	120875	MDN	Center D4Y.be Chimay	Close	/	/	/	/	/	/
8000	120942	KVE	Telenet Brugge	(OK)	26/06/2023	14u20	ja	nee	ja	ja
8300	120943	KVE	Center PCS Knokke	NOK	22/06/2023	14u50	nee	nee	nee	ja

8310	120944	KVE	Center Spectrum by Goethals Brugge	NOK	22/06/2023	14u00	nee	nee	nee	ja
8370	120945	KVE	Center Linko-Systems Blankenberge	NOK	22/06/2023	16u00	nee	nee	nee	ja
8400	120946	KVE	Telenet BASE Oostende	NOK	27/06/2023	17u10	nee	nee	nee	ja
8400	120947	KVE	Center Delanghe Oostende	NOK	27/06/2023	17u30	nee	nee	nee	ja
8470	120948	KVE	JFK Computer Systems Gistel	NOK	27/06/2023	10u05	nee	nee	nee	ja
8500	120949	KVE	Center Ringshopping Kortrijk Noord	NOK	30/06/2023	10u00	nee	nee	nee	ja
8500	120950	KVE	Center Taelman Kortrijk	NOK	30/06/2023	12u10	nee	nee	nee	ja
8500	120954	KVE	Telenet Kortrijk	NOK	30/06/2023	13u00	nee	nee	nee	ja
8600	120955	KVE	Center Delanghe Diksmuide	NOK	30/06/2023	14u10	nee	nee	nee	ja
8620	120956	KVE	Center Delanghe Nieuwpoort	NOK	30/06/2023	15u10	nee	nee	nee	ja
8630	120957	KVE	Center JFK Veurne	OK	29/06/2023	10u00	ja	ja	ja	ja
8700	120958	KVE	Center Compuworld Tielt	OK	29/06/2023	11u10	ja	ja	ja	ja
8790	120959	KVE	Center Delanghe Waregem	NOK	29/06/2023	12u15	nee	nee	nee	ja
8800	120960	KVE	Telenet Roeselare	OK	26/06/2023	10u00	ja	nee	ja	ja
8800	120961	KVE	Center Delanghe Roeselare	NOK	28/06/2023	12u10	nee	nee	nee	ja
8820	120962	KVE	Center Taelman Torhout	OK	27/06/2023	11u30	ja	nee	nee	ja
8870	120963	KVE	Center Vervaecke-Nollet Izegem	(OK)	28/06/2023	14u00	ja	nee	ja	ja
8900	120964	KVE	Center Delanghe Ieper	NOK	29/06/2023	14u00	nee	nee	nee	ja
8930	120965	KVE	Center Deleye Menen	NOK	29/06/2023	16u00	nee	nee	nee	ja
8970	120966	KVE	Center Delanghe Poperinge	NOK	29/06/2023	17u00	nee	nee	nee	ja
9000	120967	MDY	Telenet Gent Kouter	NOK	22/06/2023	14u15	nee	nee	nee	ja
9000	120968	MDY	Telenet Gent Langemunt	NOK	22/06/2023	16u30	nee	nee	nee	ja
9041	120969	MDY	Center Computer Checkpoint Oostakker	NOK	22/06/2023	10u00	nee	nee	nee	ja
9051	120970	MDY	Center Computer Checkpoint Sint-Denijs-Westrem	NOK	22/06/2023	17u30	nee	nee	nee	ja
9100	120971	MDY	Center Blue Sky Sint-Niklaas	NOK	29/06/2023	10u35	nee	nee	nee	ja
9100	120972	MDY	Telenet Waasland	NOK	29/06/2023	10u00	nee	nee	nee	ja
9120	120973	MDY	Center Music Lover Beveren	NOK	29/06/2023	11u30	nee	nee	nee	ja
9160	120974	MDY	Center Computer Checkpoint Lokeren	OK	29/06/2023	16u00	ja	ja	ja	ja
9200	120975	MDY	Telenet Dendermonde	NOK	29/06/2023	15u00	nee	nee	nee	ja
9230	120976	MDY	Center Computer Checkpoint Wetteren	NOK	29/06/2023	17u35	nee	nee	nee	ja
9300	120977	MDY	Telenet Aalst	OK	26/06/2023	15u55	ja	ja	ja	ja
9400	120978	MDY	Center APC Ninove	NOK	26/06/2023	16u50	nee	nee	nee	ja
9500	120979	MDY	Telenet Geraardsbergen	NOK	26/06/2023	14u00	nee	nee	nee	ja
9600	120980	MDY	Center Derco Systems Ronse	NOK	26/06/2023	11u50	nee	nee	nee	ja
9620	120981	MDY	Center APC Zottegem	NOK	26/06/2023	17u10	nee	nee	nee	ja
9700	120982	MDY	Center Derco Systems Oudenaarde	NOK	26/06/2023	10u20	nee	nee	nee	ja
9750	120983	MDY	Center Telecom Van Assche Kruisem	NOK	27/06/2023	10u10	nee	nee	nee	ja
9800	120984	MDY	Center Elektro MAC Deinze	NOK	27/06/2023	10u45	nee	nee	nee	ja
9880	120985	MDY	Center Bekatel Aalter	NOK	27/06/2023	11u40	nee	nee	nee	ja
9900	120986	MDY	Center Computer Checkpoint Eeklo	NOK	27/06/2023	14u45	nee	nee	nee	ja
9940	120987	MDY	Center Bekatel Ertvelde	NOK	27/06/2023	16u30	nee	nee	nee	ja
9990	120988	MDY	Center Coppens Computercenter Maldegem	NOK	27/06/2023	14u00	nee	nee	nee	ja

35. Le point de vente se voit attribuer la mention « OK » lorsque les contrôleurs de l'IBPT ont reçu une réponse correcte aux 4 questions. La mention « (OK) » est attribuée si le vendeur, bien qu'il ait lui-même mentionné Easy Switch, n'a pas fourni les informations sur l'Easy Switch ID nécessaire pour la migration, ou ne les a pas fournies dans leur intégralité. La mention « NOK » est attribuée lorsque le vendeur n'a pas spontanément mentionné Easy Switch.

36. Au total, 87 points de vente ont été contrôlés.

- 28 points de vente se sont vu attribuer la mention OK.
- 6 points de vente se sont vu attribuer la mention (OK).
- 53 points de vente se sont vu attribuer la mention NOK.

37. Cela implique que 61 % des points de vente contrôlés de Telenet ne proposent pas spontanément Easy Switch comme procédure standard aux visiteurs qui indiquent qu'ils souhaitent migrer leurs services vers Telenet<sup>5</sup>.

#### 4.1.4. Décision et formulation du grief

38. Comme expliqué ci-dessus, il appartient aux opérateurs receveurs de proposer Easy Switch comme procédure de migration standard aux abonnés qui souhaitent migrer leurs services de ligne fixe.
39. Toutefois, les services de contrôle de l'IBPT ont constaté que dans une nette majorité des points de vente de Telenet, les vendeurs ne proposent pas Easy Switch comme procédure standard aux agents de l'IBPT se faisant passer pour des abonnés chez un autre opérateur souhaitant migrer leurs services fixes vers Telenet. Par conséquent, Telenet n'agit pas conformément à l'article 3 de l'AR Easy Switch et les abonnés concernés ne sont pas correctement informés sur la procédure Easy Switch.
40. Pour ces raisons, l'IBPT estime que Telenet a enfreint l'obligation à laquelle elle est soumise.

## 4.2. Remarques écrites et orales de Telenet et réaction de l'IBPT

41. Dans ses remarques écrites du 6 novembre 2023, Telenet a formulé un certain nombre de remarques sur le projet de décision du 10 octobre 2023 et les a présentées lors de l'audition du 13 novembre 2023. Ces remarques sont résumées ci-dessous et suivies, dans chaque cas, de la réponse de l'IBPT :

a) Remarque de Telenet :

La confiance dans la mise en œuvre harmonieuse de la procédure Easy Switch n'est pas encore très élevée, malgré les efforts considérables. Telenet attribue cela à la complexité du processus. Cette complexité se reflète également dans les problèmes identifiés lors de l'évaluation de 2019/2020<sup>6</sup> qui a donné lieu à l'arrêté modificatif du 31 août 2022<sup>7</sup>. Les problèmes soulevés à cet égard par Telenet sont (...); de plus, Easy Switch n'est pas la seule procédure permettant de convaincre un client et ce dernier peut également refuser d'y recourir.

Réaction de l'IBPT :

---

<sup>5</sup> Dans tous les points de vente, la question de savoir si la conservation du numéro était possible lors du passage à un autre opérateur a reçu une réponse correcte. Cette question n'est pas prise en compte pour la suite.

<sup>6</sup> Le rapport de l'IBPT concernant l'évaluation d'Easy Switch en 2019-2020

<https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/rapport-concernant-levaluation-deasy-switch-en-20192020>

<sup>7</sup> Titre complet : Arrêté royal du 31 août 2022 modifiant 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

L'affirmation de Telenet selon laquelle la procédure Easy Switch serait complexe pour les opérateurs ne modifie en rien l'obligation de Telenet de présenter Easy Switch aux abonnés potentiels comme une procédure standard dans les points de vente. En effet, l'objectif d'Easy Switch est d'éliminer la complexité du changement d'opérateur pour l'abonné et de lui permettre de confier le processus de migration à son nouvel opérateur en toute bonne foi. Le client peut en effet « refuser » de recourir à Easy Switch, comme le dit Telenet, mais conformément à l'article 3, alinéa 3, de l'arrêté royal, cela doit être indiqué explicitement sur le mandat de migration simple. Cela suppose que la migration simple (ou « Easy Switch ») soit mentionnée et que l'abonné renonce explicitement aux avantages d'Easy Switch<sup>8</sup>.

b) Remarque de Telenet :

Le cadre légal ne prévoit pas littéralement qu'il faut se référer à « Easy Switch » lors du recrutement d'un nouveau client potentiel ; le rapport d'évaluation de l'IBPT cité dans la section précédente ne mentionne pas non plus une obligation explicite pour les opérateurs de mentionner la procédure Easy Switch en tant que telle. La mention d'Easy Switch doit plutôt être considérée comme une obligation de moyen.

Réaction de l'IBPT :

Le fait que la procédure « Easy Switch » ne soit pas littéralement mentionnée dans l'article 3 de l'AR Easy Switch ne rend pas infondé le grief énoncé à la section 4.1.4.

Comme indiqué ci-dessus, il découle de l'article 3 que l'opérateur doit présenter un mandat de migration simple à son nouvel abonné lorsque, à la réception d'une demande de raccordement d'un nouveau client, il constate que des services ont été activés auprès d'un ou de plusieurs autres opérateurs entrant dans le champ d'application de l'AR Easy Switch. Cela équivaut à renseigner Easy Switch comme procédure de migration standard dans la situation visée à l'article 3.

(...) Telenet (...) parle de « Easy Switch » sur son site Internet destiné au public (et non de migration facile ou une expression similaire)...

Il faut en déduire que « Easy Switch », en tant que terme désignant la procédure de migration simple introduite par l'AR Easy Switch le 1er juillet 2017, est bien établi en 2023 et doit donc être mentionné par un opérateur qui remplit ses obligations légales.

En ne le faisant pas (toujours), Telenet enfreint l'article 3 de l'AR Easy Switch.

c) Remarque de Telenet :

---

<sup>8</sup> À l'article 3, alinéa 3, précité, les avantages d'Easy Switch sont définis comme suit : « *mandater l'opérateur receveur pour effectuer la résiliation vis-à-vis de l'opérateur donneur et faire concorder des nouveaux services avec la désactivation des services auprès de l'opérateur donneur* ». En mandatant l'opérateur receveur pour effectuer la résiliation, les démarches administratives de la résiliation sont effectivement retirées des mains de l'abonné. De plus, faire concorder l'activation des nouveaux services et la désactivation des anciens services permet d'éviter autant que possible la double facturation et l'interruption des services.

Le tableau d'acquisition utilisé par l'IBPT est discutable en ce sens qu'il n'existe pas de définition uniforme de la manière dont ces chiffres doivent être rapportés à l'IBPT. Le moment à partir duquel l'on parle d'une acquisition n'est pas clair : est-ce à partir du moment où quelqu'un demande Easy Switch ou à partir du moment où la migration a effectivement eu lieu ? Par ailleurs, les contrôles de l'IBPT montrent que 39 % des points de vente proposent apparemment spontanément Easy Switch, ce qui est bien supérieur aux 4,6 % pour Telenet renseignés dans le tableau d'acquisition pour 2022. Le processus de migration étant réciproque, on peut s'attendre à un équilibre entre les chiffres de Telenet et ceux des autres opérateurs (alors que les chiffres du tableau d'acquisition pour les autres opérateurs sont nettement plus élevés que ceux de Telenet).

Réaction de l'IBPT :

Le tableau d'acquisition indique clairement que seule la migration terminée est prise en compte, comme le montre le<sup>9</sup> tableau ci-dessous avec les données de Telenet pour 2022 :

<b>Total unique residential subscribers with fixed services</b>	
Number of RES subscribers with fixed services at the beginning of the year	(...)
Number of new RES subscribers with fixed services during the year	(...)
of which new RES subscribers with fixed services thanks to easy switch ( <b>completed migration</b> )	(...)
Annualized number of RES subscribers that have left the fixed operator ( for all fixed services )	(...)
of which number of RES subscribers that have left the fixed operator by applying the easy switch procedure	(...)
Number of RES subscribers with fixed services at the end of the year	(...)

Telenet ne précise pas dans quel sens il devrait y avoir un lien entre le pourcentage de points de vente où des informations correctes sont fournies (39 %) concernant Easy Switch et le pourcentage de nouveaux abonnés de Telenet qui ont eu recours à la procédure Easy Switch (4,6 %). Un abonné peut passer de l'ancien opérateur à Telenet en se rendant dans un point de vente de Telenet, mais aussi via le site Internet de Telenet ou par téléphone<sup>10</sup>. Les contrôles de l'IBPT concernent uniquement la fourniture d'informations sur Easy Switch dans les points de vente de Telenet. En ce sens, le pourcentage de 39 % n'est pas comparable aux 4,6 % du tableau : 39 % est le pourcentage correspondant au nombre de magasins contrôlés par l'IBPT, et non les résultats que Telenet communique pour les acquisitions au moyen d'Easy Switch sur une année entière.

L'affirmation de Telenet selon laquelle Easy Switch est un processus réciproque et selon laquelle les chiffres des autres opérateurs devraient être en équilibre avec ceux de Telenet ne convainc pas : sur l'ensemble du marché, le nombre de clients quittant leur

<sup>9</sup> Voir les mots « completed migration » : surligné dans le tableau par l'IBPT.

<sup>10</sup> Cf. <https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/comment-devenir-client/>

opérateur via Easy Switch est en effet le même que le nombre de clients acquis par ce biais. Toutefois, les faibles chiffres d'acquisition ne fournissent pas d'informations sur le nombre de clients quittant Telenet en recourant à Easy Switch ou sur l'utilisation d'Easy Switch par d'autres opérateurs entre eux.

d) Remarque de Telenet :

Il est probable que les résultats de contrôles effectués par l'IBPT chez d'autres opérateurs seront nécessaires pour pouvoir comparer correctement les pourcentages. Toutefois, le projet de décision ne contient pas de résultats de contrôles effectués chez d'autres opérateurs.

Réaction de l'IBPT :

L'IBPT ne voit pas en quoi les résultats de contrôles effectués par l'IBPT chez d'autres opérateurs sont nécessaires pour pouvoir comparer correctement les pourcentages. Comme indiqué ci-dessus (voir notamment le tableau du point 19), le faible nombre d'acquisitions de Telenet en recourant à la procédure Easy Switch par rapport à d'autres opérateurs a incité l'IBPT à vérifier dans les points de vente de Telenet quelles informations étaient fournies par les vendeurs concernant Easy Switch.

e) Remarque de Telenet :

Les résultats du contrôle de l'IBPT en juin 2023 sont ouverts à la nuance et à la discussion : on ne sait pas clairement quelles questions ont été posées et quelles réponses ont été données précisément. Telenet pose également des questions sur la fiabilité des contrôles. Telenet en donne deux exemples : dans le rapport pour le point de vente à Anderlecht, deux cases sont cochées pour la question 2, ce qui donne lieu à une mention « non » dans le tableau du projet de décision. De plus, il existe des différences majeures selon le contrôleur, ce qui suggère une approche arbitraire et hautement subjective.

Réaction de l'IBPT :

Le premier exemple cité par Telenet pour remettre en question la fiabilité des contrôles concerne le rapport de contrôle du point de vente à Anderlecht. Le contrôleur a indiqué « oui » et « non » sous « Mention de l'Easy Switch ID ». Il s'agit clairement d'une erreur et il n'est plus possible de déterminer si le vendeur concerné a mentionné ou non l'Easy Switch ID. Toutefois, le rapport de contrôle ne laisse aucun doute sur le fait que le vendeur n'a pas spontanément mentionné Easy Switch ni indiqué que l'Easy Switch ID figure sur la facture. Par conséquent, ce point de vente est considéré à juste titre comme non conforme (« NOK »). En ce qui concerne l'approche subjective adoptée selon Telenet par les différents contrôleurs, l'IBPT tient à souligner que les contrôles ont été effectués sur la base de questions claires. Si un ou plusieurs contrôleurs avaient procédé au contrôle de manière subjective, cela se refléterait également dans les résultats concernant le portage du numéro, quod non.

f) Remarque de Telenet :

Le fait que tous les points de vente aient correctement indiqué que le numéro de téléphone fixe pouvait être conservé lors du transfert indique que le vendeur a bel et bien pensé à la possibilité de changer de fournisseur. L'intention d'effectuer le changement est ainsi démontrée.

Réaction de l'IBPT :

L'argument que Telenet tire du fait que les points de vente de Telenet répondent toujours correctement à une question sur la portabilité du numéro n'est pas convaincant.

Le point de vue de l'IBPT n'est pas que Telenet ait empêché les clients de changer de fournisseur. Mais plutôt que les vendeurs dont Telenet est responsable appliquent une des procédures de changement de fournisseur axée sur le receveur afin d'améliorer l'expérience de migration du client (à savoir la portabilité du numéro) mais pas l'autre (dans la majorité des cas).

Il est opportun que l'IBPT se concentre sur cette non-application d'Easy Switch, compte tenu notamment des chiffres d'acquisition très faibles sur la base d'Easy Switch de Telenet par rapport aux autres opérateurs.

g) Remarque de Telenet :

Telenet elle-même est victime de l'application non optimale du processus Easy Switch et n'en tire aucun profit. Par conséquent, le montant de l'amende peut également être modeste.

Réaction de l'IBPT :

Il n'est pas tout à fait vrai que Telenet soit victime de l'insuffisance des informations fournies par les vendeurs concernant Easy Switch : les utilisateurs qui se rendent dans le point de vente en vue d'un changement d'opérateur (comme dans le scénario suivi par les contrôleurs de l'IBPT) cherchent à savoir ce qu'ils doivent faire concrètement dans le cadre de cette migration et auront donc presque toujours déjà décidé qu'ils passeraient chez Telenet. Que le vendeur leur présente Easy Switch ou non ne sera probablement pas décisif pour eux.

En d'autres termes, Telenet conclut bel et bien un contrat avec ces utilisateurs, mais le fait de ne pas appliquer la procédure Easy Switch (parce que celle-ci ne leur a pas été présentée par les vendeurs) a pour effet d'augmenter le risque de double facturation ou d'interruption de service pendant la migration pour l'utilisateur.

Par ailleurs, Telenet (en n'appliquant pas Easy Switch) s'expose à des pratiques de reconquête de la part des autres opérateurs.

h) Les remarques de Telenet sur le calcul de l'amende sont abordées plus loin.

## 5. Imposition d'une amende administrative

### 5.1. Nécessité d'imposer une amende

42. Au vu du grief, l'IBPT estime que l'imposition d'une amende administrative à Telenet est justifiée.
43. Il ne fait aucun doute que Telenet nuit aux intérêts des utilisateurs finaux en ne proposant pas Easy Switch par défaut aux abonnés qui souhaitent migrer leurs services de ligne fixe vers Telenet ou en fournissant des informations insuffisantes sur Easy Switch dans la majorité des points de vente contrôlés. L'échantillonnage limité effectué précédemment par l'IBPT a donc été largement confirmé.
44. Ainsi, Telenet rend de facto plus difficile l'utilisation de la procédure Easy Switch par les utilisateurs finaux, qui risquent d'être confrontés à des interruptions de service plus longues et/ou à une double facturation en cas de processus de migration en dehors de la procédure Easy Switch.
45. Telenet crée également un impact négatif sur la concurrence sur le marché en ne proposant pas correctement Easy Switch dans la majorité de ses points de vente. Comme expliqué ci-dessous lors de la détermination de la gravité de l'infraction (section 5.3.3), ceci est lié à l'objectif d'Easy Switch de faciliter le passage des abonnés d'un opérateur à un autre et d'accroître ainsi la confiance des abonnés dans la réussite du changement de fournisseur, ce qui à son tour a un impact positif sur la formulation d'offres plus attractives sur le marché.

### 5.2. Principes de calcul du montant de l'amende

46. La loi sur le statut de l'IBPT fixe uniquement les plafonds pour le montant des amendes, mais ne précise pas la méthode ni les critères que l'IBPT doit suivre pour le calcul de ces amendes. Mis à part ces plafonds, la définition du montant de l'amende relève de la compétence discrétionnaire de l'IBPT<sup>11</sup>.
47. D'une part, les amendes visent à réagir de manière appropriée au non-respect de la réglementation et, d'autre part, à avoir un effet dissuasif. Il ne s'agit pas ici de l'indemnisation de victimes à la suite du comportement irrégulier. L'effet dissuasif comprend deux volets : le but est d'encourager le contrevenant à ne plus commettre l'infraction (effet dissuasif spécifique) et d'inciter des tiers à ne pas commettre l'infraction ou une infraction similaire (effet dissuasif général).
48. En vertu du principe de proportionnalité, le montant de l'amende doit être suffisamment élevé pour réaliser les objectifs poursuivis sans aller plus loin que nécessaire pour atteindre

---

<sup>11</sup> Cf. en ce sens Bruxelles (Cour des marchés), 2 octobre 2019, 2016/AR/1312 (Skype/IBPT), p. 22 : « À cet égard, il faut d'abord observer que l'IBPT fait valoir à juste titre qu'il dispose d'un pouvoir discrétionnaire » ; Cf. également : Bruxelles (Cour des marchés), 17 avril 2013, 2012/AR/273 (Telenet/IBPT), p. 25 : « L'IBPT dispose d'une marge d'appréciation dans le cadre de la constatation de la gravité d'une infraction, pour autant que la décision sur ce point soit suffisamment motivée et justifiée à la lumière des éléments juridiques et factuels invoqués. » (traduction libre)

ces objectifs. L'IBPT renvoie à cet égard aux « lignes directrices relatives aux amendes » qu'elle a adoptées pour le calcul du montant des amendes administratives imposées par l'IBPT.

49. Le montant maximal de l'amende est « *de 5 % au maximum du chiffre d'affaires consolidé du contrevenant, avant impôts et hors T.V.A., réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des communications électroniques ou des services postaux en Belgique* » (article 21, § 5, 2<sup>o</sup>, de la loi relative au statut de l'IBPT). L'exercice complet le plus récent connu de l'IBPT est l'exercice 2022. Le chiffre d'affaires 2022 publié par Telenet est de 2 812,7 millions d'euros<sup>12</sup>.
50. L'IBPT peut donc imposer à Telenet une amende d'un montant maximal de 140 635 000 EUR (à savoir 5 % du chiffre d'affaires consolidé dans le secteur des communications électroniques).
51. Dans les paragraphes suivants, l'IBPT détaille les éléments dont il a tenu compte dans le cadre du calcul du montant de l'amende.

### **5.3. Calcul du montant**

#### **5.3.1. Chiffre d'affaires pertinent**

52. La première phase du calcul du montant de base de l'amende consiste à déterminer le chiffre d'affaires du contrevenant.
53. Telenet considère que le chiffre d'affaires pertinent devrait être limité au nombre de clients fixes qui n'ont pas eu recours à la procédure Easy Switch pendant une certaine période parce qu'ils n'ont pas reçu les informations appropriées du vendeur. Le chiffre d'affaires doit être limité à l'attrition, c.-à-d. aux clients qui changent effectivement d'opérateur.
54. L'IBPT n'est pas d'accord : conformément à l'article 21, § 5, 2<sup>o</sup>, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, l'amende administrative est calculée sur la base du « *chiffre d'affaires consolidé du contrevenant, avant impôts et hors T.V.A., réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des communications électroniques* ». L'attrition n'est pas un chiffre d'affaires au sens de cette disposition ou un service de communications électroniques au sens de la LCE pour lequel un chiffre d'affaires spécifique pourrait être acceptable.
55. Les lignes directrices de l'IBPT relatives aux amendes partent également du chiffre d'affaires pertinent<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Source : <https://investors.telenet.be/financial-results> - Voir rebased FY 2022 financials, cellule AA16 : 2 812,7 millions d'euros.

<sup>13</sup> Voir en particulier le point 13 de ces lignes directrices : « *13. La première étape dans le calcul du montant de base de l'amende consiste à déterminer le chiffre d'affaires du contrevenant. L'IBPT considère approprié de*

56. L'IBPT considère approprié de tenir compte du chiffre d'affaires annuel réalisé par le contrevenant sur le marché sur lequel l'infraction a été commise et, le cas échéant, sur le(s) marché(s) sur le(s)quel(s) les effets de l'infraction se produisent (le « chiffre d'affaires pertinent »).
57. Easy Switch concerne les services fixes suivants pour les clients résidentiels, tant en tant que services standalone que faisant partie d'une offre groupée :
- Internet fixe ;
  - Télévision.
58. Par conséquent, l'IBPT prend en compte le chiffre d'affaires réalisé par Telenet en 2022 pour ses différents services pertinents, à savoir l'internet fixe et les services de télévision, tant en tant que services standalone que faisant partie d'une offre groupée, à savoir 1 238 200 000 EUR<sup>14</sup>.

### 5.3.2. Durée de l'infraction

59. Dans un deuxième temps, l'IBPT prend également en compte la durée de l'infraction.
60. En contrôlant tous les points de vente de Telenet en juin 2023, l'IBPT a constaté que la majorité de ces points de vente n'avaient pas présenté Easy Switch comme procédure standard et n'avaient pas fourni les informations correctes.
61. Les contrôles effectués par l'IBPT dans les points de vente de Telenet en avril/mai 2022 et en octobre 2022 indiquent que la fourniture d'informations requise pour Easy Switch était déjà insuffisante à l'époque, en ce sens qu'Easy Switch n'a pas été proposé comme procédure standard.
62. Dans son courrier du 14 juin 2022, Telenet a déclaré, à la suite du premier contrôle :
- (...)
63. Ce passage ne laisse aucun doute quant au fait que Telenet savait à la date de ce courrier que les points de vente fournissaient aux consommateurs des informations incomplètes, voire incorrectes, concernant Easy Switch.
64. Telenet n'est pas d'accord avec le fait que l'IBPT utilise un courrier de Telenet datée de juin 2022 pour déterminer la durée de l'infraction. Telenet avance que ce courrier a été écrit dans un esprit constructif de coopération. Par conséquent, il est incorrect et

---

*tenir compte du chiffre d'affaires annuel réalisé par le contrevenant sur le marché sur lequel l'infraction a été commise et, le cas échéant, sur le(s) marché(s) sur le(s)quel(s) les effets de l'infraction se produisent (ci-après, le « chiffre d'affaires pertinent »).* »

<sup>14</sup> Source : <https://investors.telenet.be/financial-results>, voir 2022 Q4, Rebased FY 2022 Financials, lignes 8 + 9 = 535,4 + 702,8 = 1 238,2 millions EUR.

inapproprié de l'utiliser pour en déduire une infraction. Les constatations factuelles de l'IBPT se limitent à juin 2023. Pour cette raison, la durée de l'infraction devrait être limitée à un mois seulement.

65. L'IBPT n'est pas d'accord avec ce point de vue : le courrier de Telenet du 14 juin 2022 contenait, comme indiqué ci-dessus, suffisamment de passages indiquant qu'au moment du courrier, les informations concernant Easy Switch dans les points de vente de Telenet n'avaient pas été fournies correctement et que Telenet avait l'intention d'améliorer cette fourniture d'informations. Il est donc clair qu'il y avait une infraction au moment du courrier.
66. On peut donc affirmer que Telenet était au courant de l'infraction à l'article 3 de l'AR Easy Switch dans ses points de vente depuis un an déjà.
67. La durée de l'infraction est donc fixée à un an.

### 5.3.3. La gravité de l'infraction

#### 5.3.3.1. Point de vue de l'IBPT dans le projet de décision du 10 octobre 2023

68. La troisième étape du calcul du montant de base consiste à multiplier le chiffre d'affaires pertinent avec un pourcentage reflétant la gravité de l'infraction, qui peut être faible, moyenne, grave ou très grave.
69. L'IBPT évalue le degré de gravité de l'infraction au cas par cas pour chaque type d'infraction, en tenant compte de la nature de l'infraction et de son impact réel et/ou possible sur les objectifs réglementaires.
70. En cas de violation limitée de l'un des objectifs en question ou de violation d'une obligation purement administrative, l'on peut parler d'infraction légère. En cas de violation de différents objectifs, cette violation peut être considérée comme une infraction moyenne à grave. Une violation considérable d'un objectif peut en revanche constituer une infraction très grave. L'infraction est d'autant plus grave si elle constitue une violation considérable de plusieurs objectifs. Lors de l'examen de l'impact réel et/ou possible de l'infraction sur ces objectifs, l'IBPT tient compte des circonstances pertinentes du cas en question. Le degré de gravité varie en principe entre 0 % et 5 % du chiffre d'affaires pertinent.
71. Dans ce cas-ci, il y a une **violation manifeste des intérêts des consommateurs**<sup>15</sup>, en particulier des abonnés d'autres opérateurs qui souhaitent migrer leurs services fixes vers Telenet, mais ne se voient pas proposer Easy Switch de manière standard ou reçoivent des informations insuffisantes à ce sujet dans les points de vente de Telenet. Par conséquent, ces consommateurs courent le risque réel d'interruptions de service plus longues et/ou de double facturation à la suite du processus de migration.
72. Telenet oblige les utilisateurs concernés à recueillir eux-mêmes des informations concernant Easy Switch, ce qui laisse supposer que certains utilisateurs ne sont même pas

---

<sup>15</sup> Au moment des conclusions dans le présent dossier, le champ d'application d'Easy Switch se limite aux plans tarifaires destinés aux consommateurs. Pour ce type d'utilisateur final, l'IBPT doit assurer un niveau élevé de protection, conformément à l'article 6, 4°, de la LCE.

au courant de l'existence d'Easy Switch. Par conséquent, ces utilisateurs courent le risque, en étant insuffisamment informés, de choisir de gérer eux-mêmes le processus de migration plutôt que de recourir à Easy Switch, ce qui augmente le risque de double facturation et/ou d'interruptions de service plus longues.

73. Bien qu'Easy Switch ait pour objectif principal la protection des intérêts de l'utilisateur<sup>16</sup>, l'AR Easy Switch vise également à augmenter la concurrence sur le marché<sup>17</sup>. En prescrivant que les abonnés doivent disposer, de manière standard, de l'outil pour changer d'opérateur facilement et sans risque de longues interruptions de service ou de double facturation, le régulateur a en effet pour objectif d'accroître la confiance en la réussite de la migration. Plus la confiance en une réussite de la migration est grande, plus l'abonné sera enclin à changer d'opérateur. Cela encourage davantage les opérateurs à formuler des offres attrayantes pour attirer de nouveaux clients. Cela augmente la concurrence sur le marché. Par conséquent, le fait de ne pas proposer de sa propre initiative l'outil visant à faciliter le passage des abonnés d'un opérateur à un autre, comme c'est le cas pour Telenet dans la majorité de ses points de vente, a **un impact négatif sur la concurrence sur le marché.**
74. Vu la violation des intérêts des consommateurs individuels, l'impact négatif sur la concurrence et la pratique administrative citée de l'IBPT, l'IBPT considère que l'infraction est **grave** et retient un pourcentage de 0,8 % du chiffre d'affaires concerné pour la détermination du montant de base de l'amende. Le montant de base de l'amende s'élève ainsi à cette phase à 9 905 600 EUR, soit 0,8 % de 1 238 200 000 EUR (chiffre d'affaires pertinent retenu).

#### **5.3.3.2. Remarques de Telenet et réaction de l'IBPT**

75. Telenet estime que le risque de double facturation ou d'interruption de service n'est pas fondé : il ressort de la dernière enquête consommateurs de l'IBPT que les gens en Flandre (zone couverte par Telenet) ont moins de difficultés à changer d'opérateur. Rien n'indique que les clients qui changent d'opérateur sont doublement facturés ou doivent faire face à de longs délais d'installation. Selon Telenet, il n'y a pas non plus d'indication d'une restriction de la concurrence entre les opérateurs. La gravité de l'infraction présumée devrait donc être qualifiée de moyenne.
76. L'IBPT n'est pas d'accord : l'IBPT considère que la présente infraction est grave, car, comme précisé ci-dessus, il s'agit d'une violation manifeste de l'article 3 de l'AR Easy Switch, où les deux objectifs de ce règlement ne sont pas respectés, à savoir la protection des consommateurs et la promotion de la concurrence. Le fait que la dernière enquête consommateurs de l'IBPT montre que les gens en Flandre ont moins de difficultés à changer d'opérateur n'est pas pertinent dans ce contexte.

---

<sup>16</sup> Voir le point 92 de la décision du Conseil du 22 janvier 2019 imposant une amende administrative à Telenet pour non-respect de l'article 16, deuxième phrase, de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services fixes et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques : « *La gravité de l'infraction peut être mesurée par rapport à la nature de celle-ci et à l'impact qu'elle a sur l'objectif principal poursuivi par le régulateur avec l'article 16 de l'AR Easy Switch, à savoir la protection des intérêts des utilisateurs.* »

<sup>17</sup> Voir l'exposé général du rapport au Roi : « *En facilitant le changement d'opérateur fixe, l'arrêté vise à permettre à l'abonné de mieux exercer sa liberté, de faire jouer la concurrence sur le marché et de choisir l'opérateur qui convient le mieux à ses besoins.* » (l'IBPT souligne).

#### 5.3.4. Circonstances aggravantes et atténuantes

77. L'IBPT estime en outre qu'il est approprié et proportionné d'adapter le montant de base en fonction du comportement concret du contrevenant, en tenant compte des circonstances aggravantes et/ou atténuantes qui peuvent respectivement augmenter et/ou faire baisser le montant de base de l'amende.
78. L'IBPT peut retenir une circonstance aggravante impliquant une augmentation du montant de base (augmentation de 10 %), à savoir la poursuite de l'infraction, malgré le fait que l'IBPT ait attiré l'attention de Telenet à plusieurs reprises et à de larges intervalles sur les manquements relatifs à Easy Switch dans les points de vente.
79. Telenet considère que la majoration de l'amende proposée de 10 % est incompréhensible compte tenu des mesures prises par Telenet pour améliorer Easy Switch. Telenet invoque également un certain nombre de circonstances atténuantes qui sont examinées ci-après, ainsi que la réponse de l'IBPT.

a) Remarque de Telenet

Le « Critical Business Incident » (CBI) qui pèse sur Telenet contribue de manière négative à l'amélioration de la mise en œuvre d'Easy Switch.

Réponse de l'IBPT

Le CBI auquel se réfère Telenet est un fait réel. Cependant, il n'est pas considéré par l'IBPT comme une circonstance atténuante : lorsque Telenet met en service une plateforme numérique ayant un impact majeur sur la fourniture de service aux abonnés et sur les relations entre Telenet et les abonnés, Telenet doit s'assurer que cette plateforme numérique fonctionne correctement. La mise en service par Telenet d'une plateforme électronique qui fonctionne mal pour un nombre important d'abonnés n'est pas un facteur atténuant.

b) Remarque de Telenet

Selon Telenet, l'IBPT n'a pas encore donné suite à l'infraction par le passé, bien que celle-ci ait eu lieu. L'IBPT a engagé une concertation avec Telenet à cet égard, au cours de laquelle Telenet a toujours coopéré de manière très constructive et détaillée afin d'améliorer la mise en œuvre d'Easy Switch.

Réponse de l'IBPT

Comme indiqué précédemment, l'IBPT a constaté en 2022 lors d'un échantillonnage que la fourniture d'informations concernant Easy Switch dans les points de vente de Telenet n'était pas correcte. Ces petits contrôles n'ont pas permis d'établir des faits suffisants pour engager une procédure formelle contre Telenet. Telenet avait connaissance des résultats de l'échantillonnage, comme le montre le courrier de Telenet du 14 juin 2022. Toutefois, les contrôles effectués dans tous les points de vente Telenet en juin 2023 ont révélé que les manquements déjà relevés lors de l'échantillonnage précédent n'avaient pas été corrigés ou pas suffisamment. Par le passé, l'IBPT a bien donné suite à l'infraction, en fournissant les résultats de l'échantillonnage à Telenet.

c) Remarque de Telenet

Selon Telenet, l'infraction n'a pas été commise intentionnellement. Au contraire, en

n'appliquant pas la procédure, un opérateur ne fait que se pénaliser lui-même en se privant de clients potentiels.

#### Réponse de l'IBPT

- i. Contrairement à ce que Telenet soulève dans ses remarques écrites<sup>18</sup>, l'IBPT ne reproche pas à Telenet d'empêcher des clients potentiels de passer chez elle. Voir également la section 4.2., point 42, sous-points f) et g) ci-dessus.
- ii. Ce que l'IBPT constate dans ce dossier indique au minimum une négligence continue dans le chef de Telenet, même après que l'IBPT eut signalé des manquements à plusieurs reprises et à de larges intervalles. Telenet savait donc qu'elle commettait une infraction. Toutefois, aucun élément ne permet de prouver l'infraction délibérée à l'article 3 dans le chef de Telenet. Pour cette raison, l'absence d'intention délibérée est retenue comme circonstance atténuante.

#### d) Remarque de Telenet

Selon elle, Telenet a fourni des contributions efficaces et significatives à l'enquête qui vont au-delà de l'obligation de coopération juridique.

#### Réponse de l'IBPT

Lors de l'audition du 13 novembre 2023 et par e-mail du 16 novembre 2023, Telenet a fourni à l'IBPT des informations sur les actions récentes entreprises par Telenet pour assurer une meilleure fourniture d'informations concernant Easy Switch dans les points de vente (instructions claires et strictes aux points de vente sur la façon de présenter Easy Switch<sup>19</sup>, nouveau matériel de formation<sup>20</sup>, « mystery shopping », etc.). Il s'agit de documents internes fournis spontanément qui montrent en détail comment Telenet déploie ses actions récentes. Cette attitude de Telenet peut être prise en compte comme circonstance atténuante.

#### e) Remarque de Telenet

Telenet avance que lorsque de nouveaux clients ont indiqué leur intention de passer à Telenet, ils ont toujours été aidés par Telenet. Selon Telenet, rien n'indique le contraire.

#### Réponse de l'IBPT

Cette attitude de Telenet ne peut être considérée dans ce cas-ci comme une circonstance atténuante, car, comme indiqué ci-dessus, l'IBPT ne reproche pas à Telenet d'empêcher les clients de passer chez Telenet. L'IBPT ne se prononce pas quant au fait que les clients ont été aidés ou non. Il incombe à Telenet de proposer Easy Switch comme procédure par défaut. Il ressort des contrôles que cela n'était souvent pas le cas.

---

<sup>18</sup> Voir p. 19 de ces remarques « *Au contraire, en n'appliquant pas la procédure [Easy Switch], un opérateur ne fait que se pénaliser lui-même en se privant de clients potentiels.* »

<sup>19</sup> Cf. les e-mails du 13 octobre 2023 de (...) aux partenaires, centres de contact et aux collègues du département Retail.

<sup>20</sup> Cf. l'e-mail de (...) du 18 octobre 2023.

f) Remarque de Telenet

Telenet a fait ces dernières années et continue de fournir des efforts considérables pour améliorer l'application de la procédure Easy Switch. Telenet mène depuis longtemps des actions pour accroître la mise en œuvre d'Easy Switch, en concertation avec l'IBPT. Telenet poursuit ses actions (y compris le « mystery shopping ») pour continuer d'augmenter la mise en œuvre d'Easy Switch.

Réponse de l'IBPT

Ces efforts de Telenet peuvent être pris en compte comme circonstances atténuantes. L'IBPT note que l'attitude de Telenet a été constructive parce que Telenet a, d'initiative :

- proposé et effectivement mis en place un programme de formation pour le personnel concerné après avoir reçu les résultats des contrôles par échantillonnage de l'IBPT, et
- pris d'autres mesures concrètes concernant Easy Switch, telles que l'envoi de clients mystères à leurs propres points de vente<sup>21</sup>.

80. Depuis la réception du projet de décision envoyé par l'IBPT à Telenet le 10 octobre 2023, Telenet a manifestement fait de sérieux efforts supplémentaires pour s'assurer que la fourniture d'informations concernant Easy Switch dans les points de vente se déroule correctement à l'avenir. Les efforts comprennent un plan d'action clair, des modules et des cours supplémentaires, des e-mails clairs et stricts destinés aux points de vente et aux collaborateurs du département Retail, un flyer attrayant pour les parties intéressées, un « mystery shopping » pour vérifier que les collaborateurs fournissent correctement les informations concernant Easy Switch, un suivi quotidien de l'utilisation d'Easy Switch via Qlik.
81. Compte tenu des efforts nombreux et importants déployés par Telenet à cet égard, l'on peut supposer que les circonstances atténuantes mentionnées aux points précédents devraient avoir plus de poids que la circonstance aggravante, à savoir la poursuite de l'infraction.
82. Compte tenu de la circonstance aggravante et des circonstances atténuantes, le montant de base de l'amende est réduit de 30 % (soit 2 971 680 EUR) de sorte qu'il s'élève à 6 933 920 EUR.
83. Compte tenu des réponses données aux remarques de Telenet, l'IBPT ne voit aucun élément dans le dossier qui justifie l'application d'autres circonstances aggravantes ou atténuantes (tant dans la liste des éléments figurant dans les lignes directrices de l'IBPT relatives aux amendes qu'en dehors de celle-ci).

### 5.3.5. Calcul final du montant de l'amende

84. L'IBPT réduit finalement le montant de l'amende à **1 000 000 EUR** afin de parvenir à un montant proportionné. Cette réduction est significative. Elle est justifiée par :

---

<sup>21</sup> Cf. l'e-mail de Telenet du 21 novembre 2022.

- a. la circonstance que l'IBPT ne contrôlait en l'espèce que le processus de vente dans les points de vente physiques de Telenet ;
- b. la circonstance que la fourniture d'informations sur Easy Switch n'a pas été insuffisante dans tous les points de vente de Telenet ;
- c. le principe de proportionnalité appliqué par l'IBPT conformément à ses « lignes directrices relatives aux amendes » :

*« 24. Lors des différentes étapes susmentionnées, l'IBPT prend en compte la proportionnalité et la nécessité de donner à l'amende un effet dissuasif ce qui, peut, le cas échéant, mener à un ajustement du montant de l'amende à la hausse ou à la baisse. [...] »*

*27. Enfin, le montant de l'amende proposée doit être suffisamment élevé pour atteindre les objectifs poursuivis, mais en vertu du principe de proportionnalité, ledit montant ne devrait toutefois pas dépasser ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs. Pour apprécier la proportionnalité du montant de l'amende, l'IBPT tiendra compte de la taille du contrevenant et de sa capacité financière. »*

85. L'ampleur de la réduction dans le projet de décision du 10 octobre 2023 était justifiée étant donné qu'il avait été supposé que l'amende conduirait en principe à une réaction appropriée de Telenet face au non-respect de l'obligation en question et aurait également un effet dissuasif suffisant sur les infractions ultérieures. Dans le cadre de l'évaluation de la décision finale, l'IBPT constate un début de réaction appropriée aux constatations faites dans ce dossier, comme mentionné au point 80 ci-dessus. Ce qui justifie une nouvelle réduction du montant de l'amende. L'IBPT se réserve le droit de rendre cette amende plus sévère si cela devait s'avérer nécessaire dans une procédure ultérieure.
86. Telenet estime que l'application de la règle de proportionnalité semble arbitraire. En outre, les opérateurs se sont vu infliger des amendes pour des montants nettement inférieurs par le passé : en 2017, les montants des amendes pour des infractions moyennes oscillaient entre 25 000 EUR (pour SFR) et 96 800 EUR (pour Nethys).
87. L'IBPT estime que la référence de Telenet aux infractions et amendes infligées par l'IBPT à un certain nombre d'opérateurs par le passé n'est pas convaincante :
  - (a) ces amendes ont été infligées dans d'autres circonstances (concernant le chiffre d'affaires pertinent, la durée de l'infraction, la gravité de l'infraction et les circonstances aggravantes et atténuantes) ;
  - (b) dans le cas présent, il s'agit d'une infraction qui a une incidence sur deux objectifs réglementaires, à savoir la protection des consommateurs et la concurrence équitable, et non sur un seul objectif comme dans les affaires citées par Telenet ;
  - (c) les montants des amendes cités par Telenet ont été modifiés par la Cour des marchés

parce que l'IBPT ne disposait pas de lignes directrices pour déterminer les amendes au moment de l'adoption de l'amende ; Ces lignes directrices existent désormais<sup>22</sup>.

(d) il n'y a aucune raison pour que les montants des amendes soient du même ordre de grandeur : le montant de l'amende est déterminé par la nécessité de réagir de manière appropriée en cas de non-respect de la réglementation et d'avoir un effet dissuasif et est calculé selon un certain nombre d'étapes claires. En soulignant que des amendes moins élevées étaient auparavant infligées aux opérateurs, Telenet semble donner l'impression que les montants des amendes devraient être du même ordre de grandeur. Cette idée doit cependant être rejetée car elle impliquerait que les opérateurs peuvent calculer à l'avance le coût d'une infraction donnée. Une telle possibilité compromettrait les règles de protection applicables.

88. Le montant final de l'amende est largement inférieur au maximum légal autorisé par l'article 21 de la loi relative au statut de l'IBPT. Les considérations qui précèdent permettent toutefois de considérer que l'amende infligée dans les circonstances actuelles est proportionnée par rapport à l'objectif déclaré de l'amende, à savoir susciter une réaction appropriée à l'infraction et avoir un effet dissuasif à l'avenir.

---

<sup>22</sup> Cf. <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/communication-concernant-les-lignes-directrices-relatives-au-calcul-du-montant-des-amendes-administratives-imposees-par-libpt>

## **6. Décision**

89. L'IBPT constate que Telenet a commis une infraction à l'article 3 de 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.
  
90. L'IBPT oblige Telenet à payer une amende de 1 000 000 EUR. L'amende administrative doit être payée dans les 60 jours à compter de la réception de la présente décision en effectuant un virement sur le numéro de compte ayant le code IBAN : BE63 6792 0058 7108 - BIC : PCHQBEBB au nom du SPF Économie – Compte général des recettes, avec en communication « Amende IBPT à Telenet pour non-respect de la réglementation relative à Easy Switch ».

## 7. Voies de recours

91. Conformément à l'article 2, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine d'irrecevabilité prononcée d'office, par requête signée, à laquelle est jointe la décision attaquée, et déposée au greffe de la cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
92. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Bernardo Herman  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil