

Hof van beroep te Brussel
Sectie Marktenhof (19^{de} kamer A)

VERZOEKSCHRIFT TOT NIETIGVERKLARING

OVEREENKOMSTIG ARTIKEL 2 VAN DE WET VAN 17 JANUARI 2003 BETREFFENDE DE RECHTSMIDDELEN EN DE GESCHILLENBEHANDELING NAAR AANLEIDING VAN DE WET VAN 17 JANUARI 2003 MET BETREKKING TOT HET STATUUT VAN DE REGULATOR VAN DE BELGISCHE POST- EN TELECOMMUNICATIESECTOR

VOOR: **Telenet BV** met zetel gevestigd te 2800 Mechelen, Liersesteenweg 4, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0473.416.418, vertegenwoordigd door de heer John Porter, gedelegeerd bestuurder, en de heer Dieter Nieuwdorp, bestuurder;

Hierna "Telenet" genoemd,

Verzoekende partij;

Bijgestaan door Mters **Thomas De Meese** en **Karl Stas**, advocaten, met kantoor te 1000 Brussel, Joseph Stevensstraat 7, waar keuze van woonplaats wordt gedaan;

TEGEN: Het **Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie**, met zetel gevestigd te 1030 Brussel, Koning Albert II-laan 35 bus 1, Ellipsgebouw C, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0243.405.860;

Hierna "BIPT" genoemd,

Verwerende partij;

BESLISSING WAARTEGEN BEROEP WORDT INGESTELD:

Het besluit van de Raad van het BIPT van 12 december 2023 tot het opleggen van een administratieve boete aan Telenet wegens het niet naleven van artikel 3 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijnendiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie (hierna de "**bestreden beslissing**", zie stuk 1). Het BIPT heeft Telenet per e-mail van deze beslissing kennisgegeven op 14 december 2023.

CODE AARD VAN DE ZAAK: I.1.a – BIPT.

PLAATS, DATUM EN UUR VAN VERSCHIJNING

De onderhavige zaak zal worden ingeleid op de zitting van het Hof van beroep te Brussel, sectie Marktenhof (19^{de} kamer A), Poelaertplein, 1000 Brussel, op 21 februari 2024, om 09:00, zaal 1.32.

I. Weergave van de feiten

A. Voorstelling van Telenet

1. Telenet is een aanbieder van telecommunicatie- en entertainmentdiensten, die via het vast netwerk van Wyre¹ (dat heel Vlaanderen, 13 gemeenten in Brussel-Hoofdstad en zeven Waalse gemeenten dekt) zowel residentiële als zakelijke klanten internet- en tv-diensten aanbiedt, evenals bundels die deze diensten omvatten.
2. Telenet is daarnaast ook een mobiele netwerkoperator (MNO²) die mobiele telefoniediensten aanbiedt over het gehele Belgische grondgebied.

B. Relevant wettelijk kader

3. Artikel 111/2, §1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "Telecomwet") machtigt de Koning om nadere regels vast te stellen die van toepassing zijn wanneer een abonnee van operator verandert:

"De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van toepassing wanneer een abonnee afziet van een andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst dan een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst bij een operator om een andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst dan een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst bij een andere operator te verkrijgen.

Deze regels hebben onder meer betrekking op:

1° de verdeling van de taken voor de overstap tussen de betrokken partijen, waarbij de ontvangende operator het overstapproces leidt;

2° de technische methodes, de uitvoeringstermijnen en de verplichtingen tot het verschaffen van informatie die de betrokken operatoren desbetreffend toepassen;

3° de methode voor de vaststelling van de kosten voor de overstap en de verdeling van die kosten tussen de betrokken partijen;

4° de vergoedingen die aan de abonnees toekomen in geval van vertraging bij de uitvoering van de overstap of bij gemiste onderhouds- en installatieafspraken; alsook

5° de verplichtingen van de operatoren om informatie te verschaffen aan de abonnee.

De regels waarborgen de continuïteit van de dienst tijdens het overstapproces, tenzij dit technisch niet haalbaar is. De ontvangende

¹ Wyre is een joint venture (gezamenlijke vennootschap) van Telenet (66,8%) en Fluvius (33,2%).

² "Mobile network operator" (mobiele netwerkoperator), d.w.z. een operator die over een eigen mobiele netwerkinfrastructuur (netwerk van zendmasten) beschikt.

operator zorgt ervoor dat de dienst zo snel mogelijk wordt geactiveerd op de datum en binnen het tijdsbestek die uitdrukkelijk met de eindgebruiker zijn overeengekomen. De overdragende operator blijft zijn dienst onder dezelfde voorwaarden aanbieden tot de ontvangende operator zijn dienst activeert. Tijdens het overstapproces mag de dienst niet langer dan één werkdag worden onderbroken.

De ontvangende en de overdragende operator werken te goeder trouw samen. Zij veroorzaken geen vertraging of misbruik van de overstap- en overdrachtsprocessen. De contracten tussen de eindgebruikers en de overdragende operator worden automatisch opgezegd wanneer het overstapproces is afgerond.

Bij vooruitbetaalde diensten betaalt de overdragende operator op verzoek eventueel resterende tegoeden terug aan de consument. Voor restitutie kan slechts een vergoeding worden gevraagd indien dit in het contract is vermeld. Een dergelijke vergoeding is evenredig en staat in verhouding tot de werkelijke kosten die de overdragende operator heeft gemaakt om de restitutie aan te bieden. De Koning, op voorstel van het Instituut of op eigen initiatief, na advies van het Instituut, kan de nadere modaliteiten voor de uitvoering van de verplichtingen van dit lid bepalen.”

4. Het is in uitvoering van deze bepaling dat het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie (hierna “KB Easy Switch”) werd aangenomen.
5. Artikel 1 KB Easy Switch, in de versie die van toepassing was op het ogenblik van de controles³ waarop het bestreden besluit gebaseerd is, omschreef het toepassingsgebied van het KB als volgt:

“Dit besluit is van toepassing op de migratie van een internettoegangsdienst geleverd op een vaste locatie, een omroeptransmissie- en omroepdistributiedienst geleverd op een vaste locatie of een geheel van diensten, waarin minstens één van de vorige diensten vervat zit, aangevraagd door een abonnee die er bij de donoroperator voor gekozen heeft een tariefplan bestemd voor residentieel gebruik te onderschrijven, ongeacht of de betrokken abonnee een consument is of niet.”

Eenvoudig gezegd komt dit erop neer dat de Easy Switch procedure van toepassing is wanneer een abonnee verandert van operator voor vast internet, televisie of een bundel die minstens één van deze diensten omvat. Easy Switch is daarnaast bedoeld voor residentiële klanten (“B2C”-klanten) en voor kleine zakelijke klanten die gekozen hebben

³ De controles vonden plaats in de tweede helft van juni 2023. Het KB Easy Switch werd gewijzigd door het KB van 31 augustus 2022 dat echter pas in werking is getreden op 1 oktober 2023. Deze wijziging breidt Easy Switch uit naar (i) mobiel internet en (ii) standaardtariefplannen voor ondernemingen of verenigingen zonder winstoogmerk.

(Continued...)

voor een tariefplan voor residentiële klanten (“SOHO”-klanten⁴), maar (althans destijds) dus niet voor klanten met een tariefplan bestemd voor zakelijke gebruikers.

6. Artikel 3 van het KB Easy Switch schreef (in de versie die in de relevante periode toepasselijk was) het volgende voor:

“De operator die een aanvraag ontvangt om een nieuw contract te sluiten betreffende de levering van diensten die vallen onder het toepassingsgebied van dit besluit, vergewist zich ervan of de aanvrager dergelijke diensten reeds geactiveerd heeft bij één of meer operatoren.

De abonnee waarvan de aanvraag zoals bedoeld in het eerste lid overeenkomt met een eenvoudige migratie ondertekent of valideert daartoe een eenvoudige migratiemandaat dat opgenomen is in de bestelling bij de recipiëntoperator of in het contract met de recipiëntoperator.

Wanneer de in artikel 1 bedoelde abonnee de recipiëntoperator niet wenst te gelasten om de opzegging te doen bij de donoroperator en nieuwe diensten gelijktijdig te activeren met de deactivatie van de diensten bij de donoroperator, geeft hij dat uitdrukkelijk aan op het eenvoudige-migratiemandaat.

Hij duidt eveneens expliciet aan op het eenvoudige migratiemandaat :

1° of hij de geografische nummers, die deel uitmaken van het geheel van diensten bij de donoroperator, overeenkomstig het KB Nummeroverdraagbaarheid, overdraagt naar de recipiëntoperator of niet.

2° of hij de mobiele nummers, die deel uitmaken van het geheel van diensten bij de donoroperator, overeenkomstig het KB Nummeroverdraagbaarheid, overdraagt naar de recipiëntoperator of niet.”

Kort samengevat betekent dit dat, wanneer een operator een aanvraag ontvangt om een nieuw contract af te sluiten en de aanvraag binnen het hierboven beschreven Easy Switch toepassingsgebied valt, hij de aanvragende abonnee “in de bestelling” of “in het contract” een “eenvoudig migratiemandaat” voorlegt, waarmee de abonnee toestemming geeft om de Easy Switch procedure toe te passen. De “recipiëntoperator” handelt de overdracht dan verder af met de “donoroperator”, zonder dat de klant zelf nog iets moet ondernemen ten aanzien van de donoroperator. De bedoeling is om de administratieve last die gepaard gaat met een overstap naar een andere operator bij de abonnee weg te nemen en de onderbreking van de dienstverlening bij de overstap zoveel mogelijk te beperken of zelfs volledig te elimineren.

7. De abonnee kan er echter voor kiezen om geen gebruik te maken van Easy Switch. Hij moet die keuze dan expliciet aanduiden op het eenvoudige migratiemandaat (“opt-out”).
8. Het mag duidelijk zijn dat de recipiëntoperator er alle belang bij heeft om Easy Switch voor te stellen aan nieuwe klanten die overstappen van een andere operator, omdat dit

⁴ SOHO : « small office, home office » (klein kantoor of thuishkantoor). Zie het verslag aan de Koning.

de overstap vergemakkelijkt en dus de ervaring van nieuwe klanten bij de overstap ten goede komt. Zoals het BIPT zelf toegeeft, zou Telenet zich blootstellen aan terugwinacties (“win-back activiteiten”) van de donoroperator door Easy Switch niet toe te passen.⁵

C. Feitelijke antecedenten

9. Het BIPT vraagt jaarlijks cijfergegevens, o.a. over de toepassing van Easy Switch, op bij de grootste marktpartijen in de elektronische communicatiesector. Op basis van deze statistische gegevens heeft het BIPT vastgesteld dat het percentage nieuwe klanten bij Telenet die gebruik hebben gemaakt van Easy Switch, lager was dan bij andere operatoren (zie tabel – uittreksel uit de bestreden beslissing, p. 9).

Column1	2017	juli 17-juli18	jaar 2018	jaar 2019	jaar 2020	jaar 2021	jaar 2022
Operator A	8,7%	15,8%	25,0%	34,8%	27,1%	24,0%	28,3%
Operator B		28,8%					
Operator C	14,8%	27,0%	41,2%	39,2%	41,0%	51,0%	37,6%
Operator D	5,0%	17,6%	28,5%	21,5%	26,3%	24,5%	32,6%
Operator F	8,2%	22,9%	20,0%	20,3%	30,7%	29,9%	25,7%
Operator 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%
Totaal	8,4%	16,7%	19,7%	19,7%	23,4%	21,5%	23,9%

(Bron: BIPT – opeenvolgende jaarlijkse statistiekformulieren van het BIPT)

10. Dit lage aantal acquisities (nieuwe klanten) op basis van Easy Switch was voor het BIPT de aanleiding om in april en mei 2022 een eerste steekproefsgewijze anonieme controle van de naleving van het KB Easy Switch uit te voeren in drie verkooppunten van Telenet. In een brief van 1 juni 2022 schreef het BIPT aan Telenet dat *“In geen van de drie gecontroleerde winkels Easy Switch door de verkopers spontaan [werd] vermeld als overstapprocedure”*.
11. In haar antwoord van 14 juni 2022⁶ gaf Telenet aan dat zij recent nog, in de periode van maart tot mei 2022, verschillende initiatieven had genomen om de winkelmedewerkers te informeren over de toepassing van Easy Switch. Op 31 maart 2022 werd er een briefing gestuurd naar alle winkelmedewerkers waarin het Easy Switch proces nogmaals in grote lijnen werd toegelicht (met links naar artikels met een meer gedetailleerde toelichting). In een intern “bulletin” dat eind april naar alle medewerkers werd gestuurd, werd opnieuw een artikel aan Easy Switch gewijd.⁷
12. Telenet kondigde ook nieuwe initiatieven aan om Easy Switch nog beter bekend te maken, door hier nogmaals op terug te komen in interne nieuwsbrieven en bulletins en

⁵ Bestreden beslissing, p. 19.

⁶ Stuk 2.

⁷ Zie uittreksels in stuk 2.

door informatie over Easy Switch te verspreiden in de verkooppunten via borden en informatieschermen.

13. In oktober voerde het BIPT een nieuwe anonieme controle ("*mystery shopping*") uit, ditmaal in elf verkooppunten. Volgens het BIPT werd in 6 van de 11 gecontroleerde verkooppunten onvoldoende informatie verstrekt over Easy Switch.
14. In reactie hierop heeft Telenet nieuwe maatregelen voorgesteld, met name een personeelstraining specifiek gewijd aan Easy Switch alsook een eigen "*mystery shopping*"-campagne in minstens de helft van de Telenet-verkooppunten.⁸
15. Ongeveer 1.500 medewerkers (niet alleen winkelpersoneel maar ook callcenter en "social media" medewerkers) werden uitgenodigd om de Easy Switch training te volgen.
16. De training werd gestart in januari 2023, waarbij de doelstelling dat meer dan 200 medewerkers per week de training zouden volgen, aanvankelijk (weken 2-5 van 2023) ruim werd gehaald. Eind januari/begin februari 2023 werd Telenet echter geconfronteerd met één van de ergste IT-incidenten uit haar geschiedenis (dat intern "*critical business incident*" of "CBI" werd gedoopt). Bij de implementatie van een nieuw centraal IT-systeem (dat een verouderde "koterij" van IT-systemen moest vervangen) liep één en ander mis, wat met name ook het functioneren van de verkooppunten danig in de war stuurde. Dit had ook een belangrijke impact op alle retailkanalen, onder meer om volgende redenen:

[VERTROUWELIJK]

17. Dit alles heeft onvermijdelijk een negatieve invloed gehad op het aantal medewerkers dat per week de aanvullende Easy Switch-training heeft kunnen volgen (zie figuur hieronder). [VERTROUWELIJK].⁹ [VERTROUWELIJK].¹⁰

[VERTROUWELIJK]

[VERTROUWELIJK]

18. In die omstandigheden heeft Telenet dan ook beslist om de eigen "*mystery shopping*"-campagne uit te stellen. Telenet heeft het BIPT over de impact van de problemen ingelicht op 7 maart 2023.¹¹ Het moet benadrukt worden dat Telenet in de relevante periode talrijke inspanningen heeft gedaan om de het winkelpersoneel (in de eigen verkooppunten en in de verkooppunten van partners) te informeren over Easy Switch:

[VERTROUWELIJK]

19. De eigen "*mystery shopping*" is dus uiteindelijk juni uitgevoerd, kort voor de controles van het BIPT zelf. Deze controles werden uitgevoerd door medewerkers van de hoofdzetel

⁸ E-mails van Telenet aan het BIPT d.d. 18 en 22 november 2022 (stuk 3).

⁹ E-mail van Telenet aan het BIPT d.d. 7 maart 2023 (stuk 4).

¹⁰ E-mail van Telenet aan het BIPT d.d. 15 mei 2023 (stuk 5).

¹¹ Stuk 4.

op basis van op voorhand uitgeschreven scenario's die ook met het BIPT gedeeld zijn. Van de 91 Telenet-verkooppunten (eigen shops + partnerships) werd bijna de helft (nl. 42) gecontroleerd, waarvan 25 met een scenario met Telenet als recipiëntoperator en 17 met een scenario met Telenet als donoroperator. De resultaten zijn in vertrouwelijk stuk 7 opgenomen. Daaruit blijkt dat slechts bij een kleine minderheid van de verkooppunten Easy Switch niet werd vermeld door de winkelbediende. In de verkooppunten waar de winkelbediende Easy Switch niet (spontaan) vermeldde, hebben de "mystery shoppers" van Telenet zich telkens op het einde van het gesprek bekendgemaakt en nog eens de Easy Switch-verplichtingen toegelicht.

20. Tussen 19 en 29 juni 2023 heeft het BIPT anonieme controles uitgevoerd in 87 Telenet verkooppunten. De instructies aan de controleurs waren als volgt (uittreksel uit de bestreden beslissing):

- De ganse controle verloopt anoniem – de controleurs maken zich niet bekend als agenten van het BIPT.
- De controleur doet zich voor als een abonnee die wil overstappen naar Telenet en vraagt wat hij daartoe moet ondernemen.
- Daarbij gaat de controleur het volgende na :
 - i. De controleur vraagt niet expliciet naar Easy Switch. De verkoper in kwestie moet spontaan en in eerste instantie Easy Switch ter sprake brengen als standaardprocedure van overstap naar Telenet. Easy Switch moet immers de standaardprocedure zijn.
 - ii. Maakt de verkoper melding van de Easy-Switch ID ?
 - iii. Vermeldt de verkoper dat de Easy Switch-ID te vinden is op de factuur of in de klantenzone?
 - iv. De controleur vraagt tevens of hij bij Easy Switch ook zijn nummer kan behouden waarbij het enige juiste antwoord "ja" is.
- De controleur noteert verder de naam van de winkel en datum en tijdstip van bezoek.

21. De quoterings van de verkooppunten gebeurde volgens de bestreden beslissing als volgt:

Het verkooppunt krijgt de quoterings "OK" wanneer de controleurs van het BIPT op de 4 vragen een correct antwoord hadden ontvangen. De quoterings "(OK)" wordt toegekend wanneer de verkoper weliswaar Easy Switch zelf ter sprake had gebracht maar de informatie over de voor de overstap noodzakelijke Easy Switch ID niet of niet volledig verstrekke. De quoterings "NOK" wordt toegekend wanneer de verkoper geen spontane melding maakte van Easy Switch.

22. De resultaten waren volgens het BIPT als volgt:

- 28 verkooppunten kregen de quoterings "OK";
- 6 verkooppunten kregen de quoterings "(OK)";
- 53 verkooppunten kregen de quoterings NOK.

Het BIPT besluit dat 61% van de gecontroleerde verkooppunten (53/87) niet in orde waren.

23. Telenet heeft daarna nog belangrijke inspanningen gedaan om de medewerkers van alle retailkanalen te wijzen op het belang van Easy Switch. In oktober werden nog eens

mailings gestuurd naar alle medewerkers met informatie en links naar trainingsbronnen over Easy Switch.¹²

24. Daarnaast heeft een externe firma, Butik, in opdracht van Telenet eind oktober-begin november een nieuwe “mystery shopping” campagne gevoerd in de fysieke verkooppunten, alsook “mystery calls” uitgevoerd naar de telefonische klantendienst. Niet alleen Telenet-verkooppunten, maar ook de verkooppunten van Proximus en Orange werden gecontroleerd. Voor de beoordeling werden dezelfde criteria gebruikt als deze gehanteerd door het BIPT. Uit de resultaten blijkt dat een ruime meerderheid van de Telenet-verkooppunten de score “OK” of “(OK)” behaalden en de Telenet-verkooppunten aanzienlijk beter presteerden dan die van de concurrenten (zie vertrouwelijk stuk 9).

D. Procedurevoorgaanden

25. Op 10 oktober 2023 heeft het BIPT aan Telenet een ontwerpbesluit betreffende de grieven meegedeeld.¹³
26. Telenet heeft hierop schriftelijk gereageerd op 6 november 2023.¹⁴
27. Op 13 november 2023 werd Telenet gehoord door de Raad van het BIPT (zonder bijstand van een advocaat).
28. Per e-mail d.d. 16 november 2023 heeft Telenet nog bijkomende informatie en stukken aan het BIPT bezorgd in verband met de meest recente interne en externe acties die Telenet heeft ondernomen in het kader van de naleving van het KB Easy Switch.¹⁵
29. Op 12 december 2024 heeft het BIPT het definitieve besluit aangenomen. Dit werd op 14 december 2023 per e-mail aan Telenet meegedeeld.¹⁶

II. In rechte

A. Ontvankelijkheid van het beroep

1. Ontvankelijkheid ratione temporis

30. Artikel 2, §2, eerste lid van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna

¹² Stuk 8.

¹³ Stuk 10.

¹⁴ Stuk 11.

¹⁵ Stuk 12

¹⁶ Stuk 1.

(Continued...)

“wet rechtsmiddelen”) bepaalt dat het beroep wordt ingesteld “op straffe van onontvankelijkheid die ambtshalve wordt uitgesproken, [...] binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit”.

31. Telenet heeft de bestreden beslissing per e-mail ontvangen op 14 december 2023.¹⁷
32. Het beroep is dus tijdig ingesteld.

2. *Ontvankelijkheid ratione materiae*

33. Het Marktenhof is bevoegd om kennis te nemen van beroepen “tegen de besluiten van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie” (art. 2, §1 wet rechtsmiddelen).
34. In de bestreden beslissing oordeelt het BIPT dat Telenet artikel 3 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijnendiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie (hierna “KB Easy Switch”) geschonden heeft en legt het Telenet een boete van 1 miljoen euro op.
35. De bestreden beslissing is dus onbetwistbaar griefhoudend voor Telenet. Bijgevolg heeft Telenet het vereiste belang om de nietigverklaring van deze bepalingen te vorderen.

B. In hoofdde: het bestreden besluit dient te worden vernietigd

1. Eerste middel: de beweerde inbreuk is niet (afdoend) aangetoond

a. *Samenvatting van het middel*

36. Telenet ontleent een eerste middel aan de schending van artikel 3 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijnendiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie (“KB Easy Switch”), de manifeste beoordelingsfout, het zorgvuldigheidsbeginsel en de materiële motiveringsplicht.
37. Artikel 3 van het KB Easy Switch bepaalt dat “de operator die een aanvraag ontvangt om een nieuw contract te sluiten” zich ervan moet vergewissen of de aanvraag diensten binnen het toepassingsgebied van het besluit reeds geactiveerd heeft bij een andere operator. De operator moet vervolgens “in de bestelling” of “in het contract” een eenvoudig migratiemandaat voorleggen aan de klant. Met andere woorden, Easy Switch moet door de operator pas voorgesteld worden als er sprake is van een “aanvraag om een nieuw contract te sluiten” en dit moet bovendien slechts gebeuren in het stadium van “de bestelling” of “het contract”. Er is dus geen wettelijke verplichting om reeds in een verkennend verkoopgesprek Easy Switch ter sprake te brengen. Dit moet enkel gebeuren bij de aanvang van het bestelproces, met name wanneer de koopintentie van de klant zich gaat vertalen in een concrete bestelling of contract. Het BIPT toont niet aan

¹⁷ Stuk 1.

dat de gesprekken bij de anonieme controles tot dit stadium zijn gegaan. De instructies aan de controleurs waren vaag en er zijn kennelijk geen vaste scenario's ("scripts") gevolgd bij de controles. Daardoor kan niet worden nagegaan of zich hebben beperkt tot een louter verkennend verkoopgesprek dan wel tot het stadium zijn gegaan van de aanvang van het bestelproces. Het BIPT toont bijgevolg niet aan dat artikel 3 van het KB Easy Switch geschonden is.

b. Uiteenzetting van het middel

38. Artikel 3, eerste en tweede lid van het KB Easy Switch bepalen:

“De operator die een aanvraag ontvangt om een nieuw contract te sluiten betreffende de levering van diensten die vallen onder het toepassingsgebied van dit besluit, vergewist zich ervan of de aanvrager dergelijke diensten reeds geactiveerd heeft bij één of meer operatoren.

De abonnee waarvan de aanvraag zoals bedoeld in het eerste lid overeenkomt met een eenvoudige migratie ondertekent of valideert daartoe een eenvoudige migratiemandaat dat opgenomen is in de bestelling bij de recipiëntoperator of in het contract met de recipiëntoperator.”

39. Artikel 3 van het KB Easy Switch bepaalt dat het migratiemandaat moet worden opgenomen in de bestelling of in het contract van de aanvrager. De uiterste “trigger” (aanleiding) om de Easy Switch procedure op te starten is dus dat de klant een concrete bestelling plaatst/concrete aanvraag doet om een contract af te sluiten. Het is slechts op dat ogenblik dat de operator wettelijk verplicht is om na te gaan of de aanvrager reeds diensten die binnen het toepassingsgebied van het KB Easy Switch vallen afneemt bij een andere operator. In het bevestigend geval, moet de ontvangende operator aan de klant het “eenvoudig migratiemandaat” voorleggen in de bestelling/in het contract.
40. Artikel 3 van het KB Easy Switch vereist met andere woorden niet dat Easy Switch reeds tijdens een verkennend verkoopgesprek ter sprake wordt gebracht. Het is pas als de intentie van de (potentiële) klant om een contract af te sluiten voldoende concreet is (nl. dat de klant een concrete bestelling wil plaatsen) dat de recipiëntoperator Easy Switch moet voorstellen.
41. Uit de bestreden beslissing valt niet af te leiden of de gesprekken die de controleurs van het BIPT tijdens de anonieme controles met het winkelpersoneel gevoerd hebben ooit zover gegaan zijn. De instructies aan de controleurs beperkten zich volgens de bestreden beslissing tot de volgende:

- De ganse controle verloopt anoniem – de controleurs maken zich niet bekend als agenten van het BIPT.
- De controleur doet zich voor als een abonnee die wil overstappen naar Telenet en vraagt wat hij daartoe moet ondernemen.
- Daarbij gaat de controleur het volgende na :
 - i. De controleur vraagt niet expliciet naar Easy Switch. De verkoper in kwestie moet spontaan en in eerste instantie Easy Switch ter sprake brengen als standaardprocedure van overstap naar Telenet. Easy Switch moet immers de standaardprocedure zijn.
 - ii. Maakt de verkoper melding van de Easy-Switch ID ?
 - iii. Vermeldt de verkoper dat de Easy Switch-ID te vinden is op de factuur of in de klantenzone?
 - iv. De controleur vraagt tevens of hij bij Easy Switch ook zijn nummer kan behouden waarbij het enige juiste antwoord "ja" is.
- De controleur noteert verder de naam van de winkel en datum en tijdstip van bezoek.

Nergens wordt vermeld dat de controleur moest vragen om het bestelproces op te starten. Het BIPT is niet ingegaan op de vraag van Telenet naar de "scripts" die eventueel gebruikt zijn als leidraad voor de gesprekken van de controleurs met het verkooppersoneel.¹⁸ Tot bewijs van het tegendeel, moeten we er dus vanuit gaan dat er geen dergelijke scripts gevolgd zijn en elke controleur het gesprek naar eigen goeddunken gevoerd heeft. In die omstandigheden ligt er geen objectief verifieerbaar bewijs voor dat er inderdaad een concrete vraag tot het opstarten van het bestelproces is uitgedrukt dan wel of het bij een verkennend verkoopgesprek is gebleven.

42. Bijgevolg is de inbreuk op artikel 3 van het KB Easy Switch niet (minstens niet afdoende) aangetoond. Het BIPT bewijst niet dat het personeel van de verkooppunten die een negatieve ("NOK") quotering hebben gekregen, Easy Switch niet ter sprake hebben gebracht nadat de "mystery shopper" van het BIPT had gevraagd om een concrete bestelling in de systemen in te geven. Nochtans moet het migratiemandaat slechts in de bestelling of in het contract worden opgenomen. Telenet vermoedt dat het gesprek tussen de mystery shoppers en het winkelpersoneel van de verkooppunten bij een verkennend verkoopgesprek is gebleven. Het BIPT toont bijgevolg niet aan dat artikel 3 van het KB Easy Switch werd geschonden.¹⁹
43. De stelling van het BIPT dat Easy Switch de "standaardprocedure" moet zijn en "spontaan" moet voorgesteld worden aan de klant, is in deze context naast de kwestie. Cruciaal is op welk tijdstip in het verkoopgesprek Easy Switch ten laatste ter sprake moet komen. Daarover is artikel 3 duidelijk, het uiterste moment waarop dit moet gebeuren is wanneer de klant een concrete bestellingaanvraag doet. Dus niet tijdens het verkennend verkoopgesprek (de "sales pitch") maar pas bij de orderaanname ("order intake").
44. Daarbij dient benadrukt te worden dat, wanneer een verkoper een bestelling begint in te voeren in de systemen van Telenet, Easy Switch deel uitmaakt van de orderontvangst. Zelfs indien de verkoper dus tijdens het gesprek met de klant zou vergeten om zelf spontaan Easy Switch voor te stellen, wordt hij hier door de software aan herinnerd. Wanneer de verkoper een order begint in te voeren, kan hij "Easy Switch" aanvinken op

¹⁸ Stuk 13. Bij de eigen "mystery shopping" campagnes heet Telenet daarentegen wel op voorhand vastgestelde gestandaardiseerde scripts of scenario's gebruikt.

¹⁹ Zie in dat verband ook de reactie van een uitbater van een verkooppunt (vertrouwelijk stuk 14).

het scherm waar hij het gewenste product of pakket selecteert (waarbij het aan te vinken hokje op een prominente plaats bij de ordersamenvatting staat):

[VERTROUWELIJK]

Mocht de verkoper dit in deze stap vergeten, kan hij later alsnog, zelfs na het voltooiën van de orderaanne, de procedure opstarten:

[VERTROUWELIJK]

45. Het standpunt van het BIPT dat er sprake is van een inbreuk op artikel 3 van het KB Easy Switch omdat de Telenet-verkopers in het verkennend verkoopgesprek, dat voorafgaat aan de eigenlijke orderinname, geen melding zou hebben gedaan van Easy Switch, berust op een verkeerde interpretatie van dit artikel en steunt op een kennelijke beoordelingsfout.
46. Minstens is het BIPT onzorgvuldig geweest. Het zorgvuldigheidsbeginsel houdt onder meer in dat het BIPT zijn beslissingen op een zorgvuldige wijze moet voorbereiden en op een behoorlijke feitengaring moet baseren.²⁰ Zorgvuldige besluitvorming impliceert immers dat met kennis van zaken wordt beslist op basis van een correcte feitenvinding en na afweging van alle relevante gegevens.²¹
47. In casu heeft het BIPT onzorgvuldig gehandeld bij de feitengaring door geen rigoureuze methodologie te volgen bij de anonieme controles en niet op voorhand een “script” of scenario op te stellen dat alle controleurs zouden moeten gebruiken voor het gesprek met het winkelpersoneel. De controleurs hadden alleen een zeer vage checklist waarbij voorbij werd gegaan aan een cruciaal criterium voor de toepassing van artikel 3, namelijk op welk punt in het verkoopgesprek Easy Switch ter sprake moest komen. Zeer veel werd aan de eigen interpretatie van de controleurs overgelaten. Het is dan ook niet verrassend om vast te stellen dat sommige controleurs duidelijk strenger zijn geweest dan andere, zoals blijkt uit onderstaande tabel (bron: bestreden beslissing, tabel pp. 13-14):

Initialen controleur	Regio	Aantal gecontroleerde winkels	NOK	(OK)	OK
AVO	Brussel-Halle-Vilvoorde	10	3 (30%)	3	4
PCP	Provincie Antwerpen	18	7 (39%)	/	11

²⁰ Zie K. Leus, “Het zorgvuldigheidsbeginsel”, in I. Opdebeek en M. Van Damme (eds.), *Beginselen van behoorlijk bestuur*, Die Keure 2006, nrs. 155-156 en A. Mast, J. Dujardin, M. Van Damme et J. Vande Lanotte, *Overzicht van het Belgisch administratief recht*, 22^{ste} ed., Kluwer 2021, nr. 49 en de daar geciteerde rechtspraak.

²¹ Zie o.a. RvS 5 juli 2006, nr. 161.015, Martens; RvS 26 februari 2015, nr. 230.340, Witters.

GHO	Vlaams-Brabant en Limburg	15	7 (47%)	1	7
KVE	West-Vlaanderen	22	16 (73%)	2	4
MDY	Oost-Vlaanderen	22	20 (91%)	/	2

Dit overzicht suggereert duidelijk dat controleurs KVE en MDY een andere insteek hebben genomen dan bijvoorbeeld controleur PCP, wat heeft geleid tot fundamenteel afwijkende resultaten. Deze afwijkingen kunnen niet uitgelegd worden door regionale verschillen. Men kan ook vaststellen dat sommige controleurs (bv. AVO) meer de neiging hadden om de quoterings “(OK)” te geven dan anderen (bv. MDY heeft deze quoterings geen enkele keer gebruikt, terwijl hij of zij meer dan dubbel zoveel winkels bezocht heeft dan AVO). Het verschil tussen het percentage negatieve beoordelingen van de “mildste” controleur (30%) ten opzichte van de “strengste” controleur (91%) is te groot om statistisch verklaarbaar te kunnen zijn. Qua representativiteit van de gecontroleerde verkooppunten valt verder op dat West-Vlaanderen en Oost-Vlaanderen (de provincies met de slechtste scores) oververtegenwoordigd zijn ten opzichte van de provincie Antwerpen of de kieskring Brussel-Halle-Vilvoorde (de regio's met de beste scores) in verhouding tot de respectieve bevolkingscijfers van deze gebieden.²²

48. Dit alles wijst op een kennelijk gebrek aan rigoureuze methodologie, en op een kennelijk gebrek aan objectiviteit en betrouwbaarheid van de resultaten van de controles.
49. De bestreden beslissing is daarnaast aangetast door een materieel motiveringsgebrek. De materiële motiveringsplicht houdt in dat iedere administratieve rechtshandeling moet berusten op motieven waarvan het feitelijk bestaan naar behoren is bewezen en die in rechte ter verantwoording van die handeling in aanmerking kunnen worden genomen. In het kader van zijn wettigheidstoezicht is het Marktenhof bevoegd om na te gaan of de administratieve overheid is uitgegaan van de juiste feitelijke gegevens, of zij die correct heeft beoordeeld en of zij op grond daarvan binnen de perken van de redelijkheid tot haar besluit is kunnen komen.²³
50. Om de hiervoor uiteengezette redenen toont het BIPT niet aan dat zij de feiten correct heeft vastgesteld, noch dat de vastgestelde feiten de vaststelling van een inbreuk en het opleggen van een sanctie naar recht verantwoorden. In het bijzonder toont het BIPT niet aan dat Easy Switch niet werd voorgesteld nadat de controleur had verzocht om het

²² <https://statbel.fgov.be/nl/themas/bevolking/structuur-van-de-bevolking>. Brussel-Halle-Vilvoorde telt ruim 1,8 miljoen inwoners (ruim 1,2 miljoen in Brussel-Hoofdstad en ca. 664.000 in het arrondissement Halle-Vilvoorde) en de provincie Antwerpen ruim 1,9 miljoen inwoners, terwijl Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen respectievelijk 1,5 en 1,2 miljoen inwoners tellen.

²³ Cf., naar analogie, RvS 10 augustus 2020, nr. 248.132.

bestelproces op te starten. De bestreden beslissing berust dan ook niet op pertinente, draagkrachtige en rechtens toelaatbare motieven.

51. Om al deze redenen is het eerste middel gegrond.

2. Tweede middel: *miskenning van de procedurele rechten van Telenet*

a. *Samenvatting van het middel*

52. Telenet ontleent een tweede middel aan de schending van artikel 6 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM), artikelen 47 t.e.m. 49 van het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie, artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, het recht van Telenet op een objectieve, eerlijke, onpartijdige en onbevooroordeelde beoordeling van de zaak, het recht om gehoord te worden en de beginselen van goed bestuur, met name het zorgvuldigheidsbeginsel en het beginsel van *fair play*.

53. Hoewel Telenet in de loop van de administratieve procedure uitdrukkelijk toelichting heeft gevraagd over de door het BIPT gehanteerde methodologie en criteria om de inbreuk vast te stellen, heeft het BIPT geweigerd deze noodzakelijke ophelderingen te verschaffen, waardoor Telenet niet over alle nodige informatie beschikte om zich te verdedigen of zelfs om zich in conformiteit te brengen met de vereisten van het BIPT.

b. *Uiteenzetting van het middel*

54. Uw Hof heeft reeds geoordeeld dat de administratieve boetes die het BIPT kan opleggen te beschouwen zijn als strafrechtelijke sancties in de zin van artikel 6 EVRM en de waarborgen waarin artikel 6 EVRM en andere internationale en supranationale normen voorzien inzake strafprocedures dus van toepassing zijn.²⁴ Weliswaar moet de naleving van het respect op een eerlijk (straf)proces beoordeeld worden over de hele procedure (inclusief de beroepsprocedure voor Uw Hof), maar dat veronderstelt uiteraard dat de eventuele gebreken van de administratieve procedure tijdens de beroepsprocedure geredieerd kunnen worden en ook daadwerkelijk geredieerd worden.

55. Artikel 21, §2 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna "BIPT-statuuwet") bepaalt dat het BIPT, alvorens een sanctie op te leggen voor een inbreuk, de betrokkene de kans moet geven om het administratief dossier te raadplegen en schriftelijke opmerkingen in te dienen. Artikel 21, §3 voegt daaraan toe dat de betrokkene ook uitgenodigd moet worden om gehoord te worden door de raad en het recht heeft om zich daarbij te laten bijstaan door een raadsman.

²⁴ Brussel 12 juni 2013, 2011/AR/2481; Brussel 9 december 2020, 2017/AR/1112; Brussel 8 maart 2023, 2022/AR/978.

(Continued...)

56. Deze bepalingen formaliseren het hoorrecht (*audi et alteram partem*) in de sanctieprocedures van het BIPT. Dit recht (en de corresponderende hoorplicht) geldt volgens vaste rechtspraak van de Raad van State zodra een bestuur overweegt om ten aanzien van een persoon een ernstige maatregel te nemen die gebaseerd is op zijn persoonlijk gedrag, dat hem als een tekortkoming wordt aangerekend, en welke maatregel van aard is om zijn belangen zwaar aan te tasten.²⁵
57. De verplichting om de betrokken operator te horen alvorens een sanctie op te leggen vloeit trouwens ook voort uit het Europees recht (zie bv. artikel 30(2) van het Europees Wetboek Elektronische Communicatie).²⁶
58. Bij brief van 10 oktober 2023 heeft het BIPT aan Telenet een ontwerpbesluit met grieven en maatregelen meegedeeld en Telenet uitgenodigd om hierover uiterlijk tegen 6 november schriftelijke opmerkingen mee te delen. Telenet heeft inderdaad op 6 november 2023 schriftelijke opmerkingen ingediend.
59. Daarnaast heeft de Raad van het BIPT Telenet gehoord op 13 november 2023.
60. Het BIPT heeft op de opmerkingen van Telenet geantwoord met een aanvullende motivering in de bestreden beslissing.
61. Zuiver formeel heeft het BIPT dus artikel 21, §§2 en 3 nageleefd. Om Telenet toe te laten om de door deze bepalingen gegarandeerde rechten effectief uit te oefenen, moest het BIPT Telenet echter alle relevante informatie verschaffen. Dit is kennelijk niet gebeurd. De hoorplicht houdt nochtans in *“dat de betrokkene zijn argumenten over de feiten en de voorgenomen maatregel nuttig naar voren kan brengen, dat hem de mogelijkheid wordt geboden om zijn standpunt op nuttige wijze te doen kennen, wat o.m. inhoudt dat de betrokkene vooraf een afdoende kennis moet hebben van de feiten en de maatregel die het bestuur zinnens is te nemen”*.²⁷ Deze principes moeten ook doorgetrokken worden naar de toepassing van artikel 21, §§2 en 3 van de BIPT-statuuwet: wil de verplichting om de betrokkene toe te laten om schriftelijk en mondeling zijn standpunt uiteen te zetten zinvol zijn, dan moet de betrokkene dat met volle kennis van zaken kunnen doen, wat betekent dat het BIPT transparantie moet verschaffen over de essentiële gegevens en beoordelingscriteria waarop de voorgenomen beslissing gebaseerd is.
62. In het bijzonder heeft het BIPT geweigerd om transparantie te verschaffen over de bij de anonieme controles gebruikte methodologie. De vraag van Telenet om inzage te krijgen in de “scripts” of scenario’s die hiervoor eventueel gebruikt zijn, werd genegeerd.²⁸ Voor zover het dus al zo zou zijn dat het BIPT bij de controles wel degelijk een rigoureuze methodologie met vaste scenario’s en checklists en consistent toegepaste criteria gebruikt heeft (wat niet aangetoond is – zie eerste middel), dan nog heeft het BIPT de rechten van Telenet geschonden door haar geen inzage te geven in de gegevens

²⁵ Zie A. Mast et al., o.c. (*supra*, voetnoot 20), nr. 48 en de daar geciteerde rechtspraak.

²⁶ Richtlijn (EU) 2018/1972 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie.

²⁷ A. Mast et al., o.c. (*supra*, voetnoot 2020), nr. 48.

²⁸ Stuk 11.

daaromtrent. Telenet was daardoor onvoldoende in staat om na te gaan of het BIPT bij de verzameling en beoordeling van de feitelijke gegevens die aan de grondslag liggen van de bestreden beslissing niet onzorgvuldig of zelfs arbitrair gehandeld heeft (zie eerste middel).

63. Doordat het onduidelijk blijft op basis van welke criteria het BIPT exact geoordeeld heeft of een verkooppunt al dan niet in orde was, en in het bijzonder in welk stadium van het verkoopgesprek Easy Switch moest ter sprake gebracht worden, weet Telenet in feite nog steeds niet precies welke instructies zij aan het winkelpersoneel moet geven om conformiteit te garanderen en nieuwe sancties te vermijden. Hierdoor is Telenet overgeleverd aan willekeur.
64. De verplichting om de betrokken operator voldoende te informeren in het kader van het besluitvormingstraject volgt ook uit het zorgvuldigheidsbeginsel. Het maakt deel uit van de plicht om de beslissing zorgvuldig voor te bereiden en alle relevante feitelijke en juridische gegevens (niet alleen *à charge* maar ook *à décharge*) in overweging te nemen.
65. Het moedwillig achterhouden van informatie is bovendien strijdig met het beginsel van *fair play*.²⁹
66. Bijgevolg is het tweede middel gegrond.

C. In ondergeschikte orde: de bestreden beslissing moet hervormd worden wat betreft de boete

1. *Derde middel*: Kennelijk onjuiste vaststelling van de relevante omzet en van de duur van de inbreuk

a. *Samenvatting van het middel*

67. Telenet ontleent een derde middel aan de schending van artikel 21, §§1 en 5 van de BIPT-statuuwet, het redelijkheidsbeginsel, het evenredigheidsbeginsel, het vertrouwensbeginsel en de materiële motiveringsplicht.
68. Het BIPT heeft ten onrechte de volledige omzet van Telenet uit vastelijdendiensten voor residentiële klanten (standalone en bundels) als relevante omzet gebruikt voor de berekening van de boete. Gelet op de inhoud en doelstelling van de beweerd geschonden verplichtingen, had dit beperkt moeten worden tot de omzet gegenereerd door nieuwe klanten die in de relevante periode overgestapt zijn naar Telenet.
69. Daarnaast is de door het BIPT weerhouden duur van de inbreuk (1 jaar) kennelijk niet objectief onderbouwd.

b. *Uiteenzetting van het middel*

70. Artikel 21, §1 van de BIPT-statuuwet bepaalt dat de door het BIPT opgelegde sancties wegens inbreuken op de wetgeving of reglementering waarvan de naleving door het

²⁹ Mast et al., o.c. (*supra*, voetnoot 20), nr. 50.

Instituut wordt gecontroleerd passend, doeltreffend, evenredig en ontmoedigend moeten zijn. Artikel 21, §5, 2° van dezelfde wet bepaalt de berekeningsbasis en maximumbedragen van de boetes.

71. Het BIPT heeft richtsnoeren aangenomen voor de berekening van het bedrag van de administratieve boetes die door het BIPT kunnen worden opgelegd.³⁰ Deze boeterichtsnoeren scheppen bij de rechtsonderhoringen een legitieme verwachting dat het BIPT zich bij het nemen van individuele beslissingen zich aan deze eigen richtsnoeren zal houden, conform het vertrouwensbeginsel.
72. Het redelijkheidsbeginsel houdt in dat er geen kennelijke wanverhouding mag bestaan tussen de feiten en de genomen beslissing. Het evenredigheidsbeginsel is een concrete toepassing van het redelijkheidsbeginsel. Wanneer het bestuur een sanctie oplegt, moet deze in een redelijke verhouding staan tot de (bewezen) feiten, rekening houdend met de nagestreefde doelstellingen.³¹
73. De eerste stap in de berekening van de boete is het bepalen van de berekeningsbasis, d.w.z. de relevante omzet van de overtreder.
74. Volgens de boeterichtsnoeren van het BIPT is het gepast om rekening te houden met de jaarlijkse omzet die de overtreder verwezenlijkt op de markt waarop de overtreding werd begaan en dus niet met de volledige omzet van de overtreder.
75. In casu heeft het BIPT de volledige omzet uit vaste internet- en televisiediensten voor residentiële klanten (al dan niet als onderdeel van een bundel) als de “relevante omzet” gebruikt.
76. Het is kennelijk onevenredig om de volledige omzet uit deze diensten als relevante omzet te beschouwen. De vermeende inbreuk heeft immers alleen een impact gehad op klanten die tijdens de relevante periode van operator zijn veranderd. Alleen klanten die in de relevante periode een aanvraag hebben gedaan om klant te worden bij Telenet, hebben een nadeel ondervonden indien zou blijken dat hen Easy Switch niet werd voorgesteld. Een deel van die klanten is mogelijk uiteindelijk niet overgestapt, bijvoorbeeld omdat zij gezwicht zijn voor terugwinoperaties van hun bestaande operator. Tijdens de administratieve procedure heeft Telenet dan ook voorgesteld om de cijfers met betrekking tot de “customer churn” (het klantenverloop) in de relevante periode en voor de relevante diensten als referentie te gebruiken om de relevante omzet te bepalen. Het BIPT is daar niet op ingegaan. In de bestreden beslissing wordt deze keuze slechts met één zin gemotiveerd: “De churn is geen omzet in de zin van [artikel 21, §5, 2° van de BIPT-statuutwet] of een elektronische communicatiedienst in de zin van de WEC waarvoor een specifiek omzetcijfer aanvaardbaar zou kunnen zijn”.³² Deze motivering, nl. dat “churn geen omzet is” houdt geen steek. Het voorstel van Telenet behelst immers om het

³⁰ Mededeling van de Raad van het BIPT van 31 maart 2020 betreffende richtsnoeren voor de berekening van het bedrag van de administratieve boetes die door het BIPT worden opgelegd.

³¹ A. Mast et al., o.c. (*supra*, voetnoot 2020), nr. nrs. 52 en 53 en de daar geciteerde rechtspraak.

³² Bestreden beslissing, randnr. 54.

churncijfer toe te passen op de omzet uit de relevante diensten in de relevante periode om zo bij benadering de omzet te bepalen die verband houdt met de klanten of potentiële klanten die door de vermeende overtreding getroffen zijn. Dit is coherent met de doelstelling van het KB Easy Switch om het veranderen van operator te vergemakkelijken. [VERTROUWELIJK]

77. Het is bovendien passend om hierop nog een correctie toe te passen omdat enkel de gebruikers die geen gebruik hebben kunnen maken van Easy Switch, potentieel benadeeld zijn. Hiervoor kan het aandeel van de verkooppunten dat volgens het BIPT niet in orde was gebruikt worden, nl. 61%, [VERTROUWELIJK]. Dit geeft dan het volgende:³³

[VERTROUWELIJK]

78. Bovendien dient erop gewezen te worden dat het door het BIPT gehanteerde omzetcijfer hoe dan ook een overschatting is, omdat het inkomsten omvat uit producten en diensten die buiten het toepassingsgebied van Easy Switch vallen (bepaalde B2B producten, de huur van decoders, auteursrechtelijke bijdragen die Telenet moet doorstorten aan de rechthebbenden, enz.). De auteursrechtelijke bijdragen vertegenwoordigen [VERTROUWELIJK] en de huur van de decoder [VERTROUWELIJK] van de prijs van een TV-abonnement.
79. Daarnaast heeft het BIPT de duur van de inbreuk vastgesteld op een jaar. De enige objectieve gegevens waarop het BIPT kon steunen om de duur van de inbreuk te bepalen, zijn de anonieme controles die het BIPT uitgevoerd heeft in april/mei 2022, oktober 2022 en juni 2023. In april/mei 2022 heeft het BIPT echter slechts drie verkooppunten gecontroleerd, in oktober 2022 slechts 11. Dit zijn manifest veel te kleine stalen om enige conclusie uit te trekken over de naleving van de Easy Switch-verplichtingen door Telenet. Het BIPT geeft zelf ook toe dat deze controles slechts “een indicatie” gaven en steunt er ook verder niet op om het boetebedrag te motiveren.³⁴
80. Het BIPT gebruikt echter de brief van Telenet van 14 juni 2022 tegen Telenet, als zou Telenet daarin toegegeven hebben dat de informatieverstrekking in haar verkooppunten op dat moment reeds ontoereikend of verkeerd was. Deze brief werd echter opgesteld in een geest van inschikkelijkheid en medewerking met de regulator. We herinneren eraan dat het BIPT op dat moment nog maar drie verkooppunten gecontroleerd had. Op basis van welke criteria en methodologie die controles zijn uitgevoerd, is volstrekt onduidelijk. Niettemin is het uiteraard begrijpelijk dat Telenet op dat moment niet de regulator heeft willen tegenspreken, maar vooral haar bereidheid heeft willen benadrukken om de nodige maatregelen te nemen om de naleving van de Easy Switch-verplichtingen te verzekeren. Het is zeer betreurenswaardig dat het BIPT de medewerking van Telenet (die het elders nochtans als verzachtende omstandigheid aanvaardt) tegen Telenet gebruikt. Dit kan operatoren er in de toekomst alleen maar toe aanzetten om bij een onderzoek van het

³³ Zie p. 10 van de schriftelijke opmerkingen van Telenet van 6 november 2023 (stuk 10).

³⁴ Bestreden beslissing, randnr. 61.

BIPT van meet af aan advocaten te betrekken en een zeer defensieve houding aan te nemen, waarbij de medewerking met de regulator tot het minimum wordt beperkt.

81. Alleen bij de controle van juni 2023 werd een representatief aantal verkooppunten gecontroleerd. Het dossier bevat dan ook in het beste geval slechts voor deze periode objectieve elementen die kunnen wijzen op een inbreuk (onder de voorbehouden die elders in dit verzoekschrift hierover gemaakt worden). Het is dan ook gepast om bij de berekening van het basisbedrag van de boete de duur van de overtreding tot één maand te beperken.
82. Bijgevolg is het het basisbedrag van de boete kennelijk onjuist bepaald.

2. Vierde middel: Kennelijk onjuiste kwalificatie van de ernst van de inbreuk

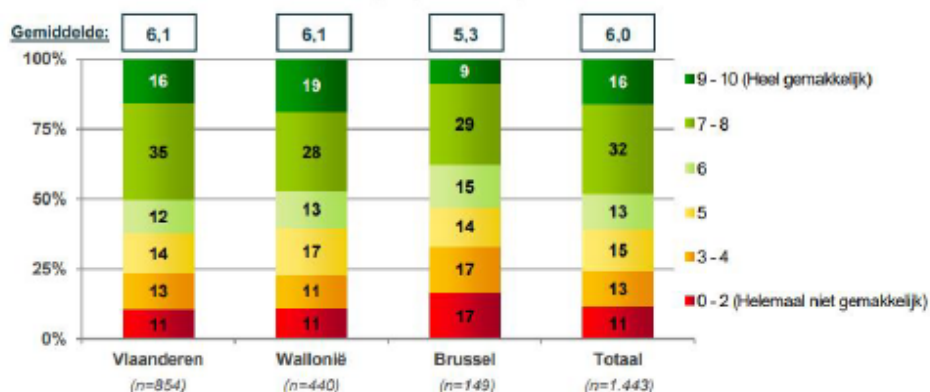
a. *Samenvatting van het middel*

83. Telenet ontleent een vierde middel aan de schending van artikel 21, §§1 en 5 van de BIPT-statuuwet, het redelijkheidsbeginsel, het evenredigheidsbeginsel, het vertrouwensbeginsel en de materiële motiveringsplicht.
84. Het BIPT heeft de ernst van de inbreuk ten onrechte gekwalificeerd als “ernstig”.

b. *Uiteenzetting van het middel*

85. Voor de uiteenzetting van de rechtsregels en -beginselen die in het middel ingeroepen worden, verwijzen wij naar de uiteenzetting van het derde middel hierboven.
86. De tweede stap in de berekening van het basisbedrag van de boete bestaat erin de relevante omzet te vermenigvuldigen met een percentage dat de ernst van de overtreding weergeeft. De boeterichtsnoeren van het BIPT onderscheiden vier gradaties in de ernst van de inbreuk: licht, gemiddeld, ernstig of zeer ernstig. Nog volgens de richtsnoeren wordt de ernst van de inbreuk bepaald rekening houdend met de aard van de overtreding en de werkelijke of mogelijke impact ervan op de doelstellingen van de regelgeving.
87. In casu heeft het BIPT de beweerde overtreding gekwalificeerd als “ernstig” en een percentage van 0,8% gehanteerd voor het bepalen van het basisbedrag van de boete. Het BIPT motiveert dit met de overweging dat de beweerde inbreuk meer dan één regelgevende doelstelling zou geschonden hebben. Er zou nl. niet alleen sprake zijn van een schending van de belangen van de consumenten, maar ook van een negatieve impact op de mededinging op de markt, doordat de inbreuk het overstappen van operator zou bemoeilijkt hebben.
88. Deze zgn. negatieve impact op de mededinging wordt op geen enkele manier concreet gemaakt. Deze impact is dan ook louter hypothetisch. Uit de consumentenenquête die het BIPT zelf heeft uitgevoerd, blijkt dat consumenten in Vlaanderen (wat samenvalt met het overgrote deel van het dekkingsgebied van de vastelijdendiensten van Telenet) juist minder problemen ondervinden om van operator te veranderen dan in de rest van het land (waar andere operatoren het grootste marktaandeel hebben en Telenet minder of voorlopig zelfs helemaal niet op de markt aanwezig is).

Figuur 84: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest



Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken (N=1.489; 46 respondenten gaven geen antwoord)

89. Bovendien heeft de vermeende inbreuk uitsluitend betrekking op het beweerd niet-naleven door Telenet van haar verplichtingen in het kader van het KB Easy Switch in haar hoedanigheid van *recipiëntoperator*. In die hoedanigheid heeft Telenet er duidelijk zelf geen belang bij om het overstappen van klanten op welke manier ook te bemoeilijken. Telenet schiet zich daarmee alleen maar in de eigen voeten, bv. door zich bloot te stellen aan terugwinacties van de donoroperator.³⁵ Het BIPT bevestigt in de bestreden beslissing trouwens uitdrukkelijk dat het Telenet *niet* verwijt dat Telenet potentiële klanten belet heeft om naar haar over te stappen.³⁶ Indien het BIPT Telenet zou verwijten dat zij als *donoroperator* bestaande klanten die naar een andere operator wilden overstappen in die overstap gehinderd heeft, dan zou het begrijpelijk zijn geweest dat het BIPT daarvoor een verzwaring van de boete toepast. In het omgekeerde geval – zoals hier – is dit echter noch passend, noch evenredig met de nagestreefde doelstellingen. Telenet heeft er evident geen enkel belang bij om het potentiële klanten moeilijker maken om naar Telenet over te stappen en het is dan ook niet nodig om Telenet daartoe een extra “zetje” te geven via een hogere boete.
90. Uw Hof heeft in de zaak *Sewan* geoordeeld dat de kwalificatie van een inbreuk als “gemiddeld tot ernstig” op grond van de overweging dat de inbreuk twee objectieven van het regelgevend kader zou aantasten, terwijl het opleggen van de sanctie in feite alleen gemotiveerd wordt als een tekortkoming aan de doelstelling van consumentenbescherming, niet gerechtvaardigd is.³⁷ Dezelfde redenering geldt ook hier: in feite is het motief van de sanctie enkel de bescherming van de consument, nl. het risico dat consumenten in het kader van het migratieproces geconfronteerd worden met dubbele facturaties of dienstonderbrekingen.
91. Het BIPT bewijst daarenboven niet dat de beweerde inbreuk inderdaad concreet de belangen van de consumenten geschaad heeft. Er ligt nl. geen enkel bewijs voor dat klanten daadwerkelijk geconfronteerd geweest zijn met dubbele facturatie of

³⁵ Zoals het BIPT zelf erkent, zie randnr. 41, punt g) in fine op p. 19.

³⁶ Bestreden beslissing, randnr. 79, punt c)(ii) op pagina 26.

³⁷ Brussel 8 maart 2023, 2022/AR/978, pt. 15.1.7.

dienstonderbrekingen. Zoals reeds vermeld blijkt uit de consumentenenquête van het BIPT zelf alvast niet dat consumenten in Telenet-gebied meer dan gemiddeld problemen ondervinden om van operator te veranderen – wel integendeel. Wij herinneren er ook aan dat de consument er ook voor kan kiezen om géén gebruik te maken van Easy Switch (opt-out). De vaststelling dat Easy Switch bij Telenet minder gebruikt zou worden dan bij andere operatoren is op zich dus geen bewijs dat de consumenten benadeeld zijn geweest.

92. Er moet ook op gewezen worden dat in andere zaken waar het BIPT de kwalificatie “ernstig” heeft weerhouden, de potentiële impact van de inbreuk veel groter is.³⁸
93. Telenet meent dan ook dat het passender en evenrediger is om de ernst van de inbreuk als “gemiddeld” te kwalificeren en bijgevolg een percentage van 0,5% op de relevante omzet toe te passen.

3. *Vijfde middel: Kennelijk onjuiste beoordeling van de verzachtende omstandigheden*

a. *Samenvatting van het middel*

94. Telenet ontleent een vijfde middel aan de schending van artikel 21, §1 van de BIPT-statuuwet, het redelijkheidsbeginsel, het evenredigheidsbeginsel, het vertrouwensbeginsel en de materiële motiveringsplicht.
95. Het BIPT heeft de verzachtende omstandigheden onjuist beoordeeld en in het bijzonder ten onrechte geen rekening gehouden met de IT-problemen waarmee Telenet in de relevante periode werd geconfronteerd als geval van overmacht of minstens als verzachtende omstandigheid.

b. *Uiteenzetting van het middel*

96. Volgens de boeterichtsnoeren van het BIPT kan het BIPT de volgende omstandigheden in aanmerking nemen als verzwarende c.q. verzachtende omstandigheden:

³⁸ Zie het voorbeeld van Lycamobile in randnummer 100 hierna.

Verzwarende omstandigheden	Verzachtende omstandigheden
Op het ogenblik dat de overtreding werd begaan	
Bestaan van een besluit om een administratieve boete op te leggen voor gelijkaardige overtredingen begaan door andere overtreders.	Het BIPT heeft in het verleden nog geen gevolg gegeven aan de overtreding, hoewel deze zich wel heeft voorgedaan.
De opzettelijke aard van de overtreding ⁸ .	De overtreding werd niet opzettelijk begaan ⁹ .
Herhaling door dezelfde overtreder van een overtreding van dezelfde aard of van recente overtredingen.	
Samenwerking met het BIPT	
Weigering tot samenwerken of obstructie van het verloop van het onderzoek (bijvoorbeeld onjuiste, misleidende of onvolledige informatie verstrekken of de in het kader van het onderzoek opgelegde termijnen niet nakomen).	Doeltreffende en beduidende bijdragen aan het onderzoek, die de juridische samenwerkingsplicht overstijgen ¹⁰ .
	Het feit dat de overtreding aan het BIPT werd gemeld door de overtreder zelf.
Einde van de overtreding/ herstellende maatregelen	
Voortzetting van de overtreding.	De overtreder maakt vrijwillig een einde aan de overtreding van bij de eerste tussenkomsten van het BIPT. ¹¹
De weigering om herstellende maatregelen aan te nemen nadat het BIPT kennis heeft genomen van de overtreding ¹² .	Tijdig en op eigen initiatief herstelmaatregelen treffen ¹³ . Deze maatregelen bestaan voor de overtreder in actieve stappen om de schadelijke gevolgen van zijn daad te verzachten door bijvoorbeeld de personen die schade hebben geleden naar aanleiding van de overtreding vrijwillig, tijdig en op gepaste wijze te vergoeden.

Dit zijn echter slechts voorbeelden en geen exhaustieve lijst.³⁹

97. Uw Hof heeft in de zaak *Sewan* geoordeeld dat, wanneer een operator zich op een verzachtende omstandigheid beroept maar het BIPT beslist om daar bij de berekening van het boetebedrag geen rekening mee te houden, het BIPT deze keuze afdoende moet motiveren.⁴⁰
98. In de bestreden beslissing heeft het BIPT de afwezigheid van opzet, de medewerking van Telenet bij het onderzoek en de door Telenet ondernomen herstelmaatregelen (o.a. het trainingsprogramma) als verzachtende omstandigheden weerhouden. De voortzetting van de overtreding werd als verzwarende omstandigheid weerhouden, hoewel het BIPT oordeelde dat, gelet op de door Telenet geleverde inspanningen, aan de verzachtende omstandigheden "een groter gewicht" toegekend kon worden dan aan de verzwarende omstandigheid.⁴¹

³⁹ Boeterichtsnoeren BIPT, randnr. 22.

⁴⁰ Brussel 8 maart 2023, 2022/AR/978, pt. 15.1.8.-15.1.9.

⁴¹ Bestreden beslissing, randnr. 81.

99. Zoals al gesteld in de uiteenzetting van het derde middel, kunnen er uit de inspecties die het BIPT in april/mei 2022 (3 verkooppunten) en oktober 2022 (11 verkooppunten) heeft uitgevoerd, geen (objectieve) conclusies getrokken worden. Het aantal gecontroleerde verkooppunten was veel te klein om representatief te kunnen zijn en bovendien is volstrekt onduidelijk welke criteria en methodologie het BIPT bij die inspecties heeft gehanteerd. Het BIPT heeft ook nooit inspectieverslagen van die controles met Telenet gedeeld en die controles zijn dan ook geen voorwerp van debat geweest tijdens de administratieve procedure. In die omstandigheden is het niet gerechtvaardigd om het “voortzetten” van de inbreuk als verzwarende omstandigheid te weerhouden, te meer daar - zoals hierboven aangetoond en gestaafd door de stukken - Telenet in de gehele relevante periode aanzienlijke inspanningen heeft gedaan om aan de opmerkingen van het BIPT tegemoet te komen en de naleving van de betrokken verplichtingen nog te verbeteren.
100. Het BIPT heeft verder geen rekening gehouden met de impact van de IT-problemen waarmee Telenet in de relevante periode geconfronteerd is geweest. Nochtans betrof het hier een omstandigheid onafhankelijk van de wil van Telenet die een negatieve impact heeft gehad op de werking van alle retailkanalen in het algemeen en op de doeltreffendheid van de door Telenet geleverde inspanningen om de naleving van haar verplichtingen inzake Easy Switch te verzekeren in het bijzonder. De grote controleactie die het BIPT heeft uitgevoerd in juni 2023 viel uitgerekend samen met de moeilijkste periode wat betreft de IT-problemen. De motivering in de bestreden beslissing om deze verzachtende omstandigheid af te wijzen – namelijk dat, als Telenet een nieuw IT-platform invoert, zij “*maar moet zorgen dat dit naar behoren functioneert*” – is niet redelijk. Het is evident dat Telenet er alles aan heeft gedaan om de problemen zo snel mogelijk op te lossen en de impact op de klanten zoveel mogelijk te beperken, maar er waren geen eenvoudige oplossingen. Het is bijvoorbeeld onmogelijk om op de arbeidsmarkt op korte termijn een groot aantal nieuwe retail- en helpdeskmedewerkers te vinden.
101. Het is dan ook gerechtvaardigd om een reductie van 50% (in plaats van 30%) op het boetebedrag toe te passen wegens verzachtende omstandigheden.

4. Zesde middel: Miskenning van het evenredigheidsbeginsel bij de uiteindelijke berekening van de boete

a. *Samenvatting van het middel*

102. Telenet ontleent een zesde middel aan de schending van artikel 21, §1 van de BIPT-statuuwet, het redelijkheidsbeginsel, het evenredigheidsbeginsel, het vertrouwensbeginsel en de materiële motiveringsplicht.
103. Het BIPT schendt de in het middel ingeroepen rechtsregels en beginselen door in de bestreden beslissing de op één na hoogste boete ooit voor een overtreding van de telecomwetgeving op te leggen, terwijl Telenet er zelf alle belang bij heeft de Easy Switch-procedure zo goed mogelijk te laten verlopen en het dus niet noodzakelijk is om door een hoge boete een ontradend effect na te streven.

b. Uiteenzetting van het middel

104. Voor zover Telenet weet is de boete van 1.000.000 euro die het BIPT met de bestreden beslissing oplegt de op één na hoogste boete die het BIPT ooit aan een telecomoperator heeft opgelegd.

Datum beslissing BIPT	Betrokken operator	Aanvankelijke boete	Boete na beroep
4/7/2023	Lycamobile	1.385.000 €	Beroep hangend
23/8/2022	Telenet	190.000 €	150.000 €
24/5/2022	Sewan	85.000 €	17.950 € (nieuwe beslissing BIPT na terugverwijzing door Marktenhof – beroep tegen nieuwe boete hangende)
14/01/2020	Telenet	88.782 €	/
14/01/2020	Proximus	150.000 €	/
24/04/2019	Lycamobile	394.070 €	? (beroep ingetrokken?)
22/01/2019	Telenet	300.000 €	/
15/06/2018	Lycamobile	225.183 €	/
28/11/2017	Lycamobile	12.500 €	/
17/10/2017	Lycamobile	25.000	/
12/10/2017	Coditel	10.000	/
12/10/2017	Orange	25.000	/
27/4/2017	Brutélé	40.000	10.000 €
27/4/2017	Nethys	96.800	10.000 €
30/5/2016	Skype	223.454	50.000 € (voorziening in cassatie verworpen)
20/5/2014	Belgacom	403.000	0 (vernietigd)

Het klopt weliswaar dat deze boetes zijn uitgesproken in andere omstandigheden, maar we moeten vaststellen dat er in het verleden vaak veel bescheidener boetes zijn opgelegd voor inbreuken met een potentieel veel grotere impact. Zo heeft Lycamobile in 2019 een boete van “slechts” 394.000 gekregen voor een geval van *recidive* in het niet-naleven van

de identificatieplicht voor prepaid SIM-kaarten, een verplichting die werd ingevoerd na de terroristische aanslagen van 22 maart 2016.

Telenet stuurt ook niet aan op de volledige voorspelbaarheid van de boetebedragen zodat *“operatoren op voorhand de kost van een bepaalde boete zouden kunnen incalculeren”*. Het BIPT moet wel het vertrouwens- en evenredigheidsbeginsel respecteren en kan dus niet breken met een vroegere beslissingspraktijk door plots veel hogere boetes beginnen op te leggen zonder daar een objectieve rechtvaardiging voor te hebben.

105. Volgens de informatie die beschikbaar is op de website van het BIPT, is de hoogste boete tot dusver de boete van 1.385.000 euro die het BIPT bij besluit van 4 juli 2023 heeft opgelegd aan de operator Lycamobile wegens niet-aansluiting op de centrale nummerdatabank die gebruikt wordt door de nooddiensten. Dat het BIPT op korte tijd twee boetes van meer dan een miljoen oplegt lijkt alvast te wijzen op een beleidswijziging. In de beslissing met betrekking tot Lycamobile heeft het BIPT de inbreuk als “ernstig” gekwalificeerd aangezien Lycamobile daarmee *“de fysieke integriteit van de abonnees, stuk voor stuk, op het spel [heeft gezet] [...] en lichtzinnig om[gaat] met de veiligheid van haar abonnees”*.⁴² De niet-aansluiting op de centrale databank die gebruikt wordt door de nooddiensten kan inderdaad letterlijk een kwestie van leven en dood zijn. Niet alleen de veiligheid van de gebruikers van Lycamobile die de nooddiensten oproepen kan hierdoor in gevaar gebracht worden, maar ook die van andere gebruikers. Zoals het BIPT in de beslissing terecht onderstreept, is iedere minuut die een respondent van een noodcentrale extra moet besteden aan het identificeren en lokaliseren van een oproeper immers een minuut waarin deze respondent niet beschikbaar is voor andere noodoproepen.⁴³ Het is duidelijk dat de mogelijke impact van de inbreuk in dergelijk geval van een totaal andere orde is dan in deze zaak.⁴⁴ Een boete van dezelfde grootteorde opleggen voor de inbreuk is kennelijk onredelijk.

106. Volgens artikel 21, §1 van de BIPT-statuuwet kan met een boete echter ook een “ontmoedigend” effect nagestreefd worden. In dit geval gaat het echter om een inbreuk die Telenet – als recipiëntoperator⁴⁵ – zelf alle belang heeft om te vermijden (zie ook de uiteenzetting van de voorgaande middelen). Het is immers nadelig voor de klantenverwerving- en tevredenheid indien de overstap van nieuwe klanten naar Telenet niet vlot verloopt. Zoals het BIPT ook zelf erkent, stelt Telenet zich daarmee ook bloot aan terugwinoperaties van andere operatoren. Er is dan ook geen noodzaak om een zeer hoge boete op te leggen om een ontmoedigend effect te bereiken.

107. Om al deze redenen is het uiteindelijke boetebedrag niet passend en evenredig en schendt het BIPT ook het vertrouwensbeginsel.

⁴² Besluit van het BIPT van 4 juli 2023, pt. 61.

⁴³ *Ibidem*, pt. 63.

⁴⁴ Lycamobile heeft trouwens ook beroep aangetekend tegen de beslissing.

⁴⁵ Zoals reeds benadrukt, verwijt het BIPT niets aan Telenet in haar hoedanigheid van donoroperator in de Easy Switch-procedure.

III. Vertrouwelijke informatie

108. Telenet vestigt de aandacht van het Marktenhof erop dat zowel dit verzoekschrift als de stukken van Telenet vertrouwelijke informatie bevatten. Telenet heeft daarom, conform artikel 2 van de wet rechtsmiddelen, twee versies van het verzoekschrift opgesteld: een vertrouwelijke versie en een niet-vertrouwelijke versie (deze laatste bestemd voor publicatie op de website van het BIPT). Telenet heeft bovendien in de inventaris van de stukkenbundel aangeduid welke stukken vertrouwelijk zijn.
109. Deze informatie is niet vertrouwelijk ten aanzien van het BIPT (die er in de meeste gevallen al kennis van genomen heeft) en uiteraard ook niet ten aanzien van het Marktenhof, maar wel ten aanzien van derden (bv. derden die eventueel zouden tussenkomen in de procedure, maar ook elke persoon die het verzoekschrift op de website van het BIPT kan consulteren). De vertrouwelijkheid van deze informatie wordt verantwoord door het feit dat het gaat om interne gegevens, bedrijfsgeheimen en/of commercieel gevoelige informatie, waarvan het mededelen aan een derde partij Telenet zou kunnen benadelen in het kader van de mededinging op de markt.

OM DEZE REDENEN,

En alle andere nog te doen gelden indien nodig in de loop van het geding,

Onder voorbehoud van rechten en zonder enige nadelige erkenning in rechte noch in feite,

BEHAGE HET UW HOF,

- Het verzoek tot nietigverklaring ontvankelijk en gegrond te verklaren;
- Bijgevolg, het besluit van de Raad het BIPT van 12 december 2023 tot het opleggen van een administratieve boete aan Telenet wegens het niet naleven van artikel 3 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie te vernietigen, in zijn geheel of in de mate waarin Uw Hof de middelen van verzoekende partij gegrond acht;
- In ondergeschikte orde, de ernst van de inbreuk te herkwalficeren als “gemiddeld”;
- In elk geval, het bedrag van de boete te verminderen in het licht van de motieven aangehaald in het derde tot en met het zesde middel;
- De verwerende partij te veroordelen in de kosten, met inbegrip van de rechtsplegingsvergoeding, begroot op 14.000 euro.

Brussel, 12 februari 2024,

Voor de verzoekende partijen,

Hun raadslieden,

Thomas De Meese

Karl Stas

INVENTARIS VAN DE STUKKEN VAN TELENET
--

1. Besluit van de Raad van het BIPT van 12 december 2023 tot het opleggen van een administratieve boete aan Telenet wegens het niet naleven van artikel 3 van het koninklijk besluit van 6 december 2016 betreffende de migratie van de vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie [VERTROUWELIJK]⁴⁶
2. Brief van Telenet aan het BIPT van 14 juni 2022 [VERTROUWELIJK]
3. E-mails van Telenet aan het BIPT d.d. 18 en 22 november 2022 [VERTROUWELIJK]
4. E-mail van Telenet aan het BIPT van 7 maart 2023 met bijlage [VERTROUWELIJK]
5. E-mail van Telenet aan het BIPT van 15 mei 2023 met bijlage [VERTROUWELIJK]
6. Personeelsverloop in de Telenet verkooppunten 2023 [VERTROUWELIJK]
7. Samenvatting resultaten van de controles uitgevoerd door Telenet in juni 2023 [VERTROUWELIJK]
8. Mailings aan de medewerkers in de verkooppunten en de call centers (oktober 2023) [VERTROUWELIJK]
9. Resultaten van de “mystery shopping” campagne uitgevoerd door Butik in opdracht van Telenet (november 2023) [VERTROUWELIJK]
10. Brief van het BIPT aan Telenet van 10 oktober 2023 – ontwerpbesluit [VERTROUWELIJK]
11. Schriftelijke opmerkingen van Telenet d.d. 6 november 2023 n.a.v. het ontwerpbesluit [VERTROUWELIJK]
12. E-mail van Telenet aan het BIPT van 16 november 2023 met bijlagen [VERTROUWELIJK]
13. E-mail van het BIPT aan Telenet van 26 oktober 2023 [VERTROUWELIJK]
14. Correspondentie met een partner (oktober 2023) [VERTROUWELIJK]

⁴⁶ De publieke versie is beschikbaar op de website van het BIPT.