



**BIPT**

## BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

*PERSBERICHT*

### Het BIPT formuleert voorstellen om het veranderen van vaste telecomoperator te versoepelen

Brussel, 25 maart 2015 – Veranderen van vaste telecomoperator is niet zo eenvoudig als veranderen van mobiele operator. Om het veranderen van operator in de toekomst vlotter te laten verlopen identificeerde het BIPT de obstakels die consumenten kunnen ondervinden en formuleert het een reeks voorstellen om het proces te versoepelen. Het BIPT overhandigde zijn analyse vandaag aan minister van Digitale Agenda en Telecom Alexander De Croo. Zo vindt het BIPT o.m. dat er een eenvoudig, voorspelbaar, snel en gesynchroniseerd proces moet komen waarbij de nieuwe operator binnen een bepaalde termijn de overstap van alle diensten aangeboden door een vaste telecomoperator kan realiseren. Consumenten moet overigens beter geïnformeerd worden door de operatoren over de te ondernemen stappen. Nog andere bijkomstige obstakels werden geïdentificeerd, zoals bijvoorbeeld de moeilijkheid om aanbiedingen te vergelijken, de financiële kosten van een overstap en de interventie van een technicus aan huis.

Uit een [enquête](#) van het BIPT blijkt dat de consument de gemakkelijkerheid om van vaste operator te veranderen gemiddeld evalueert met een 6 op 10, terwijl het veranderen van mobiele operator een score van gemiddeld 8 op 10 krijgt. **Veranderen van vaste operator, vaak voor verscheidene diensten (vb. telefonie, internet en televisie) is inderdaad niet zo eenvoudig** als veranderen van mobiele operator. In 2014 vonden er 1.117.891 mobiele nummeroverdrachten plaats tegenover 289.209 vaste. 26 % van de respondenten geeft dan ook aan dat een technisch en een administratief gemak één van de mogelijke redenen zou kunnen zijn die hen zou kunnen overtuigen om van operator te veranderen.

Om het veranderen van operator in de toekomst zo vlot mogelijk te laten verlopen en de consument een positieve ervaring te geven identificeerde het BIPT op basis van een nationale raadpleging **tal van obstakels die consumenten kunnen ondervinden** wanneer zij van vaste operatoren zouden wensen te veranderen. Die obstakels werden ondergebracht in 3 luiken: 1) een gebrekkige coördinatie en procedure bij het veranderen van operator, 2) een gebrek aan informatie voor de consument en 3) financiële en praktische belemmeringen.

Voor elk van deze problemen formuleert het BIPT in [een verslag](#) mogelijke oplossingen, waarvan de twee belangrijkste hieronder worden samengevat:

- Om dienstonderbrekingen of dubbele factureringen bij het veranderen van vaste operator te vermijden dringt zich **een eenvoudig, voorspelbaar, snel en gesynchroniseerd proces** op waarbij de consument zich enkel dient te wenden tot de nieuwe operator die binnen een bepaalde maximale termijn de overstap dient te bewerkstelligen. De abonnee ondertekent dan een overdachtsformulier waarin hij de nieuwe operator machtigt om het nummer over te dragen en het bestaande contract met de operator op te zeggen. Operatoren zullen zich vervolgens administratief en operationeel moeten coördineren om de eventuele dienstonderbreking zo kort mogelijk te houden. De factuur kan daarbij helpen door alle bestaande inlichtingen te vermelden in verband met de identificatie van de lijnen bij de operatoren die over eigen infrastructuur beschikken.

- Operatoren zouden op hun website en via hun klantendiensten **duidelijke en toegankelijke informatie** moeten geven over de stappen die gezet moeten worden om van operator te veranderen. Het overdrachtsformulier zou de consument tevens kunnen inlichten over zijn rechten en plichten. Tijdens en na de uitvoering van het proces zouden de operatoren zo snel mogelijk moeten communiceren naar de consument over de desactivatie en activatie van de dienst.

Tenslotte raadt het BIPT consumenten aan om telecomprijzen te vergelijken via zijn website [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be). Op deze gratis **online prijsvergelijker**, die door het BIPT wordt beheerd, moeten de telecomoperatoren verplicht hun aanbiedingen en prijzen vermelden. Sinds januari 2015 is het mogelijk om prijzen te vergelijken met of zonder rekening te houden met promoties (voor bestaande klanten of nieuwe klanten) en exact te weten wat men betaalt na beëindiging van de promotie.

Het BIPT heeft zijn analyse vandaag overhandigd aan vicepremier en minister van Digitale Agenda en Telecom Alexander De Croo. *"Ik verwelkom de studie van het BIPT die de problemen bij het veranderen van operator in kaart brengt. Bedoeling is nu om de voorgestelde oplossingen zo snel mogelijk in de praktijk te brengen. Dit is in het belang van de consument en van de concurrentie in de sector,"* aldus minister De Croo.

Jack Hamande Voorzitter van de Raad van het BIPT: *"Met deze voorstellen hoopt het BIPT het leven van consumenten te vergemakkelijken, die wensen te veranderen van operator voor telefonie, internet en/of televisie. Het BIPT zal de Minister helpen om deze voorstellen, die als doelstelling hebben de concurrentie op de vaste telecommarkt verder aan te wakkeren, spoedig tot een goed einde te brengen."*

Voor meer gedetailleerde inlichtingen:

Dirk Appelmans  
Woordvoerder  
Tel. : 02 226 87 67

IBPT  
Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35  
1030 Brussel  
Tel. 02 226 88 88  
Fax 02 226 88 77  
[info@bipt.be](mailto:info@bipt.be)  
[www.bipt.be](http://www.bipt.be)