

**Décision du Conseil de l'IBPT
du 5 mai 2026 concernant l'imposition d'une amende
administrative à B-Connect pour non-réponse à une
demande d'informations**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Objet	3
2.	Base juridique	3
3.	Procédure	6
4.	GRIEF : absence de réponse à une demande d'informations	7
4.1.	Grief repris dans le projet de décision du 13 mars 2026	7
4.2.	Observations écrites et orales de B-Connect et réaction de l'IBPT	8
5.	Conclusion de l'IBPT	8
6.	Ordre de mettre fin au manquement	9
6.1.	Position de l'IBPT dans le projet de décision du 13 mars 2026.....	9
6.2.	Observations écrites et orales de B-Connect et réaction de l'IBPT	9
7.	Imposition d'une amende administrative	9
7.1.	Nécessité d'imposer une amende	9
7.1.1.	<i>Position de l'IBPT dans le projet de décision du 13 mars 2026</i>	<i>9</i>
7.1.2.	<i>Observations écrites et orales de B-Connect et réaction de l'IBPT.....</i>	<i>10</i>
7.2.	Principes de calcul du montant de l'amende	10
7.3.	Calcul de l'amende.....	11
7.3.1.	<i>La gravité de l'infraction.....</i>	<i>11</i>
7.4.	Circonstances aggravantes et atténuantes	12
7.4.1.	<i>Position de l'IBPT dans le projet de décision du 13 mars 2026</i>	<i>12</i>
7.4.2.	<i>Observations écrites et orales de B-Connect et réaction de l'IBPT.....</i>	<i>13</i>
7.5.	Contrôle du respect de certains principes (effet dissuasif, proportionnalité et seuils légaux) .	13
7.5.1.	<i>Position de l'IBPT dans le projet de décision du 13 mars 2026</i>	<i>13</i>
7.5.2.	<i>Observations écrites et orales de B-Connect et réaction de l'IBPT.....</i>	<i>13</i>
8.	Décision	14
9.	Voies de recours	14

1. Objet

1. L'IBPT a été contacté par le Service de médiation pour les télécommunications (ci-après, le « service de médiation ») à la suite d'une plainte d'un client de B-Connect SPRL (ci-après, « B-Connect »). Ce client a signalé que son changement de fournisseur n'avait pas été effectué via la procédure standard Easy Switch et qu'il continuait à recevoir des factures de B-Connect.
2. La procédure Easy Switch, telle que prévue par 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, l'« AR Easy Switch »), facilite le changement d'opérateur pour certains abonnés¹. Cette procédure utilise des codes d'identification uniques (appelés « Easy Switch ID ») pour identifier les services à migrer.
3. Le site Internet de l'IBPT contient une liste indicative des plans tarifaires professionnels auxquels s'applique la procédure Easy Switch.² B-Connect n'étant pas reprise dans la liste, le service de médiation souhaitait obtenir un avis concernant la qualification du plan tarifaire de B-Connect. Plus précisément, le service de médiation souhaitait savoir si ce plan tarifaire devait être considéré comme un plan tarifaire professionnel auquel s'applique la procédure Easy Switch.
4. Le 26 novembre 2025, l'IBPT a transmis son analyse du plan tarifaire par e-mail et a conclu qu'il était nécessaire d'interroger l'opérateur pour pouvoir se prononcer définitivement.
5. La demande d'informations a été envoyée par courrier le 1^{er} décembre 2025, avec un délai de réponse fixé au 17 décembre 2025. Cette demande étant restée sans réponse, l'IBPT a envoyé un rappel le 31 décembre 2025, fixant la date limite de réponse au 12 janvier 2026. L'e-mail de rappel est également resté sans réponse.
6. Au moment de la rédaction du présent document, l'IBPT n'avait reçu aucune réponse écrite.

2. Base juridique

7. L'IBPT reproche à B-Connect de ne pas s'être conformée aux exigences de
 - 7.1. l'article 14, § 2, 2^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges (ci-après, « la loi relative au statut de l'IBPT ») ; Cette disposition prévoit ce qui suit : « § 2. Dans le cadre de ses compétences, l'Institut peut exiger, par demande motivée, de toute personne

¹ À savoir les abonnés résidentiels (« consommateurs ») et certains abonnés professionnels de services fixes ou d'offres groupées de services de communications électroniques, comprenant au moins un service d'internet fixe ou de télévision.

² Cette liste peut être consultée sur le lien suivant : <https://www.ibpt.be/consommateurs/liste-indicative-des-plans-tarifaires-professionnels-auxquels-s-applique-l-easy-switch>

concernée toute information utile. L'Institut fixe le délai de communication des informations demandées. » et

- 7.2. l'article 137, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après, la « LCE »), selon lequel : « *Dans le cadre de ses compétences, l'Institut peut exiger, par demande motivée, de toute personne concernée toute information utile [y compris des informations financières ou des informations concernant l'évolution future des réseaux ou des services]. L'Institut fixe le délai de fourniture [et le niveau de détail] des informations demandées. »*
8. L'article 14, § 1^{er}, 3^o, d), de la loi relative au statut de l'IBPT confère à ce dernier la tâche de veiller au respect, entre autres, de l'article 14, § 2, 2^o, de la même loi.
9. L'article 14, § 1^{er}, 3^o, a), de la loi relative au statut de l'IBPT confère à ce dernier la tâche de contrôler le respect de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et de ses arrêtés d'exécution.
10. Sur le plan procédural, la présente décision est prise en vertu de l'article 21 de la loi relative au statut de l'IBPT, qui, au moment de l'adoption de la présente décision, prévoit ce qui suit :

« Art. 21, § 1^{er}. 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^{er}, 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. 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. 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. Le Conseil peut entendre toute personne pouvant contribuer utilement à son information, soit d'office, soit à la demande de l'intéressé.

§ 5. 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^o 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^o/1. des prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier au manquement ;

1^o/2 dans le cadre du règlement sur les services numériques, accepter les engagements proposés par le fournisseur d'un service intermédiaire et les rendre contraignants ;

2^o le paiement dans le délai impartit 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. En ce qui concerne les manquements au règlement sur les services numériques, le montant maximal de l'amende administrative est celui visé à l'article 52, paragraphe 3, dudit règlement ;

2°/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. En ce qui concerne les manquements au règlement sur les services numériques, le montant maximal de l'astreinte est celui visé à l'article 52, paragraphe 4, dudit règlement ;

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^{er}, 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^{er}, 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^{er}, 2° et 2/1°, ne sont pas fiscalement déductibles.

§ 5/2. Par dérogation au paragraphe 5, si le Conseil conclut à l'existence d'un manquement aux dispositions visées à l'article 18 du règlement (UE) 2021/784 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 relatif à la lutte contre la diffusion des contenus à caractère terroriste en ligne de la part d'un fournisseur de services d'hébergement, il peut adopter, en une ou plusieurs décisions, une ou plusieurs des mesures suivantes :

1° l'ordre qu'il soit mis fin au manquement, soit immédiatement, soit dans un délai raisonnable qu'il impartit, pour autant que ce manquement n'ait pas cessé ;

2° le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une astreinte d'un montant de quatre pour cent au maximum du chiffre d'affaires mondial journalier moyen du fournisseur de services d'hébergement ;

3° le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une amende administrative au profit du Trésor public d'un montant de quatre pour cent au maximum du chiffre d'affaires mondial annuel du fournisseur de services d'hébergement concerné.

Le chiffre d'affaires visé à l'alinéa 1^{er}, 2° et 3°, est le montant atteint par une entreprise au sens de l'article 5, paragraphe 1^{er}, du règlement (CE) n° 139/2004 du Conseil du 20 janvier 2004 relatif au contrôle des concentrations entre entreprises.

§ 6. 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

1^{er} 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^{er}, 2^o et 2^o /1.

§ 7. 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^o suspendre ou retirer les droits d'utilisation attribués, dont les conditions n'ont pas été respectées ou

2^o 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.

§ 7/2. Les paragraphes 6 à 7/1 ne s'appliquent pas en cas de manquement au règlement sur les services numériques.

§ 7/3. Pour ce qui concerne l'article 51, paragraphe 3, alinéa 1er, point b), du règlement sur les services numériques, l'Institut saisit le président du tribunal de première instance statuant comme en référé en vue de voir ordonner la restriction visée dans cet article.

§ 8. 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. »

3. Procédure

11. La procédure qui a été suivie est la suivante :

11.1. Le 13 mars 2026, l'IBPT a envoyé le projet de décision (ci-après : « le projet de décision du 13 mars 2026 ») à B-Connect ;

11.2. B-Connect a été invitée à formuler des observations écrites, la date limite de réponse étant fixée au 30 mars 2026. L'IBPT n'a reçu aucune réponse écrite de la part de B-Connect ;

11.3. Dans le courrier précité du 13 mars 2026, B-Connect a également été invitée à se présenter à une audition devant le Conseil de l'IBPT le 8 avril 2026. B-Connect n'a pas répondu à cette invitation, même après l'envoi d'un e-mail le 7 avril 2026 pour rappeler à B-Connect la date de l'audition.

4. GRIEF : absence de réponse à une demande d'informations

4.1. Grief repris dans le projet de décision du 13 mars 2026

12. Le 1^{er} décembre 2025, l'IBPT a adressé une demande d'informations à B-Connect tant par courrier que par e-mail, dont les principaux éléments sont reproduits ci-dessous (traduction libre) :

« L'IBPT se pose actuellement les questions suivantes concernant cette situation :

1. Pourquoi votre site Internet est-il inaccessible ? Quelles mesures avez-vous prises, le cas échéant, pour rendre le site Internet à nouveau accessible aux utilisateurs finaux ?
2. Veuillez décrire les services ou les plans tarifaires
 - a. Internet V-Line 100/20,
 - b. SIP-2 B-Free et
 - c. Pack Europe B-Free
3. Veuillez décrire et documenter à l'aide de pièces justificatives (autres que les conditions générales) comment les utilisateurs finaux de B-Connect peuvent ou pouvaient conclure un contrat pour ces services/formules tarifaires.

Veuillez prendre comme référence la situation au 11 juin 2018 si celle-ci diffère de la situation actuelle en ce qui concerne les services/formules tarifaires mentionnés au point 2.

Veuillez notamment répondre aux questions suivantes :

- a. Les utilisateurs finaux de B-Connect pouvaient-ils ou peuvent-ils souscrire à ces services/formules tarifaires uniquement après avoir soumis un cahier des charges (dans lequel ils décrivent leurs besoins et leurs exigences) ?
- b. Les utilisateurs finaux de B-Connect pouvaient-ils ou peuvent-ils négocier certains aspects du service, tels que le prix et la qualité ?

[...]

*Nous vous prions de bien vouloir nous fournir les informations demandées pour le **17 décembre 2025** au plus tard, en indiquant clairement et précisément les informations fournies que vous considérez comme confidentielles. »*

13. B-Connect n'a pas répondu à la demande d'informations. Le 31 décembre 2025, un e-mail de rappel a donc été envoyé à B-Connect, fixant au 12 janvier 2026 la date limite

de réponse (traduction libre) :

« Monsieur Cramm,

Nous nous référons au courrier envoyé par l'IBPT à votre entreprise le 1^{er} décembre 2025.

Vous trouverez ci-joint une copie de cette lettre.

Sauf erreur de notre part, nous n'avons pas reçu les informations demandées dans ce courrier, bien que le délai fixé pour leur communication soit déjà écoulé.

Nous vous prions de bien vouloir faire le nécessaire.

Nous proposons d'en discuter la semaine prochaine. Pourriez-vous nous communiquer vos disponibilités ?

En l'absence de réponse satisfaisante dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date du présent e-mail, l'IBPT se réserve le droit d'engager une procédure d'infraction, conformément à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, et d'imposer une ou plusieurs des mesures prévues par cet article (amende, astreinte, etc.). »

L'e-mail de rappel est également resté sans réponse.

14. L'article 14, § 2, 2^o, de la loi relative au statut de l'IBPT et l'article 137, § 1^{er}, de la LCE permettent à l'IBPT d'exiger, par demande motivée, de toute personne concernée toute information utile à l'accomplissement de ses missions légales. Le fait que l'IBPT soit en mesure d'exiger ces informations signifie que les personnes auxquelles elles sont demandées sont légalement tenues de communiquer ces informations.
15. Par conséquent, en ne fournissant pas les informations demandées par l'IBPT dans son courrier du 1^{er} décembre 2025, B-Connect n'a pas respecté les exigences de l'article 14, § 2, 2^o, de la loi relative au statut de l'IBPT et de l'article 137, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la LCE.

4.2. Observations écrites et orales de B-Connect et réaction de l'IBPT

16. L'IBPT n'a reçu aucune remarque, ni par écrit ni oralement, de la part de B-Connect. En conséquence, l'IBPT confirme les conclusions et la position qu'il a formulées dans le projet de décision.

5. Conclusion de l'IBPT

17. Compte tenu de ce qui précède, l'IBPT retient le grief énoncé au chapitre précédent.
18. L'IBPT constate donc que B-Connect SPRL a enfreint l'article 14, § 2, 2^o, de la loi relative au statut de l'IBPT et l'article 137, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la LCE.

6. Ordre de mettre fin au manquement

6.1. Position de l'IBPT dans le projet de décision du 13 mars 2026

19. Il ressort des développements présentés au chapitre 4 ci-dessus que B-Connect continue d'enfreindre les articles 14, § 2, 2^o, de la loi relative au statut de l'IBPT et 137, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la LCE.
20. L'IBPT souligne que la demande d'informations de l'IBPT n'est pas une fin en soi, mais un moyen d'atteindre les objectifs du cadre législatif et réglementaire par le biais d'une surveillance et, le cas échéant, de l'adoption de décisions de l'IBPT dans le cadre de ses compétences.
21. L'accès à des informations non accessibles au public revêt une grande importance pour le processus décisionnel de l'IBPT et l'accomplissement de ses missions légales. L'absence de réponse aux questions de l'IBPT à cet égard (ou la réponse inappropriée à celles-ci) entrave l'IBPT dans l'exécution de ses missions légales.
22. Ces motifs sont davantage développés et étayés ci-dessous, en particulier dans la partie de la présente décision relative à la gravité de l'infraction.
23. L'IBPT exige donc que B-Connect mette fin à l'infraction aux articles 14, § 2, 2^o de la loi relative au statut de l'IBPT et 137, § 1^{er}, alinéa 1^{er} de la LCE en fournissant les informations demandées à l'IBPT.
24. L'IBPT est d'avis qu'un délai de deux semaines à compter de la notification de la présente décision est suffisant pour permettre à B-Connect de fournir les informations demandées depuis le 1^{er} décembre 2025. Les informations à fournir à l'IBPT ne sont en effet pas complexes.

6.2. Observations écrites et orales de B-Connect et réaction de l'IBPT

25. L'IBPT n'a reçu aucune remarque, ni par écrit ni oralement, de la part de B-Connect. En conséquence, l'IBPT confirme les conclusions et la position qu'il a formulées dans le projet de décision.

7. Imposition d'une amende administrative

7.1. Nécessité d'imposer une amende

7.1.1. Position de l'IBPT dans le projet de décision du 13 mars 2026

26. B-Connect n'ayant pas répondu à la demande d'informations ni au rappel subséquent, comme exposé dans le grief, l'IBPT considère que B-Connect estime qu'il n'est pas nécessaire de donner suite aux demandes d'informations du régulateur et qu'elle ne fournira pas ces informations en l'absence d'un signal clair.

27. L'IBPT estime dès lors nécessaire d'infliger une amende pour le motif suivant :

27.1. L'absence de réponse aux demandes d'informations empêche l'IBPT de mener à bien ses missions légales. Cela a porté atteinte de manière effective aux intérêts des utilisateurs finaux concernés.

28. Ce motif sera développé et étayé plus en détail ci-après, notamment dans la partie de la présente décision portant sur la gravité de l'infraction.

7.1.2. Observations écrites et orales de B-Connect et réaction de l'IBPT

29. L'IBPT n'a reçu aucune remarque, ni par écrit ni oralement, de la part de B-Connect. En conséquence, l'IBPT confirme les conclusions et la position qu'il a formulées dans le projet de décision.

7.2. Principes de calcul du montant de l'amende

30. L'article 21, § 1^{er}, de la loi relative au statut de l'IBPT prévoit ce qui suit : « *Les sanctions ainsi prévues sont appropriées, effectives, proportionnées et dissuasives.* »

31. La loi relative au 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 appliquer pour le calcul de ces amendes. En dessous de ces plafonds, la définition du montant de l'amende relève donc du pouvoir discrétionnaire de l'IBPT.

32. Le montant de l'amende est déterminé à l'aide des lignes directrices que l'IBPT a établies à cet effet dans sa communication du 31 mars 2020 concernant les lignes directrices relatives au calcul du montant des amendes administratives imposées par l'IBPT (ci-après : « lignes directrices relatives aux amendes »).

33. Les objectifs de l'amende sont, d'une part, de réagir de manière appropriée au non-respect de la réglementation et, d'autre part, d'avoir un effet dissuasif. Il ne s'agit pas ici de l'indemnisation d'une victime à la suite du comportement illicite. L'effet dissuasif vise un double résultat : il s'agit d'inciter le contrevenant (effet dissuasif spécifique) à ne plus commettre l'infraction et d'inciter les tiers (effet dissuasif général) à ne pas commettre l'infraction (ou une infraction similaire).

34. En vertu du principe de proportionnalité, le montant de l'amende doit être suffisamment élevé pour atteindre les objectifs poursuivis, sans toutefois dépasser ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.

35. 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^o, de la loi relative au statut de l'IBPT).

36. Le 3 décembre 2025, l'IBPT a publié la communication du Conseil de l'IBPT concernant sa politique dans le cadre de l'obligation de fourniture d'informations à l'IBPT.³
37. Dans cette dernière communication, l'IBPT a annoncé que, pour les cas tels que celui du présent dossier, il utilisera des tarifs graduels qui dépendent de la taille de l'entreprise.⁴ Ces tarifs ne sont pas rendus publics.
38. Dans les paragraphes suivants, l'IBPT détaille les éléments dont il a tenu compte dans le cadre du calcul du montant de l'amende.

7.3. Calcul de l'amende

39. Comme indiqué ci-dessus, le montant de l'amende est déterminé graduellement en tenant compte de la taille de l'entreprise afin de parvenir à un montant d'amende proportionnel.
40. Pour déterminer la taille de l'entreprise, l'IBPT se base sur les seuils fixés au titre 5 du Code des sociétés et des associations.⁵
41. Sur la base des données les plus récentes disponibles dans les comptes annuels de 2024 de B-Connect, tels que publiés sur le site Internet de la Banque nationale de Belgique, B-Connect doit être considérée comme une microentreprise. D'après ces comptes annuels, B-Connect affichait en effet un total de bilan de 227 674 euros pour l'exercice 2024. Les comptes annuels ne font état ni du chiffre d'affaires ni de l'effectif moyen.
42. Le montant de base de l'amende est donc fixé à **250 euros**.⁶

7.3.1. La gravité de l'infraction

7.3.1.1. Position de l'IBPT dans le projet de décision du 13 mars 2026

43. Comme mentionné ci-dessus dans la motivation de la nécessité d'infliger une amende, l'IBPT considère qu'en ne répondant pas à sa demande d'informations, B-Connect empêche l'IBPT d'exercer son contrôle sur l'application de la législation et de constater d'éventuelles infractions.

³ Communication du Conseil de l'IBPT du 3 décembre 2025 concernant sa politique dans le cadre de l'obligation de fourniture d'informations à l'IBPT. Cette communication peut être consultée sur le lien suivant : [Communication du 3 décembre 2025 concernant sa politique dans le cadre de l'obligation de fourniture d'informations à l'IBPT](#)

⁴ Point 10 de la communication du Conseil de l'IBPT du 3 décembre 2025 concernant sa politique dans le cadre de l'obligation de fourniture d'informations à l'IBPT.

⁵ Articles 1 :24 à 1 :27 Code des sociétés et associations.

⁶ Les comptes annuels que B-Connect a déposés auprès de la BNB sont en effet établis selon le modèle micro. Pour la définition de la microsociété, voir l'article 1 :25 du Code des sociétés et associations. Les comptes annuels individuels servent de base à l'évaluation des critères de taille des sociétés.

44. Les lignes directrices relatives aux amendes stipulent clairement que les amendes doivent avoir un effet dissuasif.⁷ À cet égard, l'IBPT fait donc grand cas de l'absence de réponse écrite de la part de B-Connect, alors que celle-ci y avait été invitée à plusieurs reprises par l'IBPT.⁸ Les opportunités qui ont été offertes à B-Connect se sont avérées insuffisantes pour convaincre B-Connect de la nécessité de coopérer avec le régulateur.
45. Une telle attitude n'est pas acceptable pour l'IBPT.
46. Compte tenu du fait que l'un des objectifs réglementaires de l'IBPT est notamment de promouvoir les intérêts des utilisateurs finaux, et que la question en cause a été portée à l'attention de l'IBPT après qu'un client de B-Connect a sollicité l'intervention du service de médiation, l'IBPT estime que l'attitude de B-Connect porte préjudice à l'utilisateur final et pourrait nuire à d'autres utilisateurs finaux à l'avenir. En effet, le fait de ne pas avoir répondu à la demande d'informations a eu pour conséquence que l'IBPT n'a pas été en mesure de fournir un avis complet au service de médiation.
47. Par ailleurs, l'amende doit être considérée comme un signal clair. Comme indiqué ci-dessus, l'effet dissuasif vise un double résultat : d'une part, il vise à provoquer un changement de comportement chez le contrevenant afin qu'il ne commette plus l'infraction (effet dissuasif spécifique) ; d'autre part, il vise à dissuader des tiers de commettre l'infraction (ou une infraction similaire) (effet dissuasif général).

7.3.1.2. Observations écrites et orales de B-Connect et réaction de l'IBPT

48. L'IBPT n'a reçu aucune remarque, ni par écrit ni oralement, de la part de B-Connect. En conséquence, l'IBPT confirme les conclusions et la position qu'il a formulées dans le projet de décision.

7.4. Circonstances aggravantes et atténuantes

49. 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 atténuantes et/ou aggravantes qui auront pour effet d'augmenter ou de diminuer le montant de base de l'amende.

7.4.1. Position de l'IBPT dans le projet de décision du 13 mars 2026

50. L'IBPT a pris en considération les circonstances aggravantes et atténuantes telles que reprises dans ses lignes directrices relatives aux amendes et estime qu'elles ne doivent pas être prises en compte dans le présent dossier.

⁷ Point 7 des lignes directrices relatives aux amendes.

⁸ À savoir : Demande d'informations par courrier du 1^{er} décembre 2025 et e-mail de rappel du 31 décembre 2025.

7.4.2. Observations écrites et orales de B-Connect et réaction de l'IBPT

51. L'IBPT n'a reçu aucune remarque, ni par écrit ni oralement, de la part de B-Connect. En conséquence, l'IBPT confirme les conclusions et la position qu'il a formulées dans le projet de décision.

7.5. Contrôle du respect de certains principes (effet dissuasif, proportionnalité et seuils légaux)

7.5.1. Position de l'IBPT dans le projet de décision du 13 mars 2026

52. Le montant maximal de l'amende ne peut pas dépasser le plafond légal de 5 % 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.
53. L'IBPT ne dispose pas de chiffres d'affaires récents de B-Connect, car les derniers comptes annuels disponibles (c'est-à-dire ceux de l'exercice 2024) ne mentionnent pas de chiffre d'affaires.⁹ Sans préjudice de la possibilité pour l'opérateur de prouver le contraire, l'IBPT estime qu'il est particulièrement improbable que le montant de l'amende de 250 euros dépasse le plafond légal susmentionné.
54. Le montant de l'amende respecte 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. »

55. L'amende finalement infligée est donc très éloignée du plafond légal autorisé par l'article 21 de la loi relative au statut de l'IBPT.

7.5.2. Observations écrites et orales de B-Connect et réaction de l'IBPT

56. L'IBPT n'a reçu aucune remarque, ni par écrit ni oralement, de la part de B-Connect. En conséquence, l'IBPT confirme les conclusions et la position qu'il a formulées dans le projet de décision.

⁹ À obtenir en saisissant le numéro d'entreprise 0426 655 389 sur <https://consult.cbso.nbb.be/consult-entreprise>

8. Décision

57. L'IBPT :

57.1. déclare que B-Connect SPRL a enfreint l'article 14, § 2, 2^o, de la loi relative au statut de l'IBPT et l'article 137, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la LCE ;

57.2. demande à B-Connect SPRL de lui transmettre les informations demandées dans la demande d'informations datée du 1^{er} décembre 2025 ;

57.3. impose à B-Connect SPRL une amende administrative de **250 euros** pour l'infraction constatée dans la présente décision.

58. Le paiement¹⁰ de l'amende doit être effectué dans le délai suivant :

58.1. sans recours en annulation contre la décision devant la Cour des marchés, au plus tard dans un délai de 10 jours à compter du jour suivant la fin du délai pour introduire le recours ;

58.2. en cas d'introduction d'un tel recours, au plus tard dans un délai de 10 jours à compter du prononcé de l'arrêt de la Cour sur le contenu du recours.

59. Le contrevenant doit immédiatement envoyer la preuve de paiement à l'IBPT.

9. Voies de recours

Conformément à l'article 2, § 1^{er}, 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.

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.

¹⁰ Les informations nécessaires au paiement, telles que le numéro de compte sur lequel effectuer le virement et la communication à indiquer, figurent dans le courrier notifiant la décision définitive à B-Connect.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil