



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

I B P T

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU JOUR MOIS ANNEE
AVEC LES LIGNES DIRECTICES POUR
L'INTERPRÉTATION DU CONCEPT D'« ABONNÉ QUI POSSEDE AU
MAXIMUM 5 NUMÉROS »
DANS LE CADRE DE
L'APPLICATION DES DISPOSITIONS DE LA LOI DU 13 JUIN 2005
CONCERNANT LE RENOUVELLEMENT ET LA RÉSILIATION DE CONTRAT**

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Délai de réponse: jusqu'au 22 avril 2014

Personne de contact: Tim Nuyens, Premier conseiller (02 226 87 57)

Adresse de réponse par e-mail: consult09@bipt.be

Référence: consult-2014-D9

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.
Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1er - Contexte	3
Chapitre 2 – Historique parlementaire.....	4
Chapitre 3 – Autres éléments utiles à l'interprétation.....	5
3.1. LA DÉFINITION D'« ABONNÉ » ET DE « NUMÉRO »	5
3.2. OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET PRINCIPES RÉGLEMENTAIRES	6
Chapitre 4 – Lignes directrices	7
4.1. LES CONTRATS DES CONSOMMATEURS RELÈVENT TOUJOURS DES RÈGLES DE RENOUVELLEMENT DE CONTRAT ET DE RÉSILIATION SANS FRAIS APRÈS 6 MOIS	7
4.2. UN SERVICE CPS N'EST PAS PRIS EN COMPTE POUR LE CALCUL DU NOMBRE DE NUMÉROS MIS À LA DISPOSITION D'UN PETIT INDÉPENDANT OU ENTREPRISE PAR UN OPÉRATEUR ALTERNATIF.....	7
4.2.1. <i>Problématique</i>	7
4.2.2. <i>Ligne directrice de l'IBPT</i>	8
4.3. LE NOMBRE DE NUMÉROS DOIT ÊTRE ANALYSÉ PAR CONTRAT SÉPARÉ	9
4.3.1. <i>Problématique</i>	9
4.3.2. <i>Ligne directrice de l'IBPT</i>	9
4.4. L'IBPT CONSIDÈRE QUE LES CONTRATS INTERNET NON RÉSIDENIELS NE PEUVENT PAS TOUS ÊTRE RÉSILIÉS SANS FRAIS APRÈS 6 MOIS.....	10
4.4.1. <i>Problématique</i>	10
4.4.2. <i>Lignes directrices de l'IBPT</i>	10
Chapitre 5 - Conclusion.....	14

Chapitre 1er - Contexte

1. La loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques a introduit de nouveaux articles dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après aussi « la loi du 13 juin 2005 » ou « LCE ») concernant le renouvellement et la résiliation de contrat.

Il s'agit plus particulièrement des articles suivants:

- Article 108, §1er/1 (article concernant le renouvellement de contrat):

« §1er/1. Sans préjudice de l'article 111/3, le remplacement par le même opérateur d'un contrat à durée déterminée ou d'un contrat à durée indéterminée conclu avec un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros, à l'exception des numéros pour des services M2M, par un nouveau contrat conclu pour une durée déterminée est uniquement possible à condition que l'opérateur:

1° ait préalablement averti le consommateur ou l'abonné concerné par écrit que:

- *en n'acceptant pas le remplacement, son contrat à durée déterminée en cours sera converti par application de l'article 82 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur à sa date d'échéance en un contrat à durée indéterminée, aux mêmes conditions et gratuitement résiliable à tout moment moyennant le respect du délai de préavis applicable de maximum deux mois, et*
- *en acceptant le remplacement, son contrat en cours sera remplacé par un nouveau contrat à durée déterminée, qui ne sera résiliable avant la date d'échéance que moyennant le paiement d'une indemnité de rupture, dont le montant sera également communiqué au consommateur ou à l'abonné concerné, et*

2° ait reçu l'accord exprès et écrit du consommateur ou de l'abonné concerné. »

- Article 111/3, §3 (article concernant la résiliation):

« § 3. Sans préjudice de la disposition de l'alinéa 2, l'opérateur ne peut pas réclamer d'indemnité à un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel, à l'exception des numéros pour des services M2M, pour la résiliation d'un contrat à durée indéterminée ou pour la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.

L'indemnité qu'un opérateur peut réclamer au cours des six premiers mois en cas de résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée par un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel ne peut, sans préjudice de la disposition à l'alinéa 3, être supérieure à la redevance d'abonnement qui serait encore due jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat au cas où ce contrat n'aurait pas été résilié anticipativement.

En cas de rupture anticipée du contrat, une indemnité supplémentaire peut être demandée au consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel ayant reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à un abonnement à durée déterminée, qui ne peut toutefois être supérieure à

la valeur résiduelle du produit au moment de la rupture du contrat, conformément à l'article 108, § 1er, e), dernier tiret. »

2. Afin de déterminer le champ d'application de ces articles, le législateur a (notamment) utilisé le concept d'abonné *qui ne possède pas plus de cinq numéros* (parfois aussi : *numéros d'appel*).
3. L'IBPT a été prévenu par le Service de médiation pour les télécommunications que ce concept et le droit de résiliation sans frais y afférent donnaient lieu à des litiges entre les opérateurs et les abonnés qui sont des clients non résidentiels et à des plaintes de ces derniers auprès du Service de médiation, sans que celles-ci ne soient toujours résolues par le Service de médiation.
4. La présente communication a pour objectif d'explicitier le concept d'abonné qui possède au maximum 5 numéros (d'appel), en vue d'harmoniser son application dans le secteur des communications électroniques en Belgique. La position adoptée par l'IBPT dans ces Lignes directrices n'a pas pour objectif de se substituer à l'action des Cours et des Tribunaux, qui sont les instances compétentes finales pour l'interprétation des lois, mais vise à contribuer à la clarification de la loi afin de minimiser le nombre de litiges individuels par rapport aux articles concernés.

Chapitre 2 – Historique parlementaire

5. Le concept d'abonné avec au maximum 5 numéros a été pour la première fois introduit dans l'article 110, §4, de la loi du 13 juin 2005 par l'article 25 de la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses¹. Cet article est le résultat de [l'amendement n° 7 du Gouvernement](#) au projet de loi déposé en Commission de l'Infrastructure de la Chambre (voir Doc. Parl., Chambre, 51e législature, 2005-2006, Amendements introduits dans la Commission de l'Infrastructure, n° 2098/009, p. 2 et suivants). La motivation de cet Amendement du gouvernement stipule :

« Cette adaptation apportée à l'article 110 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, vise à limiter le champ d'application de cet article aux consommateurs et aux indépendants, aux petites entreprises ayant 5 numéros au maximum. Cette adaptation doit être opérée dans les plus brefs délais car sinon le risque existe que les opérateurs devront établir des plans tarifaires en fonction du schéma de consommation également pour les grandes entreprises. Le but ne serait ainsi pas atteint et la complexité de l'analyse engendrerait des frais énormes pour les opérateurs. » (passage souligné par l'IBPT).

6. À l'article 65 de la loi du 10 juillet 2012, inséré par l'article 108, §1er/1 LCE, la raison suivante est donnée dans [l'exposé des motifs](#):

¹ Par souci d'exhaustivité, l'IBPT souligne que le concept a aussi été introduit dans l'article 110, § 1er, LCE.

« Le paragraphe 1er/1 n'interdit pas le remplacement d'un contrat à durée déterminée ou indéterminée par un nouveau contrat à durée déterminée mais requiert toutefois l'accord écrit exprès de l'abonné, qui est un consommateur, un petit indépendant ou une PME (défini dans le dispositif comme "l'abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros"). Cela signifie par exemple concrètement qu'une simple communication téléphonique avec un tel abonné, au cours de laquelle celui-ci marquerait son accord sur un changement, ne suffit pas pour remplacer le contrat existant par un nouveau contrat à durée déterminée : tant que cet abonné n'a pas donné son accord exprès et écrit, c'est-à-dire sur papier ou par voie électronique (message électronique cliquable comme par exemple un e-mail, le "cochage" d'une case prévue à cet effet sur un site Internet, un SMS vers un numéro paramétré par l'opérateur pour recevoir des résiliations), pour remplacer son contrat par un autre contrat, le contrat initial continue à exister et sera le cas échéant prolongé et converti en un contrat à durée indéterminée.

Il est également prévu au paragraphe 1er/1 que l'abonné, qui est un consommateur, soit averti, en cas de prolongation (tacite), que son contrat à durée déterminée en cours sera normalement converti à son échéance en un contrat à durée indéterminée résiliable à tout moment et gratuitement, moyennant le respect d'un délai de préavis de deux mois maximum. » (Doc. Parl., Chambre, 53^e législature, 2011-2012, Projet de loi N° 2143/001, p. 59) (passage souligné par l'IBPT).

7. L'applicabilité des mesures de protection mentionnées dans la présente communication aux abonnés qui ne possèdent pas plus de cinq numéros d'appel a également été examinée en détail par le Ministre compétent pour les télécommunications dans [la réponse à une question du parlementaire David Geerts](#), posée en Commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques de la Chambre du 24 octobre 2012 (Compte rendu intégral, Commission de l'Infrastructure, Chambre, 53^e Législature, 2012-2013, N° COM 565, p. 27-29).

Chapitre 3 – Autres éléments utiles à l'interprétation

3.1. La définition d'« abonné » et de « numéro »

8. Le concept à interpréter d'abonné qui possède au maximum 5 numéros utilise 2 termes définis dans le cadre réglementaire : « abonné » et « numéro ». Outre l'historique de la loi, les définitions légales de ces concepts doivent elles aussi être rappelées.
9. Le concept d'« abonné » est défini à l'article 2, 15°, LCE comme : *« toute personne physique ou morale qui utilise un service de communications électroniques en exécution d'un contrat passé avec un opérateur. »*

Un abonné est en d'autres termes le contractant de l'opérateur pour l'utilisation d'un service de communications électroniques.

10. La loi du 13 juin 2005 ne définit pas ce qu'est un numéro en soi.

Une définition de « numéro » est toutefois donnée à l'article 1,3° de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros.

Cette définition stipule :

3° « numéro » : signe ou ensemble de signes, pouvant se composer de chiffres, d'adresses ou de noms, qui sont utilisés pour identifier les utilisateurs ou les opérateurs de réseaux et de services de communications électroniques et pour établir des communications électroniques sur cette base ;

11. Afin de transposer les articles 2, d) et 2, f) de la Directive 2009/136/CE, le législateur a effectivement adapté en 2012 les définitions de numéro géographique et non-géographique dans les articles 2,46° et 2,47° de la loi du 13 juin 2005, en vue de limiter les définitions au réseau téléphonique². On peut en déduire que lorsque le législateur parle de numéros, il fait référence aux numéros du plan national de numérotation et pas, par exemple, aux adresses ou identificateurs utilisés pour les communications Internet. Cette interprétation est confirmée explicitement par le Ministre dans sa réponse à la question du parlementaire Geerts (voir plus haut), p. 28.

3.2. Objectifs généraux et principes réglementaires

12. Le législateur considère l'article 111/3 comme une transposition de l'article 30.6 de la Directive Service universel, c'est-à-dire que les conditions et procédures pour la résiliation de contrat ne doivent pas décourager le changement de fournisseurs de services³.

L'aspiration à rendre le marché plus fluide ne se limite donc pas aux utilisateurs résidentiels.

13. Cette aspiration correspond également aux tâches de l'IBPT dans le cadre de son objectif général de veiller aux intérêts des utilisateurs. Ses tâches dans ce cadre ne se limitent en effet pas à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs (article 8, 2°, LCE) mais doivent aussi favoriser la capacité des utilisateurs finals à [...] utiliser des applications et des services de leur choix (article 8, 7°, LCE)⁴.

² Voir aussi l'exposé des motifs de la loi du 10 juillet 2012, Doc Parl., Chambre, 53e Législature, 2012-2013, Projet de loi, N° 2143/001, p. 23.

³ Exposé des motifs de la loi du 10 juillet 2012, Doc Parl., Chambre, 53e Législature, 2011-2012, Projet de loi, N° 2143/001, p. 65 : « Régler les aspects techniques, organisationnels et liés à l'information des migrations entre opérateurs n'est pas suffisant pour, comme le veut l'article 30 de la directive "service universel" , faciliter le changement de fournisseur. Les obstacles contractuels, notamment l'application (menace d'application) d'indemnités de résiliation excessives, en cas de résiliation anticipée, découragent les migrations. »

⁴ Un consommateur est : « toute personne physique qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public à des fins autres que professionnelles » (art. 2, 14°, LCE). L'utilisateur final de son côté est : « un utilisateur qui ne fournit pas de réseau public de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public » (art. 2, 13°, LCE). Cette définition utilise le concept d'« utilisateur », défini à l'article 2, 12°, LCE comme : « une personne physique ou morale qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public. »

Chapitre 4 – Lignes directrices

4.1. Les contrats des consommateurs relèvent toujours des règles de renouvellement de contrat et de résiliation sans frais après 6 mois

14. Les articles 108, §1er/1 et 111/3, §3 sont chaque fois d'application pour (les contrats entre un opérateur et) « *un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros [d'appel]* ».
15. Les travaux préparatoires cités au Chapitre 2 et particulièrement les passages soulignés par l'IBPT établissent clairement que par abonné avec maximum 5 numéros, l'on vise les petits indépendants et les entreprises. Le nombre de numéros attribué via un contrat télécoms à un utilisateur résidentiel (consommateur) n'est pas pertinent.
16. La lecture selon laquelle les abonnés peuvent résilier sans frais un contrat de consommateurs après six mois que si cet abonné ne possède pas plus de cinq numéros d'appel n'est en effet pas conforme au principe selon lequel un niveau élevé de protection doit être donné aux consommateurs.
17. La phrase « *abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel* » dans les articles 108 §1er/1 et 111/3, §3 n'a donc trait qu'à « *abonné* » et pas à « *consommateur* », ce qui permet aux consommateurs de résilier leur contrat sans frais après 6 mois, quel que soit le nombre de numéros dont ils disposent en exécution de leur contrat télécoms.

4.2. Un service CPS n'est pas pris en compte pour le calcul du nombre de numéros mis à la disposition d'un petit indépendant ou entreprise par un opérateur alternatif

4.2.1. Problématique

18. Le Service de médiation reçoit régulièrement des plaintes contre un opérateur en raison de la facturation d'une indemnité de rupture. Les plaignants concernés estimaient pouvoir utiliser le droit de résiliation après 6 mois étant donné qu'ils possédaient au maximum 5 numéros. Il s'est toutefois avéré que l'opérateur considérait chaque service CPS distinct comme un numéro. Du point de vue de l'opérateur concerné, les plaignants possédaient plus de 5 numéros et ne pouvaient pas utiliser le droit de résiliation après 6 mois. Malgré le fait que le Service de médiation ait clôturé les dossiers avec une recommandation en faveur du plaignant, l'opérateur reste d'avis que le service CPS doit être pris en ligne de compte comme « numéro d'appel » étant donné que leurs communications ont lieu via le réseau de l'opérateur.

4.2.2. Ligne directrice de l'IBPT

19. L'article 111/3, §3 de la loi du 13 juin 2005 stipule que l'opérateur ne peut pas réclamer d'indemnité à un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel (à l'exception des numéros pour les services M2M) pour la résiliation d'un contrat à durée indéterminée ou pour la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.
20. Un service CPS est un service basé sur le CPS (« carrier preselection »), une installation que doit offrir Belgacom en tant qu'opérateur puissant sur le marché des services téléphoniques fixes accessibles au public afin de permettre à ses clients d'utiliser automatiquement le réseau d'un opérateur alternatif pour effectuer des appels sortants⁵.
21. Lorsqu'un service CPS est activé, le numéro d'appel de l'abonné ne fait pas l'objet d'un transfert vers l'opérateur alternatif mais ce numéro reste chez Belgacom (et le contrat Belgacom pour la ligne d'accès) pour pouvoir recevoir des appels entrants⁶.
22. Lors de l'implémentation technique de l'installation CPS sur le réseau de Belgacom, un code CPS est utilisé. Ce code est certes un numéro au sens de la définition d'un numéro rappelée dans la section 3.1 ci-dessus, mais ne sert qu'à identifier un opérateur d'un service et/ou réseau de communications électroniques, pas un abonné individuel.
23. Toute lecture prenant tout de même en compte les lignes CPS individuelles pour les numéros doit dès lors être rejetée comme une lecture des articles 108, §1er/1 et 111/3, §3 allant à l'encontre de l'interprétation littérale du texte de loi.
24. Une autre lecture compromettrait aussi l'objectif général de davantage fluidifier le marché des utilisateurs finals non résidentiels.
25. Le numéro d'appel du petit indépendant ou de l'entreprise qui est client d'un opérateur alternatif utilisant un service CPS ne constitue dès lors pas un numéro d'appel qui appartient au contrat de l'opérateur alternatif et ne peut dès lors pas être pris en compte pour déterminer si l'abonné en tant que client de l'opérateur alternatif possède ou non plus de 5 numéros d'appel.

⁵ Décision du Conseil de l'IBPT du 31 janvier 2013 relative à la définition des marchés, à l'analyse des conditions de concurrence, à l'identification des opérateurs puissants sur le marché et à la détermination des obligations appropriées pour le marché 1 de la liste de la recommandation de la Commission européenne du 17 décembre 2007, accès au réseau téléphonique public en position déterminée, paragraphe 5:26 et suivants, en particulier le paragraphe 5:28: « *Pour la sélection, l'utilisateur final sélectionne, avant de former le numéro de téléphone souhaité, un numéro spécial octroyé au fournisseur alternatif, alors que pour la présélection cela a lieu automatiquement.* »

⁶ Le numéro d'abonné individuel ne doit pas, d'un point de vue technique, être transféré vers le réseau de l'opérateur CPS, et y être implémenté pour effectuer des appels sortants.

4.3. Le nombre de numéros doit être analysé par contrat séparé

4.3.1. Problématique

26. Le Service de médiation a reçu plusieurs plaintes contre un opérateur en raison de la facturation d'une indemnité de rupture. Les plaignants concernés estimaient pouvoir utiliser le droit de résiliation après 6 mois étant donné qu'ils possédaient au maximum 5 numéros. L'opérateur a cependant affirmé que l'indemnité de rupture avait été facturée à juste titre étant donné que les plaignants concernés possédaient plus de 5 numéros. Il est apparu que ces numéros supplémentaires se rapportaient uniquement aux abonnements de données activés dans le cadre d'un contrat distinct.

Le Service de médiation estimait dans sa recommandation qu'il n'est pas permis de comptabiliser les numéros de différents contrats dans le cadre de l'application de l'article 111/3, §3 de la nouvelle loi télécoms.

L'opérateur n'a finalement pas donné de suite positive aux recommandations du Service de médiation classant les dossiers concernés. L'opérateur a maintenu que le fait que les numéros se rapportaient à plusieurs contrats n'était pas pertinent.

4.3.2. Ligne directrice de l'IBPT

27. Déterminer si un petit indépendant ou une entreprise peut résilier sans frais un contrat ou non ne peut être envisagé que dans le cadre du contrat concerné. Envisager les choses en considérant la globalité des contrats et les numéros connexes qu'a un abonné non résidentiel auprès d'un opérateur déterminé n'est pas conforme à l'article 111/3, qui porte sur le contrat visé à l'article 108, §1er et donc pas sur le portefeuille de contrats qu'a un abonné auprès d'un opérateur.

28. Comptabiliser les numéros de contrats revient aussi à créer artificiellement des freins aux migrations, ce qui est contraire à l'objectif de l'article 111/3 (voir entre autres le passage extrait de l'exposé des motifs cité dans la note de bas de page 2).

29. On peut aussi renvoyer à ce propos à l'explication fournie au parlement par le Ministre : <http://www.dekamer.be/doc/CCRI/pdf/53/ic565.pdf>, pp. 27 et suivantes (question de Geerts, n° 13581) :

« Pour les numéros des indépendants, faut-il prendre en considération les contrats distincts ou communs? Selon le Ministre, cette question de 'totalisation' doit être répondue en examinant le contrat concret conclu avec l'opérateur. Imaginons qu'un indépendant ou une petite entreprise ait conclu deux contrats avec un même opérateur, un contrat pour la téléphonie fixe, qui met par exemple deux numéros géographiques à disposition, et un contrat pour la téléphonie mobile, mettant quatre numéros mobiles à disposition de l'abonné : les mesures de protection de la nouvelle loi télécoms sont alors d'application pour le renouvellement ou la résiliation de chaque contrat distinct, même si l'intéressé a reçu, via deux contrats, six numéros d'appel du même opérateur. » (traduction libre - passage souligné par l'IBPT)

4.4. L'IBPT considère que les contrats Internet non résidentiels ne peuvent pas tous être résiliés sans frais après 6 mois

4.4.1. Problématique

30. Une chocolaterie belge de renommée internationale et comptant 1 600 collaborateurs⁷ a conclu un contrat Internet avec un opérateur belge pour une durée de 5 ans. Dans le cadre de ce contrat, un câble de fibre optique est installé au siège à Bruxelles, via lequel le trafic Internet de cette entreprise (uniquement) est traité. L'entreprise résilie son contrat après 3 ans pour passer à un opérateur concurrent. L'entreprise souhaite que la migration de la connexion Internet vers le nouvel opérateur ait lieu dans un délai d'un mois.

L'entreprise estime :

- 1) ne pas être redevable d'une indemnité de rupture pour les 2 années restantes prévues dans le contrat arguant que le contrat ne lui attribuait aucun numéro
et
- 2) que l'opérateur doit, conformément à l'article 111/3, §1er de la loi du 13 juin 2005, accéder à la demande de résiliation au moment choisi par l'entreprise, étant donné que c'est réalisable techniquement.

L'opérateur estime que les règles de la nouvelle loi télécoms relatives au droit de résiliation après 6 mois et au droit du client de choisir quand se termine son contrat ne sont en aucun cas d'application aux abonnements non résidentiels, même si ici, il s'agit d'un utilisateur qui ne possède pas plus de 5 numéros. Il facture une indemnité de résiliation correspondant aux redevances d'abonnement de 2 ans, et adopte le point de vue selon lequel la réalisation d'une migration n'est que techniquement possible dans un délai de 3 mois. En guise de justification de ce point de vue, l'opérateur renvoie au contrat qui prévoyait que la résiliation devait être notifiée au minimum trois mois avant l'expiration du contrat.

4.4.2. Lignes directrices de l'IBPT

4.4.2.1. Le droit de choisir le moment pour mettre fin au contrat est donné à tous les abonnés

30. L'article 111/3, §1er, stipule que :

« La résiliation par l'abonné du contrat visé à l'article 108, § 1er, peut se faire par tout moyen écrit et sans devoir en indiquer les motifs. Le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement. L'opérateur met fin au service concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique et en communique à l'abonné une confirmation écrite. »

Le champ d'application ratione personae de l'article 111/3, § 1er, LCE s'étend donc aux « abonnés » tout court.

31. Vu la définition d'« abonné » à l'article 2, 15°, LCE, un abonné peut tout aussi bien être un consommateur qu'une personne qui achète un service de communications électroniques à des fins commerciales ou professionnelles.

⁷ L'exemple est fictif. Toute ressemblance avec une entreprise existante est fortuite.

32. Tous les abonnés peuvent donc résilier leur contrat sans en indiquer les motifs et au moment qu'ils choisissent eux-mêmes, vu que le législateur ne fait ici aucune différence entre les contrats conclus pour des raisons professionnelles et les contrats de consommateurs.

4.4.2.2. Que signifie mettre fin « le plus rapidement possible compte tenu de la technique » et sur quoi est-ce que cela porte ?

33. La phrase selon laquelle un opérateur doit mettre fin à un service qui a été résilié « *le plus rapidement possible compte tenu de la technique* » fait partie d'un ajout à l'article 111/3, §1er, introduit par [l'amendement n° 33 de Monsieur Geerts et consorts](#) au projet de loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (voir Doc. Parl., Chambre, 53e législature, 2011-2012, Amendements introduits dans la Commission de l'Infrastructure, n° 2143/003, p. 22).

34. La justification de cet ajout est la suivante : « *L'ajout entend apporter une précision en ce qui concerne la cessation immédiate du contrat de sorte à obtenir davantage de certitude quant au moment de la cessation du service et quant à la facturation de celui-ci.* »

35. La règle obligeant la fin immédiate du contrat signifie concrètement qu'il ne peut y avoir un intervalle de temps ou d'espace⁸ entre la réception de la résiliation par l'opérateur et l'implémentation de la fin du contrat dans les systèmes de l'opérateur (système CRM, système de facturation, etc.).

36. Suite à l'amendement, seule une raison technique effective peut constituer une exception. Un opérateur ne peut donc pas invoquer le délai de préavis figurant (précédemment) dans le contrat pour reporter la fin d'un contrat.

37. De plus, une distinction doit encore être faite en fonction du type d'intervention qui doit être encore exécutée au niveau du réseau pour garantir que le trafic reçu ou envoyé ne donne plus lieu à une facturation.

Si la technique permet de mettre fin aux services automatiquement, sans intervention manuelle au niveau du réseau, il doit alors être mis fin au contrat au plus tard le jour de la réception de la résiliation.

Si une intervention manuelle est tout de même nécessaire, le délai pour mettre fin au service le plus rapidement possible compte tenu de la technique correspond au temps nécessaire pour planifier et exécuter l'intervention manuelle.

L'IBPT considère sur ce point qu'un délai de planification et d'exécution de plus de 2 jours ouvrables après réception de la résiliation n'est généralement pas raisonnable.

⁸ Déduit des différents sens de « immédiat » dans le Petit Robert de la langue française 2013, version électronique : « *Qui opère, se produit ou est atteint sans intermédiaire* » ; « *Qui précède ou suit sans intermédiaire, dans l'espace ou le temps* » ; « *Qui suit sans délai; qui est du moment présent, a lieu tout de suite.* »

38. Suivant la structure et la ratio legis de l'article 111/3, §1er, il découle enfin que l'ajout « *le plus rapidement possible compte tenu de la technique* » (et donc l'interprétation qui en est faite par le biais de ces Lignes directrices) ne peut être invoqué afin de reporter davantage dans le temps une date de fin du contrat autre que la fin immédiate choisie par l'abonné, à moins que l'abonné n'ait choisi une fin prévue un jour ouvrable après la réception de la résiliation et qu'une intervention technique manuelle qui prenne 2 jours ouvrables soit nécessaire.

4.4.2.3. Tous les contrats Internet non résidentiels ne peuvent pas être résiliés sans frais après 6 mois

39. L'article 111/3, § 3, LCE, stipule qu'un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de 5 numéros d'appel peut mettre fin à son contrat à durée indéterminée sans indemnité ; dans le cas d'un contrat à durée déterminée, un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de 5 numéros d'appel peut mettre fin à ce contrat anticipativement sans indemnité après la fin du 6ème mois suivant l'entrée en vigueur du contrat.

40. Le domaine d'application *ratione personae* de l'article 111/3, § 3, LCE, est donc plus limité que celui de l'article 111/3, § 1er, LCE.

41. Une lecture très littérale de l'article 111/3, §3, pourrait amener un abonné d'un contrat Internet non résidentiel à conclure que, vu qu'aucun numéro (d'appel), au sens explicité ci-dessus à la section 3.1, n'a été mis à sa disposition dans le cadre de ce contrat, il est automatiquement concerné par les règles relatives à la résiliation sans frais après 6 mois.

42. Une telle lecture passe outre cependant la volonté du législateur de limiter le champ d'application de l'article 111/3, §3. Comme expliqué ci-dessus au Chapitre 2, le concept « d'abonné avec au maximum 5 numéros » a été introduit (pour la première fois) pour garantir que la mesure de protection concernée ne manque pas son objectif et éviter que des coûts disproportionnés apparaissent dans le chef des opérateurs.

43. Or, des opérateurs développent souvent pour les grandes entreprises des services large bande de haute valeur technologique faits sur mesure. Dans la plupart des cas, il est question ici de services *dedicated access* où la large bande n'est pas partagée avec d'autres utilisateurs large bande.

44. Il est raisonnable de conclure que le législateur n'a pas voulu offrir de protection supplémentaire à ces grandes entreprises sous la forme d'un passage gratuit à un opérateur concurrent après 6 mois.

45. On peut aussi renvoyer à ce propos à l'explication fournie au parlement par le Ministre : <http://www.dekamer.be/doc/CCRI/pdf/53/ic565.pdf>, pp. 27 et suivantes (question de Geerts, n° 13581) :

« À l'heure actuelle, et par rapport aux nouvelles mesures de protection, les grandes entreprises devront disposer de suffisamment de savoir-faire et de capacité de négociation afin de ne pas être spécifiquement protégées par la législation lorsqu'il s'agit de choisir un nouveau contrat Internet ou de le résilier ou le modifier. Ce sont les consommateurs, les indépendants et les PME qui doivent être spécifiquement protégés. Ces dernières méritent aussi une protection supplémentaire, parce que, tout comme les consommateurs, elles ne disposent ni des mêmes connaissances, antécédents, ni du même temps pour négocier que les grandes entreprises.

L'avis du ministre est dès lors le suivant : les mesures de protection de la loi télécoms, tant l'ancienne version de 2005 que les dispositions en vigueur depuis octobre 2012, sont d'application aux contrats Internet conclus par les opérateurs avec les indépendants et les petites entreprises. » (traduction libre)

46. L'IBPT considère dès lors que les dispositions de l'article 111/3, §3 relatives à la résiliation sans frais après 6 mois ne peuvent pas être appliquées aux contrats sur mesure pour les entreprises pour lesquelles un accès dédié (dedicated access) a été négocié et établi.
47. Le Service de médiation signale que certains opérateurs assimilent les cartes sim internet à des numéros d'appel estimant que des SMS peuvent être reçus ou émis au départ de ces cartes Sim.
48. Une communication de données par Internet via une carte SIM distincte (dissociée donc (du contrat et) de la carte SIM via laquelle (lesquels) un service vocal est fourni), même par SMS, ne passe pas par un numéro au sens de la définition légale d'un numéro, citée ci-dessus et placée dans son contexte (de droit européen).
49. Ce point de vue a également été confirmé par [le Ministre dans sa réponse du 25 juillet 2013](#) à la question parlementaire n°5-9495 du Sénateur Guido De Padt du 5 juillet 2013⁹, notamment dans sa réponse à la question 2: « *Lorsque l'on conclut un contrat Internet avec un opérateur, ce dernier n'attribue pas de numéros d'appel à l'abonné. Par conséquent, une carte SIM Internet ne peut pas relever du champ d'application de la définition de numéro d'appel.* »
50. Les cartes SIM Internet individuelles ne constituent dès lors pas un numéro d'appel compris dans le contrat. Dans un contrat qui inclut tant des services vocaux que l'Internet mobile, ils ne peuvent dès lors pas être pris en considération pour déterminer si l'abonné possède ou non plus de 5 numéros d'appel.
51. Une autre lecture compromettrait l'objectif général qui consiste à fluidifier davantage le marché des utilisateurs finals non résidentiels.
52. Dans le cas (plus) exceptionnel où un contrat conclu entre un opérateur et une grande entreprise porte uniquement sur des cartes SIM Internet, le caractère raisonnable prôné par le Ministre dans sa réponse à la question parlementaire de Monsieur Geerts, n° 13581 doit toutefois être concrétisé autrement que par une distinction entre le dedicated et shared access, étant donné que cette distinction n'existe pas dans le cas des communications (Internet) mobiles. Un contrat portant uniquement sur la fourniture d'Internet mobile via des cartes SIM Internet à une grande entreprise ne peut dès lors pas être résilié prématurément sans frais de résiliation étant donné qu'une telle interprétation dépasse l'objectif de la loi.

⁹ Question et Réponse Sénat, 25 juillet 2013, n° 5-9495 (Guido De Padt); <http://www.senate.be/www/?Mival=/Vragen/SVPrint&LEG=5&NR=9495&LANG=fr>

Chapitre 5 - Conclusion

53. L'IBPT donne, par le biais de la présente communication, une vue d'ensemble de la manière dont de nombreux litiges ayant trait à l'interprétation du concept d'abonné possédant au maximum 5 numéros (d'appel) peuvent être résolus. La position adoptée par l'IBPT dans ces Lignes directrices n'a pas pour objectif de se substituer à l'action des Cours et des Tribunaux, qui sont les instances compétentes finales pour l'interprétation des lois, mais vise à contribuer à la clarification de la loi afin de minimiser le nombre de litiges individuels par rapport aux articles concernés.
54. Les opérateurs et les abonnés pourront donc tirer les conséquences qui s'imposent des Lignes directrices formulées au Chapitre 4. Le cas échéant, des conditions contractuelles devront être adaptées à ces Lignes directrices.
55. Les cas non examinés au Chapitre 4 peuvent être évalués et résolus à l'aide des principes à la base des Lignes directrices et notamment les principes rappelés aux Chapitres 2 et 3.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil