

**Décision du Conseil de l'IBPT
du 24 mai 2022
concernant le non-respect par Sewan de l'article 116/1,
§ 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux
communications électroniques et de l'arrêté ministériel
du 15 janvier 2019 instituant le registre visé à l'article
116/1, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux
communications électroniques – Version non-
confidentielle**

TABLE DES MATIÈRES

1. Objectif	3
2. Base légale et procédure	4
2.1. Base légale	4
2.2. Dispositions d'application dans la présente affaire	6
2.3. Procédure	7
3. Irrégularités dans le caractère complet du registre des numéros payants	8
3.1. Exposé de la problématique	8
3.2. Appréciation de l'IBPT	16
3.3. Réponse de SEWAN	16
3.3.1. <i>Premier argument développé par Sewan et point de vue de l'IBPT</i>	16
3.3.2. <i>Second argument développé par Sewan et point de vue de l'IBPT</i>	16
3.3.3. <i>Troisième argument développé par Sewan et point de vue de l'IBPT</i>	18
3.4. Conclusion de l'IBPT	18
4. Amende	19
4.1. Nécessité d'imposer une amende	19
4.2. Principes de calcul du montant de l'amende	19
4.3. Calcul du montant de l'amende	20
4.3.1. <i>Chiffre d'affaires</i>	20
4.3.2. <i>Gravité de l'infraction</i>	21
4.3.3. <i>Circonstances aggravantes et atténuantes</i>	21
4.3.4. <i>Calcul final du montant de l'amende</i>	22
4.3.5. <i>Réponse de SEWAN et point de vue de l'IBPT</i>	22
5. DÉCISION	24
6. VOIES DE RECOURS	25

1. Objectif

1. Par la présente décision, l'IBPT impose à Sewan une amende administrative d'un montant de 85 000 euros pour non-respect de l'article 116/1, § 1^{er}, al. 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et de l'article 2 de l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 instituant le registre visé à l'article 116/1, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.
2. Depuis le 1^{er} mars 2019, l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 instituant le registre visé à l'article 116/1, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après LCE) est entré en vigueur.
3. Les opérateurs à qui des numéros à taux majorés ont été attribués ou transférés, doivent fournir une URL par numéro à taux majoré à l'ASBL pour la portabilité des numéros en Belgique, via laquelle les données visées à l'article 116/1, § 1^{er}, al. 3 de la LCE sont fournies en vue de les inscrire dans le registre tenu par l'ASBL (www.crdc.be). Ce registre accessible au public est destiné, entre autres, à l'informer sur la prestation de services via des numéros à taux majorés et faciliter ses démarches en cas de contestation quant à la fourniture de tels services. Ces dispositions veillent à la protection des consommateurs et à la lutte contre la fraude.

2. Base légale et procédure

2.1. Base légale

4. La présente décision est prise en vertu de l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après la « loi statut de l'IBPT »), qui prévoit ce qui suit :

« Art. 21. § 1er. Si le Conseil dispose d'un faisceau d'indices qui pourraient indiquer un manquement à la législation ou à la réglementation dont l'Institut contrôle le respect ou aux décisions prises par l'Institut en exécution de cette législation ou réglementation, 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° 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°/1 des prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier au manquement;

2° 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;

2°/1 en vue de faire respecter une ou plusieurs de ses décisions, le paiement dans le délai impartit par le Conseil d'une astreinte au profit du Trésor public d'un montant maximal de 500 euros par jour de retard pour les personnes physiques et de 5 % du chiffre d'affaires journalier par jour de retard pour les personnes morales. L'astreinte est due à compter de la date que le Conseil fixe dans sa décision;

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

Le chiffre d'affaires journalier visé à l'alinéa 1er, 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 1er, 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 1er, 2° et 2/1°, ne sont pas fiscalement déductibles.

§ 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 1er à 5, imposer une amende administrative ou une astreinte dont le montant ou le pourcentage maximum représente le double du montant ou du pourcentage visé au paragraphe 5, alinéa 1er, 2° et 2° /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° suspendre ou retirer les droits d'utilisation attribués, dont les conditions n'ont pas été respectées ou

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

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

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

§ 8. 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 ».

2.2. Dispositions d'application dans la présente affaire

5. Selon l'article 116/1, § 1^{er}, al. 3, de la LCE :

« Un tiers qui utilise un numéro à taux majoré du plan de numérotation belge E.164 fournit, en vue de la publication, les données suivantes au registre visé à l'alinéa suivant, après quoi l'opérateur titulaire du numéro permet la mise en service de ce numéro à taux majoré :

1° le nom, l'adresse et, le cas échéant, le numéro BCE du fournisseur de services;

2° le MOSS UE ou numéro de T.V.A. belge de la partie responsable du versement de la T.V.A. sur les montants perçus;

3° la description du service;

4° les URL utilisés par le service;

5° le prix total du service;

6° l'adresse de contact, l'e-mail et le numéro de téléphone national, dont les coûts des communications à la minute ne dépassent pas ceux d'un appel vers un numéro géographique, pour le traitement des plaintes;

7° le cas échéant, le numéro de la licence selon la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs et ses arrêtés d'exécution;

8° la date de début et de fin du service;

9° les données mentionnées ci-dessus, qui étaient d'application au cours des 6 derniers mois, au cas où elles différeraient des données actuelles.

L'Institut et les opérateurs qui attribuent des numéros à taux majoré du plan de numérotation E.164 belge, prennent les arrangements nécessaires pour la création d'un registre devant permettre la publication des données visées à l'alinéa précédent.

Si le registre en question n'est pas créé dans les trois mois qui suivent l'entrée en vigueur du présent article, le ministre fixe, après avis de l'Institut, les modalités concernant le registre.

Le fournisseur de services informe l'opérateur facilitateur, qui attribue le numéro au fournisseur de services, de l'enregistrement correct et complet de ses données, préalablement à l'activation du numéro en question ».

6. L'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 instituant le registre visé à l'article 116/1, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques de compléter en son article 2 que :

« Chaque opérateur auquel un numéro à taux majoré du plan de numérotation E.164 belge est attribué, soit par l'Institut, conformément à l'article 11, § 1^{er}, de la loi, soit par le biais de la portabilité des numéros, fournit à l'ASBL, par numéro, et ce, selon les modalités définies par l'ASBL, une URL sur laquelle sont communiquées les données visées à l'article 116/1, § 1^{er}, alinéa 3, de la loi.

Les opérateurs visés à l'alinéa 1^{er} veillent à ce que les données contenues dans l'URL transmise soient complètes, correctes et à jour.

Il est interdit de supprimer sur l'URL les rubriques pour lesquelles aucune donnée n'est disponible. Si l'une ou plusieurs des données visées à l'article 116/1, § 1er, alinéa 3, de la loi ne s'applique(nt) pas au service ou au prestataire de services, il convient d'indiquer « non applicable » dans la rubrique concernée.

Si plusieurs services sont proposés via un seul numéro à taux majoré ou si plusieurs prestataires de services proposent des services via le même numéro à taux majoré, une seule URL doit également être créée et communiquée à l'ASBL. Dans ce cas, l'URL précise clairement dans chaque rubrique, de manière compréhensible pour l'utilisateur, à quel service ou à quel prestataire de services la donnée en question s'applique.

Les données sont complétées sur l'URL dans la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles le service est proposé. L'utilisateur peut changer la langue si nécessaire via un clic supplémentaire. »

2.3. Procédure

7. La procédure suivante a été suivie :
 - a. Le 18 mars 2022, l'IBPT a notifié le projet de la présente décision à SEWAN¹ ;
 - b. SEWAN a réagi par courrier du 12 avril 2022² ;
 - c. SEWAN a été entendue par le Conseil de l'IBPT le 20 avril 2022³.

¹ Pièces 11 et 12 du dossier administratif.

² Pièces 13 à 15 du dossier administratif.

³ Pièce 16 du dossier administratif.

3. Irrégularités dans le caractère complet du registre des numéros payants

3.1. Exposé de la problématique

8. Depuis de nombreuses années, les autorités compétentes⁴ ont connaissance de plaintes au sujet de la facturation par les opérateurs de communications électroniques de services payants fournis via des numéros surtaxés, alors que ces services n'ont pas été sollicités. Ces plaintes se manifestent suite à plusieurs modus operandi. Il peut s'agir de harcèlement téléphonique, où le client est amené à rappeler un numéro 070X ou 090X (payant) sous un prétexte fallacieux. Cela peut également concerner la souscription forcée à des SMS payants alors que cela n'a pas été sollicité, ou faire suite à l'activation fortuite d'un service payant via un lien reçu par SMS. Enfin, la plainte peut résulter de la découverte d'un montant important à payer pour l'appel vers un numéro de la série 090X, confondu avec le préfixe de Gand, ou dont le tarif n'était pas annoncé⁵.
9. Face à ce problème, le législateur a adopté des mesures permettant de faciliter l'identification des fournisseurs de services à l'œuvre derrière les séries de numéros 070X et 090X⁶. Ceci fut réalisé via une loi du 31 juillet 2017 portant disposition diverses en matière de communications électroniques, par laquelle le législateur a inséré un article 116/1 dans la LCE. Cet article 116/1 a ensuite été lui-même exécuté par un arrêté ministériel du 15 janvier 2019.
10. Ces dispositions instaurent un registre des numéros payants 070X et 090X. Il est destiné à faciliter la preuve des transactions, en cas de contestation par un client. Ce dernier peut ainsi directement introduire une plainte auprès du fournisseur de services identifié via le registre. En effet, en accédant au site www.crdc.be⁷, l'utilisateur est loisible d'introduire un numéro des séries 070X ou 090X dans le champ requis :



Common Reference Database C... x +

crdc.be/crdcNLI/BrowserDefault.aspx?tabid=266

Accès Public

Nombre de requêtes: 117458158

Utilisation : Remplir un numéro de téléphone pour déterminer son Opérateur actuel

Numéro de téléphone

Exemples des numéros de téléphone : 0486123456 ou 021123456 ou 080012345

Opérateur :	SEWAN Belgium
Numéro de téléphone :	090755736
Date aujourd'hui :	08-03-2022 12:23
Date dernier mis à jour de la base de données :	08-03-2022
Information Additionnelle :	https://vas.3starsnet.com/?did=090755736

© Aucun élément de l'information obtenue ne peut être copié, transmis ou rendu public par transfert sur un support papier, magnétique, sur microfilms ou de quelque manière que ce soit.

Version : 2.0

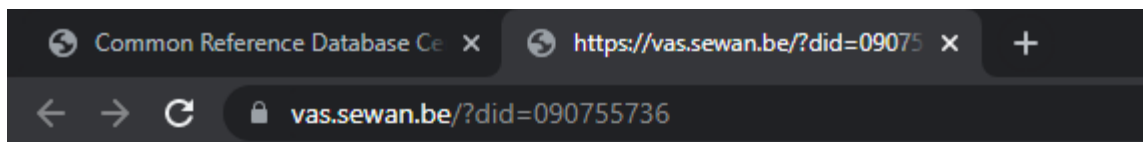
⁴ À savoir : la commission d'éthique pour les télécommunications de sa création à sa disparition (2009-2017), et le service de médiation pour les télécommunications.

⁵ Voyez diverses illustrations de ces problématiques, recensées de longue date, dans le rapport annuel 2020 du service de médiation pour les télécommunications, pp. 42-43, 51-57, 67 et 71-77, <https://www.ombudsmantelecom.be/fr/rapport-annuel.html?IDC=21>. Les rapports antérieurs en donnent l'évolution.

⁶ Voy. Doc. Parl. Chambre, S.-O., 54, 2558/001, pp. 30-31.

⁷ Ou encore www.1299.be, www.1399.be, www.1450.be, www.1499.be, selon l'article 3 de l'A.M. du 15 janvier 2019 précité.

11. L'utilisateur découvrira ainsi l'identité du détenteur du numéro payant. En cliquant sur l'URL reprise en bas du cadre, il découvrira ensuite l'identité de la société qui fournit le service payant. Diverses mentions doivent apparaître à l'écran lorsque l'utilisateur clique sur ce lien : l'identité du fournisseur de services, son adresse, son pays, une adresse e-mail de contact, un numéro de téléphone de contact, un numéro de TVA, le type de service proposé, le prix à la minute, et les dates de début et de fin de service (afin de s'assurer que le service soit toujours bien actif). Tels sont en effet les prescrits de l'article 116/1, § 1^{er}, al. 3 de la LCE.
12. En voici un exemple :



090755736

Company	Call 2 Win
Address	rue du Japon - 1069 Montplaisir -Tunis - TUNISIE
Email	marketing@vast-new-telecom.com
Complaint number	02 880 29 20
Incorporation number	B01158212018
Service	Spiritualité
Price	€ 2 per minute
Gambling Licence	
Start date	2020-09-24
End date	

13. Ce registre est géré par l'ASBL pour la portabilité des numéros. Il doit être alimenté en permanence par les détenteurs de numéros payants, au gré de l'activation ou de la désactivation des numéros payants.
14. Lors de l'élaboration de l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 précité, les modalités pratiques du transfert des informations à l'ASBL pour la portabilité des numéros ont été précisées en étroite collaboration avec tous les opérateurs (auxquels SEWAN était également étroitement associée⁸) et ont ensuite été envoyées à ceux-ci le vendredi 16 mars 2018. Le contenu de la réglementation n'était donc pas une surprise, de même que la manière dont il allait convenir d'alimenter la base de données.
15. À la date du 8 février 2019, l'ASBL a envoyé un courrier électronique à SEWAN (et à tous les opérateurs) pour lui demander de fournir les informations visées à l'article 116/1, § 1^{er}, al. 3

⁸ Les opérateurs ont été invités à différentes reprises à partir du 5 décembre 2017 à se réunir au sujet du projet d'arrêté ministériel.

dans les délais impartis, en vue de l'entrée en vigueur prochaine de l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 précité⁹.

16. Le 15 février 2019, l'IBPT a averti les opérateurs, dont SEWAN, de la prochaine entrée en vigueur de cette réglementation, et qu'il procéderait à un contrôle futur du respect de ces prescriptions¹⁰.
17. Par courrier du 27 février 2019, Sewan a fait part à l'IBPT, en réponse à son courrier du 15 février 2019, de son interprétation d'un autre arrêté royal, irrelevante en l'espèce, sans réagir à l'annonce du contrôle¹¹.
18. L'IBPT a répondu au courrier de Sewan le 6 mars 2019 pour faire part de son point de vue sur la question parallèle soulevée, tout en rappelant l'objet de son courrier d'origine et la nécessité du respect de la réglementation ici concernée¹².
19. Le 1^{er} mars 2019, l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 est entré en vigueur. Le 22 avril 2020, l'IBPT a demandé à Sewan une liste de sa capacité de numérotation active aux fins d'un contrôle complet¹³.
20. Depuis lors, l'IBPT a procédé au contrôle, de l'enregistrement dans le registre d'un échantillon de 10 % des 22 815 numéros payants répartis chez les opérateurs qui s'en sont vu attribuer.
21. L'IBPT a contrôlé la complétude du registre, au regard des 9 catégories énoncées par l'article 116/1, § 1^{er}, al. 3, de la LCE¹⁴.
22. SEWAN possède [Confidentiel] de l'ensemble des numéros payants attribués sur le marché, soit [Confidentiel] numéros. Dans l'échantillon contrôlé, seulement 20 % des numéros contrôlés avaient une URL fonctionnelle insérée dans le registre. Cette URL permet d'être redirigé vers une page Internet où se trouvent les informations d'identification des fournisseurs de services payants, à travers les éléments énumérés dans la législation et la réglementation. SEWAN maintient des URL concernant des numéros inactifs dans 80 % des cas. Ces URL ne sont pas fonctionnelles.

⁹ Pièces 1 à 3 du dossier administratif.

¹⁰ Pièce 4 du dossier administratif.

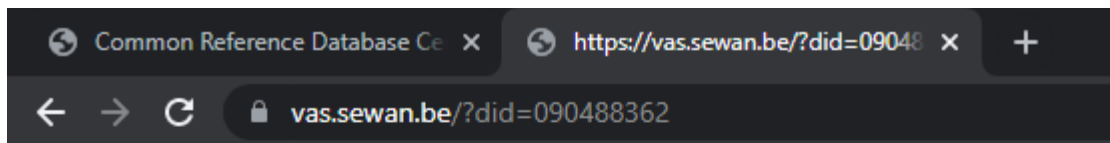
¹¹ Pièce 5 du dossier administratif.

¹² Pièce 6 du dossier administratif.

¹³ Pièce 7 du dossier administratif.

¹⁴ Voyez les pièces 9 et 10 du dossier administratif.

23. Voici un exemple de numéro inactif dont l'URL n'est pas fonctionnelle :

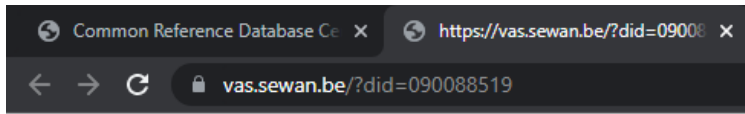


090488362

VAS number is not in use.

<https://vas.sewan.be/?did=090488362>

24. Si un numéro n'est pas actif, il ne doit pas figurer au registre. Si le numéro a été actif au cours des six mois précédents, il doit figurer au registre avec une date de début et de fin dans les cadres requis, selon l'article 116/1, § 1^{er}, al. 3, 9°. En aucun cas une URL ne doit être disponible pour fournir une page telle que servant à l'illustration.
25. Dans le cas des 20 % de numéros actifs pour lesquels une URL fonctionnelle est présente dans le registre, les problèmes suivants sont néanmoins à recenser :
- A) 6 % des URL fonctionnelles de numéros actifs sont invalides (renvoyant à des sites web, tels que youth-it.com ou encore cartomancien.be et non vers la fiche requise) ;
 - B) Dans 13 % des cas, l'identité du fournisseur de services n'est pas indiquée ou mal indiquée. Voyez par exemple ci-dessous une société identifiée par « 3STARSROBOT », ce qui n'est pas le nom d'un fournisseur de services, mais un robot informatique de 3Stars, ancien nom de Sewan.

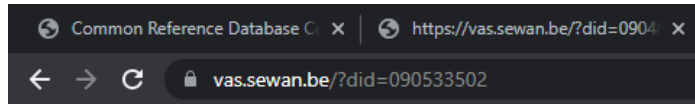


09008519

Company	3STARSROBOT
Address	x x BE
Email	max.heilbron@3starsnet.com
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	
Service	spiritualit
Price	€ 0.5 per minute
Start date	2006-08-09
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=09008519>

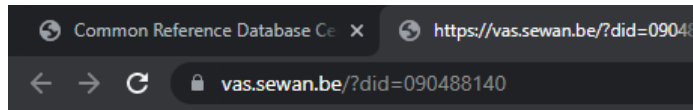
- C) 26 % des numéros renvoient à des adresses de fournisseurs de services incorrectes ou manquantes. Voyez par exemple une adresse manquante et une adresse incomplète :



090533502

Company	ML & CO 1
Address	BE
Email	ouahabbelarbi@hotmail.com
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	
Service	spiritualit
Price	€ 1.5 per call
Start date	2015-05-05
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=090533502>

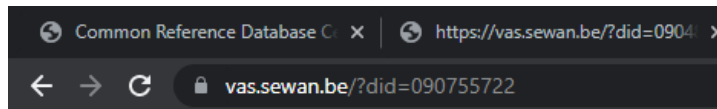


090488140

Company	New Dimension Tech Sa
Address	Rue de Luxembourg 71
Email	finance@ndt.lu
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	LU 250056-55
Service	spiritualit
Price	€ 1,75 per minute
Gambling Licence	
Start date	27-02-2012
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=090488140> ; Voyez également l'exemple précédent.

- D) 36 % des numéros renvoient à des adresses de fournisseurs de services dont les pays d'établissement sont mal ou pas identifiés. Voyez l'exemple qui suit :

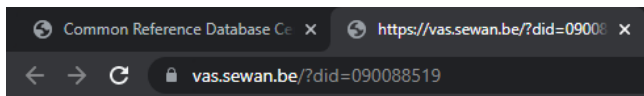


090755722

Company	Global telecom services
Address	Place Carnot 12 93110 Rosny Sous Bois
Email	facturation@gtservices.fr
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	FR 15812427284
Service	Spiritualite
URL	www.gtservices.fr
Price	€ 2 per minute
Gambling Licence	
Start date	2020-07-23
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=090755722>

E) Dans 45 % des cas, les numéros de TVA ou équivalents sont absents :

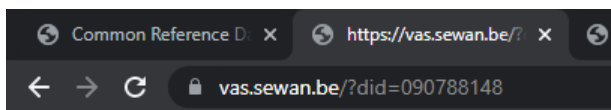


090088519

Company	3STARSROBOT
Address	x x BE
Email	max.heilbron@3starsnet.com
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	
Service	spiritualit
Price	€ 0.5 per minute
Start date	2006-08-09
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=090088519>

F) Pour 14 % des numéros, la description du service est erronée ou manquante :



090788148

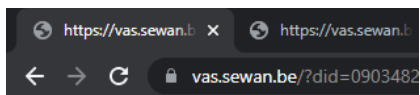
Company	IPM-BE-ESX
Address	Avenue Belle Vue 120 Waterloo 1410
Email	helpdek@ipmodus.com
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	BE0478004914
Service	INTEGRATEUR
Price	€ 1,75 per minute
Gambling Licence	
Start date	3-10-2012
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=090788148>

Dans cet exemple, on découvre par exemple la description de service « intégrateur » qui n'est pas une « description » du service au sens commun du terme.

G) 16 % des numéros de téléphone de contact sont absents et parmi ceux présents, c'est bien souvent le numéro de contact de SEWAN et non du fournisseur de services qui est inscrit (Voyez ainsi dans tous les exemples précédents, le même numéro de téléphone est présent, alors qu'il devrait s'agir du numéro du service clientèle du fournisseur de services).

H) Dans 32 % des cas, il manque l'adresse e-mail requise ou celle-ci est incorrecte :



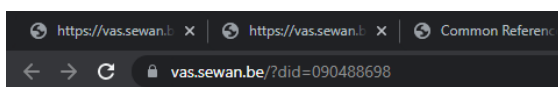
090348220

Company	SAV
Address	Rue à Charettes 20 7012 Flénu BE
Email	max@3starsnet.com
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	
Service	spiritualit
Price	€ 1.5 per minute
Start date	2012-08-08
End date	2020-04-01

<https://vas.sewan.be/?did=090348220>

Voyez ci-dessus, une adresse e-mail de 3Stars (ancien nom de Sewan) pour un service de spiritualité (voyez également le même cas de figure dans le premier exemple).

I) Dans 94 % des cas, il manque la date de fin du service :



090488698

Company	DEFINED MEDIA LTD
Address	Kemp House 160 City Road London EC1V 2NX
Email	adrian@naturalmedia.co
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	GB313332253
Service	call connection service
URL	https://comparecompagnie.com
Price	€ 2,00 per minute
Gambling Licence	
Start date	28-12-2018
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=090488698>

L'art. 2, al. 3, de l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 prescrit d'indiquer « non applicable », dans la rubrique concernée, le cas échéant. Dans le cas où le service est en cours de fourniture, une telle mention doit apparaître dans le dernier encadré.

- J) Le contrôle s'étant étendu du 1^{er} mars 2019 au 31 janvier 2022, les exemples ici donnés peuvent avoir évolué. Cependant, nos pourcentages indiquent qu'une irrégularité a été constatée à un moment ou à un autre de cette période de contrôle¹⁵.

3.2. Appréciation de l'IBPT

26. L'IBPT estime que SEWAN n'a pas correctement respecté le prescrit de l'article 116/1, § 1^{er}, al. 3, de la LCE et de l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019, en ce sens que la presque totalité (94 %) des numéros payants attribués à SEWAN qui sont actifs renvoient à des irrégularités dans le registre. Les numéros inactifs eux-mêmes font l'objet d'URL non fonctionnelles. Ces infractions s'étendent du 1^{er} mars 2019, date d'entrée en vigueur de l'arrêté ministériel précité, à la date de la fin du contrôle continu de l'IBPT, le 31 janvier 2022.

3.3. Réponse de SEWAN

3.3.1. Premier argument développé par Sewan et point de vue de l'IBPT

27. Sewan insiste en premier lieu sur sa bonne foi.
28. Sewan admet des "erreurs techniques" et qu'elle a dû "parer au plus pressé" lors de l'entrée en vigueur de l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019, alors qu'elle cherchait un repeneur. Sewan n'a donc pas procédé à un examen approfondi de sa base de données et certaines données n'étaient pas, de l'aveu de Sewan, "complétées dans le sens requis".
29. Comme énoncé au point 14 de la présente décision, l'IBPT estime que Sewan n'a pas pu découvrir, le jour de son entrée en vigueur, une réglementation dont l'élaboration a impliqué la collaboration du secteur durant deux années. Au demeurant, le principe de la base de données et les champs de données qui allaient la composer sont réglés par l'article 116/1 de la LCE, lui-même, en vigueur depuis le 1^{er} décembre 2017.
30. Si l'IBPT n'avait pas notifié le projet de décision le 18 mars 2022 dans la présente procédure, les manquements de Sewan seraient toujours d'actualité et non décelés.

3.3.2. Second argument développé par Sewan et point de vue de l'IBPT

31. Sewan insiste sur les conséquences de ces "erreurs", arguant qu'elles n'auraient pas pu causer de préjudice pour les consommateurs, alors que la protection des consommateurs est l'objectif de la réglementation. Ainsi, l'existence de certains manquements, même s'ils sont avérés, n'empêcherait néanmoins pas les consommateurs de contester la facturation de services payants. Sewan cite à ce titre les numéros inactifs, les champs laissés vides et l'absence d'indication de fin de service dans la base de données.
32. Il est à noter de prime abord que les affirmations au sujet de ces trois types de manquements ne tiennent pas compte du fait que, dans une même fiche, plusieurs erreurs ou manquements peuvent se cumuler, ce qui rend en soi l'argument difficile à soutenir. En effet, la législation

¹⁵ Voyez la pièce 1 du dossier administratif (fichier Excel des contrôles effectués).

requiert neuf champs de données à compléter et non simplement les trois évoqués. En cas d'absence de l'un d'eux, certains autres peuvent manquer également. Ainsi, nous notons au paragraphe 25, i) supra que, dans 94% des cas, la date de fin du service sera manquante. Peu importe dans ce cas de figure majoritaire que certains autres champs donnent une indication pour pouvoir « déduire » la manière de porter plainte, comme nous le développons dans les paragraphes suivants.

33. **A.** Prenons tout d'abord l'argumentation selon laquelle des numéros inactifs qui se retrouvent indument dans la base de données ne préjudicieraient pas le consommateur.
34. L'IBPT note aux paragraphes 22 à 25 de la présente décision que les contrôles quant aux manquements ont de facto porté sur les 20 % de numéros actifs, puisque 80 % étaient précisément inactifs. Les pourcentages d'erreurs décelées et rapportées dans la présente décision sont donc logiquement calculés sur base des 20% des numéros actifs au sujet desquels des constatations de manquements ont pu être relevées. Au demeurant, le fait de maintenir dans la base des numéros inactifs est un manquement, car ils induisent le consommateur en erreur. Certes un consommateur ne recherchera pas un numéro inactif. Mais rien ne garantit que le numéro désormais inactif n'a pas été actif par le passé. Sinon, pourquoi entretenir une capacité de numérotation de [Confidentiel] numéros payants et payer les redevances y afférentes, pour ne maintenir en service que [Confidentiel] numéros¹⁶ ? Le législateur exige le maintien d'une fiche opérationnelle 6 mois¹⁷ après la fin de l'activité d'un numéro, pour qu'un consommateur puisse porter, le cas échéant, plainte, pour des prestations passées. Par nature en effet, les capacités de numérotation payantes sont activées et désactivées pour des périodes de temps très variables. Un préjudice pour le consommateur est possible en maintenant le doute quant au caractère actif ou inactif de certains numéros.
35. **B.** Prenons ensuite l'argument selon lequel des champs vides dans la base de données, alors qu'il eut été requis d'indiquer dans ceux-ci la mention « non applicable », ne seraient pas de nature à « altérer le comportement ou la connaissance des consommateurs et des utilisateur finaux ». Les champs visés par Sewan, lorsqu'elle se réfère aux griefs notifiés par l'IBPT le 18 mars 2022, sont les champs visés au point 25, i), supra, à savoir les mentions relatives à la date de fin du service payant. Comme indiqué au paragraphe précédent, ces mentions sont essentielles. Un champ vide ne permet pas de savoir si le numéro a été actif ou ne l'est plus et peut influencer la volonté de plainte ou l'abandon de celle-ci chez le consommateur. Cela contribue à créer une incertitude potentiellement dommageable pour le consommateur.
36. **C.** Enfin, considérons l'argument selon lequel cette absence de date de fin n'altérerait pas le comportement du consommateur. Il s'agit d'un argument redondant par rapport à celui développé au point précédent, qui suppose les mêmes objections de la part de l'IBPT.
37. En tout état de cause, il est de jurisprudence qu'arguer du fait que « les objectifs visés par le législateur et le ministre auraient néanmoins été rencontrés d'une autre manière¹⁸ en l'espèce, qu'en respectant le prescrit réglementaire à la lettre, ne peut être retenu si les dispositions contrôlées sont claires, ce qui est indubitablement le cas à la lecture de l'article 116/1 de la LCE.

¹⁶ Chiffre cité lors de l'audition du 20 avril 2022 de Sewan. Pièce 16 du dossier administratif.

¹⁷ Art. 116/1, § 1, al. 3 9° de la LCE.

¹⁸ Cour des marchés, 9 déc. 2020, 2017/AR/1112.

3.3.3. Troisième argument développé par Sewan et point de vue de l'IBPT

38. Sewan développe ensuite un argument selon lequel elle participe activement au processus de contestation des factures portant sur des services payants, en collaborant avec les opérateurs qui recevraient des plaintes de leurs abonnés. Sewan met en effet une adresse email à disposition des opérateurs pour qu'elle puisse faire l'intermédiaire entre les clients et le prestataire de service final.
39. L'IBPT prend note de l'existence de ce mode opératoire. Au demeurant, il est parfaitement étranger à la présente procédure de même qu'au fonctionnement du registre des numéros payants et à son rôle. Ce n'est pas le processus de plainte qui est ici contrôlé.
40. Si un registre des numéros payants existe et doit permettre aux consommateurs d'identifier les fournisseurs de services payants à l'œuvre derrière des numéros surtaxés, c'est pour leur permettre, non seulement d'étoffer leur plainte au regard des rubriques du registre (mauvais tarifs mentionnés, mauvais services mentionnés, pas de licence de jeu de hasard, etc.), mais aussi et surtout pour leur permettre de porter plainte eux-mêmes, directement entre les mains du fournisseur de service, et sans passer par leur opérateur ou par le détenteur de numéro.
41. Le fait que Sewan ait inséré, à certaines occasions son numéro ou ses coordonnées de contact en lieu et place de celles du fournisseurs de services est non seulement un non-respect du prescrit légal et réglementaire, mais est en sus, une manière d'induire le consommateur en erreur. Ce dernier pourrait ainsi considérer que c'est Sewan lui-même le fournisseur de service dont il se plaint. Cela pourrait altérer son jugement sur la situation. Le fait, allégué par Sewan, selon lequel elle interviendrait en faveur du consommateur en cas de plainte, est, encore une fois, acté par l'IBPT, mais demeure purement étranger aux manquements constatés, puisque l'IBPT ne contrôle pas ici le processus de plainte.

3.4. Conclusion de l'IBPT

42. Pour ces raisons il est démontré que :
43. 1. Sewan enfreint l'article 116/1, § 1er, al. 3, 1° à 9° de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, en ce que le registre des numéros payants n'est pas alimenté ou mal alimenté par Sewan, en ce qui concerne les neuf catégories d'informations prescrites par cet article.
44. 2. Sewan enfreint l'article 2 de l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 instituant le registre visé à l'article 116/1, § 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, en ce que Sewan :
 - omet de transmettre des URL fonctionnelles pour 80% de sa capacité de numérotation (al. 1er);
 - ne maintient pas le registre complet, correct et à jour (al. 2.) ;
 - n'indique pas la mention « non applicable » lorsque c'est requis (al. 3.).

4. Amende

4.1. Nécessité d'imposer une amende

45. L'IBPT est d'avis que l'imposition d'une amende administrative à SEWAN est justifiée pour les raisons suivantes :

a) Les dispositions non respectées ont été adoptées dans le cadre de la lutte contre la fraude et la protection des consommateurs. Ce sont des obligations claires. Pouvoir identifier le fournisseur d'un service payant, connaître son tarif, la manière de le contacter et avoir une idée du sérieux de ce dernier sont des éléments essentiels de la protection des consommateurs ;

b) Les infractions constatées nuisent à la confiance que les utilisateurs finaux doivent pouvoir avoir dans les opérateurs. Cette confiance implique qu'ils puissent identifier les fournisseurs de services qui utilisent des numéros attribués auxdits opérateurs ou contester les facturations abusives de services non souscrits ;

c) Pour garantir le respect des obligations légales et réglementaires applicables en l'espèce, et au vu des avertissements préalables à l'entrée en vigueur desdites dispositions qui ont été adressés aux opérateurs, un simple avertissement ne suffit pas. Ne pas imposer d'amende peut générer le signal que les opérateurs peuvent violer la législation et la réglementation sans crainte de sanctions financières, et qu'il leur suffit de se mettre en ordre une fois un contrôle effectué par l'IBPT ;

d) Les infractions aux dispositions protectrices des consommateurs ont déjà conduit, par le passé, à l'imposition d'amendes par l'IBPT¹⁹.

4.2. Principes de calcul du montant de l'amende.

46. Le montant de l'amende doit être proportionnel à la gravité de l'infraction et doit également avoir un effet dissuasif, tant vis-à-vis de SEWAN que des autres opérateurs.

47. Le montant maximal de l'amende est « *de 5 % au maximum du chiffre d'affaires du contrevenant 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 statut de l'IBPT).

48. Dans les paragraphes suivants, l'IBPT détaille les éléments dont il a tenu compte dans le cadre du calcul du montant de l'amende.

¹⁹ Voyez : amende du 28/06/2010 à Belgacom pour non-respect de l'art. 108, § 2, de la LCE ; amende du 29/11/2011 à Telenet pour non-respect de l'article 108, § 2, de la LCE ; amendes du 31/01/2013 à Mobistar et Telenet pour non-respect de l'art. 110, § 4, de la LCE ; amende du 31/01/2013 à Scarlet pour non-respect de l'art. 4 de l'A.M. du 12 novembre 2009 ; amende du 28/01/2014 à Schendom Dommel pour non-respect des arts. 108, § 1^{er}, b), f), 108, § 2, 110, §1^{er}, et 111/3, §§ 1^{er} et 3, de la LCE ; amende du 28/09/2016 à Scarlet pour non-respect de l'article 108, § 2, de la LCE ; amendes du 27/04/2017 à Nethys et Brutélé pour non-respect de l'article 4/1 de l'A.M. facture de base ; amende du 12/10/2017 à SFR pour non-respect de l'art. 4/1 de l'A.M. facture de base ; amende du 12/10/2017 à Orange pour non-respect de l'art. 4/1 de l'A.M. facture de base ; amende du 17/10/2017 à Lycamobile pour non-respect du règlement sur l'itinérance ; amende du 28/11/2017 à Lycamobile pour défaut de collaboration avec le service de médiation pour les télécommunications ; amende du 22/01/2019 à Telenet pour défaut de mention de l'Easy switch ID sur certaines factures.

4.3. Calcul du montant de l'amende

4.3.1. Chiffre d'affaires

49. Selon les lignes directrices relatives au calcul du montant des amendes administratives établies par l'IBPT²⁰, la première étape du calcul du montant de base de l'amende consiste à déterminer le chiffre d'affaires du contrevenant²¹.
50. Pour le calcul du montant de l'amende, l'IBPT tient compte du marché auquel se rapporte l'infraction. Selon les informations communiquées à l'IBPT par SEWAN pour l'année 2021, cette dernière a réalisé, sur le marché de détail, un chiffre d'affaires de [Confidentiel] euros²².
51. Ensuite, conformément à la pratique décisionnelle de l'IBPT en matière d'imposition d'amendes, ce chiffre d'affaires est multiplié par le nombre d'années de participation à l'infraction afin de tenir compte de la durée de l'infraction²³.
52. En ce qui concerne le grief (non-respect de l'article 116/1, § 1^{er}, al. 3, de la LCE et de son arrêté d'exécution), l'IBPT estime que depuis la date d'entrée en vigueur de l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 (le 1^{er} mars 2019) jusqu'au 31 janvier 2022 (date de fin du contrôle continu de l'IBPT), SEWAN n'était pas en règle avec la réglementation. Soit une période d'environ 2 ans et 11 mois.
53. L'IBPT constate que l'infraction est d'une durée relativement longue et prend en considération une durée moyenne de 2 ans et 11 mois. Le chiffre d'affaires pris en compte par l'IBPT est donc de 2,9 fois chiffre d'affaires de [Confidentiel] euros, à savoir [Confidentiel] euros.

²⁰Communication du Conseil de l'IBPT du 31 mars 2020 concernant les lignes directrices relatives au calcul du montant des amendes administratives imposées par l'IBPT, ci-après les « lignes directrices de l'IBPT ».

²¹ *Ibid.*, point 13.

²² Source : déclaration du chiffre d'affaires à l'IBPT en vue de l'établissement de l'étude statistique annuelle de l'IBPT.

²³ Voy.: les lignes directrices de l'IBPT, point 20, et les décisions suivantes de l'IBPT : décisions du Conseil de l'IBPT du 27 avril 2017 concernant l'imposition d'une amende administrative à Nethys SA et à Brutélé pour le non-respect de l'article 4/1 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques ; décisions du Conseil de l'IBPT du 12 octobre 2017 concernant l'imposition d'une amende administrative à Coditel Brabant SPRL et à Orange Belgium SA pour le non-respect de l'article 4/1 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques ; décisions du Conseil de l'IBPT du 14 janvier 2020 infligeant une amende à Telenet et Proximus pour non-respect des règles relatives à l'identification des utilisateurs finals de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée ; décision du Conseil de l'IBPT du 15 juin 2018 et du 24 avril 2019 imposant une amende à Lycamobile pour non-respect des règles relatives à l'identification des utilisateurs finals de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée.

4.3.2. Gravité de l'infraction

54. Selon les lignes directrices de l'IBPT, ce dernier apprécie la gravité de l'infraction, au cas par cas, pour chaque type d'infraction, en tenant compte de la nature de l'infraction, et de son impact réel et/ou potentiel sur les objectifs auxquels il est porté atteinte²⁴. Ici, c'est la promotion des intérêts des consommateurs et de l'intérêt public (la lutte contre la fraude est la ratio legis de la réglementation) qui sont compromis. En cas d'atteinte limitée à plusieurs de ces objectifs, l'infraction est jugée de moyenne à grave.
55. L'IBPT est d'avis que l'infraction est d'intensité moyenne et opte pour un pourcentage de 0,5 % pour les motifs suivants :
56. Il ressort des contrôles de l'IBPT que SEWAN est l'opérateur qui possède la plus grande capacité de numéros payants sur le marché avec [Confidentiel] numéros de la série 090X, soit [Confidentiel] du total du marché. Or, le registre des numéros payants n'est alimenté qu'en ce qui concerne 20 % de ces numéros, ce qui laisse 80 % des numéros payants possédés par SEWAN inactifs, mais néanmoins renseignés dans le registre, via des URL invalides qui renvoient à des pages vides.
57. Par ailleurs, parmi les numéros actifs, de multiples manquements évoqués supra sont à recenser. 94 % des numéros actifs ont une fiche qui comporte au moins un manquement.
58. Cela témoigne non pas d'une méconnaissance de la réglementation en vigueur, mais bien d'un non-respect presque total de celle-ci.
59. La pratique administrative de l'IBPT, en matière d'infraction aux dispositions protectrices des consommateurs, pour des faits qui lèsent l'intérêt des consommateurs, qui ont un impact limité sur la concurrence, mais qui témoignent d'un non-respect presque complet de la réglementation, alors que l'obligation est claire, est généralement fixée entre 0,5 % et 1 %²⁵.
60. Le montant de base de l'amende s'élève par conséquent à [Confidentiel] euros, multiplié par 0,5 %, soit [Confidentiel] euros (montant arrondi).

4.3.3. Circonstances aggravantes et atténuantes²⁶

61. L'IBPT a pris en considération l'affirmation de SEWAN selon laquelle elle aurait régularisé les manquements constatés entre la notification des griefs par l'IBPT, par courrier recommandé du 18 mars 2022 et son audition le 20 avril 2022. L'IBPT a analysé si cette affirmation était fondée et si cette démarche pouvait constituer une circonstance atténuante. L'IBPT a procédé à 100 contrôles supplémentaires. Sur les 100 contrôles, 95 des numéros nouvellement contrôlés étaient encore des fiches indiquant que le numéro n'était pas en service. Seuls 5 numéros étaient en services et parmi ceux-ci, seul un seul renvoyait à une fiche correcte. Les 4 autres mentionnaient comme numéro de contact du fournisseur de service payant, un numéro de téléphone de Sewan. Il ne peut donc être conclu que Sewan a corrigé les manquements constatés, comme elle le soutient erronément. Aucune circonstance atténuante ne peut dès lors être retenue²⁷.
62. L'IBPT retient comme circonstance aggravante le fait que l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation a fait l'objet d'un avertissement de l'IBPT de même que de la part de l'ASBL qui gère la portabilité des numéros. Le secteur a par ailleurs été associé à la préparation de l'arrêté

²⁴ Voyez les lignes directrices de l'IBPT, *op. cit.* point 17.

²⁵ Voyez : amende du 29/11/2011 à Telenet pour non-respect de l'article 108, § 2, de la LCE (0,5%) ; amende du 28/09/2016 à Scarlet pour non-respect de l'article 108, § 2, de la LCE (0,5%) ; amendes du 27/04/2017 à Nethys et Brutélé, pour non-respect de l'article 4/1 de l'A.M. facture de base (0,5%) ; amende du 12/10/2017 à SFR pour non-respect de l'art. 4/1 de l'A.M. facture de base (0,7%) ; amende du 12/10/2017 à Orange pour non-respect de l'art. 4/1 de l'A.M. facture de base (0,8%) ; amende du 22/01/2019 à Telenet pour défaut de mention de l'Easy Switch ID sur certaines factures (0,6 %).

²⁶ Voyez les lignes directrices de l'IBPT, point 21.

²⁷ Voyez au sujet du contrôle complémentaire les pièces 17 et 18 du dossier administratif.

ministériel du 15 janvier 2019. L'IBPT a enfin laissé suffisamment de temps depuis l'entrée en vigueur de cette réglementation le 1^{er} mars 2019, pour que les opérateurs puissent se mettre en conformité avec celle-ci, sans pouvoir noter la moindre évolution positive dans l'alimentation de la base de données par SEWAN depuis lors. Même depuis son audition au cours de laquelle Sewan prétendait avoir régularisé sa situation, 99 manquements sur 100 ont été constatés dans le dernier échantillon analysé.

4.3.4. Calcul final du montant de l'amende

63. L'IBPT majore le montant de [Confidentiel] euros de [Confidentiel] euros, pour le porter à un total de 85 000 euros (montant arrondi), au vu des circonstances aggravantes, afin d'imposer une amende proportionnée et au vu du fait que le comportement de SEWAN, lorsque l'infraction a été établie, laisse à penser que cette dernière a une propension à répéter l'infraction.
64. L'IBPT estime que l'amende imposée à SEWAN a tout de même un effet dissuasif étant donné qu'en cas de nouvelle infraction de SEWAN à la réglementation susmentionnée, l'IBPT pourrait imposer une amende nettement plus élevée.

4.3.5. Réponse de SEWAN et point de vue de l'IBPT

65. Sewan s'étonne de la manière « dont elle a été informée des manquements reprochés et du laps de temps sur lequel » le contrôle a porté (point 4 de ses observations écrites du 12 avril 2022). Sewan aurait souhaité être « informellement » mise au courant des manquements relevés, pour pouvoir régulariser sa situation plus tôt, situation qu'elle affirme, à tort, avoir corrigée au demeurant.
66. **A.** En ce qui concerne la durée du contrôle, l'IBPT doit souligner qu'il est impossible de faire un contrôle immédiat d'une base de données de 22 815 numéros dont [Confidentiel] sont attribués à Sewan.
67. Par ailleurs, la fourniture de services payants suppose l'attribution et la mise hors services de numéros parfois dans de très courts laps de temps. Il est important d'avoir une vision étendue de la situation, au risque de ne pas pouvoir prendre en considération les évolutions incessantes du parc de numéros actifs et inactifs.
68. Enfin, si l'IBPT a laissé du temps aux opérateurs, c'était précisément dans le but qu'ils s'accoutument à la réglementation et dans l'espoir de voir une amélioration de la situation. Ainsi, en 2019, l'IBPT a essentiellement laissé le temps aux opérateurs d'alimenter la nouvelle base de données et de se familiariser avec l'outil. L'IBPT a en outre été attentif aux retours du secteur sur le sujet. C'est suite à cette année d'observation que l'IBPT a décidé de procéder aux véritables contrôles. Ceux-ci ont débuté en 2020. Le 22 avril 2020, l'IBPT a envoyé à Sewan une demande afin d'obtenir une liste des numéros payants actifs qui lui étaient attribués. Sewan a renvoyé une liste de numéros complète qui reprenait 80% de numéros inactifs qu'il a néanmoins fallu contrôler puisqu'ils n'étaient pas identifiés comme tels²⁸. Ceci étant, tous les détenteurs de numéros payants ont été soumis au même régime et contrôlés de la même manière, et pas uniquement Sewan. En 2020, l'IBPT ne pouvait effectuer que 10 contrôles par jour étant donné que Sewan bloquait les requêtes provenant de la même adresse IP au-delà de 10. Afin d'accélérer le contrôle, en novembre 2021, l'IBPT a demandé à Sewan de lever cette limite pour les requêtes en provenance de l'adresse IP de l'IBPT²⁹. Cela a été fait. Cependant, durant ces années de confinement, beaucoup d'employés de l'IBPT étaient contraints de travailler à domicile, et la limite des requêtes continuait à s'appliquer à leur adresse IP personnelle. Ceci explique le peu de contrôles qui pouvaient être réalisés par jour.

²⁸ Pièce 7 du dossier administratif.

²⁹ Pièce 8 du dossier administratif.

69. Quoi qu'il en soit, la situation est restée inchangée chez Sewan depuis 2019 et le serait encore si l'IBPT n'avait pas notifié un projet de décision le 18 mars 2022³⁰.
70. **B.** En ce qui concerne l'absence alléguée d'avertissement de l'IBPT, il convient de souligner, comme mentionné aux paragraphes 15 et 16 de la présente décision, que l'ASBL qui gère le registre a envoyé à Sewan, le 8 février 2019, un courrier en vue de l'entrée en vigueur prochaine de la réglementation et l'IBPT lui a fait l'annonce d'un prochain contrôle le 15 février 2019³¹. En 2020 et 2021 le plan opérationnel de l'IBPT annonçait concrètement la mise en œuvre officielle de ce contrôle³². Le 22 avril 2020, l'IBPT a annoncé le contrôle et demandé la liste des numéros payants de Sewan³³. Enfin, rappelons qu'en novembre 2021, l'IBPT a demandé à Sewan de lever la limite de requêtes par jour qu'elle appliquait pour consulter les fiches des numéros payants depuis l'adresse IP de l'IBPT, sur son site. Ceci devait permettre d'accélérer les contrôles qui étaient limités à dix par jour du fait des restrictions informatiques de Sewan, et témoignait du fait que l'IBPT était en train de contrôler les numéros de Sewan en plus grand nombre à ce moment³⁴.
71. Il ne peut être soutenu que l'IBPT n'a pas averti Sewan ni lui être reproché, pour l'entame de la présente procédure, d'avoir débuté par la notification d'un projet de décision, étant entendu que tel est le prescrit de l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 précitée. Cette notification est en soi une mise en demeure. Ce n'est qu'après avoir entendu le destinataire du projet de mesures, tant oralement que par écrit, que l'IBPT estime ou non s'il y a lieu d'adopter une des mesures prévues par la loi, ce qui est donc le cas en l'espèce, uniquement à la date de la présente.

³⁰ Pièce 11 du dossier administratif.

³¹ Pièces 1 à 4 du dossier administratif.

³² <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/plan-operationnel-2020>;
<https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/plan-operationnel-2021>.

³³ Pièce 7 du dossier administratif

³⁴ Voyez la pièce 8 du dossier administratif.

5. DÉCISION

72. L'IBPT constate que SEWAN a commis une infraction à l'article 116/1, § 1^{er}, al. 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et à l'article 2 de son arrêté ministériel d'exécution du 15 janvier 2019 instituant le registre visé à l'article 116/1, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.
73. L'IBPT oblige SEWAN à payer une amende de 85 000 euros. L'amende administrative doit être payée dans les 60 jours à compter de la réception de la présente décision en effectuant un virement sur le numéro de compte ayant le code IBAN : BE63 6792 0058 7108 - BIC : PCHQBEBB au nom du SPF Économie – Compte général des recettes, avec en communication « Amende IBPT à SEWAN pour non-respect du registre des numéros payants ».
74. L'IBPT ordonne à SEWAN de se mettre en conformité avec l'article 116/1, § 1^{er}, al. 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et son arrêté ministériel d'exécution du 15 janvier 2019 instituant le registre visé à l'article 116/1, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques **au plus tard le 1^{er} juillet 2022**, et de fournir à l'IBPT la preuve de cette mise en conformité au plus tard le 14 juillet 2022.

6. VOIES DE RECOURS

75. 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.
76. 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 télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le Greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil