



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

**I B P T**

---

Référence:

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 23 AOÛT 2016  
INFLIGEANT UNE AMENDE ADMINISTRATIVE À EDPNET POUR NON-  
RESPECT DE L'ARTICLE 111/3, §§ 1<sup>ER</sup> et 3, DE LA LOI DU 13 JUIN 2005  
RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

**Version publique**

## TABLE DES MATIÈRES

1. OBJET .....	4
2. FAITS, CONTEXTE JURIDIQUE ET RETROACTES.....	4
<b>2.1. Faits</b> .....	4
<b>2.2. Contexte juridique</b> .....	5
<b>2.2.1. GÉNÉRALITÉS</b> .....	5
<b>2.2.2. AU FOND</b> .....	6
2.3. PROCÉDURE SUIVIE.....	6
3. BASE LÉGALE.....	7
4. ANALYSE DE L'IBPT .....	7
4.1. GRIEF COMMUNIQUÉ.....	7
4.2. POINT DE VUE D'EDPNET PAR RAPPORT AUX GRIEFS COMMUNIQUÉS ET À L'APPRÉCIATION PAR L'IBPT .....	8
4.2.1. <i>Motivation des griefs communiqués</i> .....	8
<b>« 5.1. EN CE QUI CONCERNE L'APPLICATION DE L'ARTICLE 111/3, §§ 1ER ET 3 LCE</b> .....	8
<b>5.3 DÉCISION CONCERNANT L'INFRACTION ET LA PROCÉDURE</b> .....	9
4.2.2. <i>Point de vue d'EDPnet</i> .....	9
4.2.2.1. <i>En ce qui concerne le nombre de plaintes à l'encontre d'EDPnet</i> .....	9
4.2.2.2. <i>En ce qui concerne l'attitude du Service de médiation</i> .....	10
4.2.2.3. <i>En ce qui concerne la manière de procéder d'EDPnet</i> .....	10
4.2.2.4. <i>En ce qui concerne les décisions citées du Service de médiation</i> .....	10
4.2.2.5. <i>En ce qui concerne le champ d'application de la LCE</i> .....	10
4.2.2.6. <i>En ce qui concerne le système 'prepaid'</i> .....	11
4.2.2.7. <i>En ce qui concerne les modalités de la résiliation</i> .....	11
4.2.2.6. <i>En ce qui concerne l'imposition immédiate d'une amende</i> .....	11
4.2.3. <i>Appréciation par l'IBPT</i> .....	11
4.2.3.1. <i>En ce qui concerne le nombre de plaintes à l'encontre d'EDPnet</i> .....	11
4.2.3.2. <i>En ce qui concerne l'attitude du Service de médiation</i> .....	12
4.2.3.3. <i>En ce qui concerne la manière de procéder d'EDPnet</i> .....	12
4.2.3.4. <i>En ce qui concerne les décisions citées du Service de médiation</i> .....	13
4.2.3.5. <i>En ce qui concerne le champ d'application de la LCE</i> .....	14
4.2.3.6. <i>En ce qui concerne le système 'prepaid'</i> .....	16
4.2.3.7. <i>En ce qui concerne les modalités de la résiliation</i> .....	17
4.3. DÉCISION CONCERNANT LE RESPECT DE L'ARTICLE 111/3, §§ 1ER ET 3, LCE .....	18
5. MOTIVATION DE L'IBPT CONCERNANT L'IMPOSITION DE L'AMENDE ET LA DETERMINATION DE SON MONTANT.....	18
5.1. MONTANT ENVISAGÉ DE L'AMENDE ADMINISTRATIVE COMMUNIQUÉ À EDPNET .....	18
5.2. POINT DE VUE DE EDPNET CONCERNANT LE MONTANT ENVISAGÉ POUR L'AMENDE ADMINISTRATIVE.....	19
5.3. MOTIVATION RELATIVE À L'IMPOSITION D'UNE AMENDE .....	19
5.4. MOTIVATION RELATIVE AU MONTANT DE L'AMENDE.....	20
5.4.1. <i>Détermination du montant de base</i> .....	21
5.4.1.1. <i>Principe de proportionnalité et chiffre d'affaires sur le marché concerné</i> .....	21
5.4.1.2. <i>Gravité de l'infraction</i> .....	22
5.4.1.3. <i>Taille relative de l'entreprise</i> .....	22
5.4.1.4. <i>Durée</i> .....	23
5.4.2. <i>Facteurs susceptibles de faire augmenter et diminuer le montant de l'amende</i> .....	23
5.4.2.1. <i>Circonstances aggravantes</i> .....	23
5.4.2.2. <i>Circonstances atténuantes</i> .....	23
5.4.2.3. <i>Nécessité de donner à l'amende un caractère dissuasif</i> .....	23
5.5 DÉCISION CONCERNANT L'AMENDE .....	24
5.6 OBSERVATION FINALE.....	24
6. DÉCISION.....	24
7. NOTIFICATION ET PUBLICATION DE LA DECISION .....	25

8. VOIES DE RECOURS.....	25
--------------------------	----

## 1. OBJET

1. La présente décision vise à déterminer si les griefs communiqués concernant le non-respect de l'article 111/3, § 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après dénommée « LCE ») peuvent être définitivement retenus vis-à-vis de EDPnet et, si tel est le cas, à déterminer si, 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 (ci-après : « la loi IBPT »), une amende administrative doit être imposée à EDPnet.

## 2. FAITS, CONTEXTE JURIDIQUE ET RETROACTES

### 2.1. Faits

2. Le schéma ci-dessous dresse un aperçu des plaintes que l'IBPT a reçues du Service de médiation concernant la manière dont EDPnet traitait les demandes de résiliation de plusieurs clients :

Dossier	Date de résiliation demandée	Date autorisée par EDPnet
2013/11376	29/9/2013	18/11/2013
2013/12576	12/9/2013	16/10/2013
2014/2625	10/3/2014	16/4/2014
2015/1347	29/10/2014	15/12/2014

3. L'argumentation de EDPnet concernant l'utilisation de facto d'un délai de préavis est plus ou moins similaire dans les 4 affaires citées. Cette argumentation est la plus explicite dans l'affaire 2015/1347 et est donc citée intégralement ci-dessous :

*« La résiliation unilatérale d'un contrat peut s'effectuer à tout moment après une durée déterminée : cela signifie que vous ne devez pas attendre pour cela la fin de la durée de reconduction périodique. Une résiliation se fait toujours avec effet immédiat : elle produit des effets juridiques immédiats, comme le droit à une indemnisation ou un délai de préavis (ainsi que leur ampleur). L'article 111/3, § 1er, de la loi du 13 juin 2005, également appelée la Loi télécoms, est une disposition qui vous informe du moment où une résiliation est possible. L'article n'abroge nullement les effets juridiques découlant de la résiliation.*

*L'article 111/3, §3, de la loi du 13 juin 2005 (la Loi télécoms) stipule littéralement qu'un opérateur ne peut pas réclamer d'indemnité 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 (6e) mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat. Comme on peut l'inférer du terme « indemnité », il s'agit d'une indemnisation pour le dommage subi, quel que soit le type de dommage. Ce qui fait de cet article une clause indemnitaire au sens de l'article 1226 du Code civil.*

*Une clause de résiliation est une contrepartie de la possibilité de résilier unilatéralement un engagement réciproque. En tant que personne à l'origine de la résiliation, vous exercez un droit : Vous ne commettez pas de faute et ne causez par conséquent pas de dommage tel que visé à l'article 1226 du Code civil ou à l'article 111/3, § 3, de la loi du 13 juin 2005. Une clause de résiliation n'est donc pas une clause pénale/clause indemnitaire\*.*

*L'article 82, § 2, de la loi du 6 avril 2010, la loi Pratiques du marché et Protection du consommateur, vous autorise, après la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée, à résilier le contrat à tout moment, sans indemnité, au terme d'un délai de préavis déterminé dans le contrat, sans que ce délai puisse être supérieur à deux (2) mois.*

*Une clause indemnitaire n'est pas une clause de résiliation\*, et le législateur ne précise nulle part qu'une clause de résiliation ne peut pas être appliquée pour les contrats télécoms.*

*Au contraire : le fait qu'il faille tenir compte du respect d'un délai de préavis pour les contrats télécoms découle de l'article 108, § 1er/1. Dans cet article, le législateur souhaite que l'abonné, avant de procéder à un choix déterminé, comprenne bien quelles sont les conséquences de son choix en cas de préavis éventuel, que son contrat soit d'une durée déterminée ou indéterminée. Ni la possibilité de choix, ni l'acceptation de l'offre pour conclure un nouveau contrat ne constitue l'essence de l'article 108, § 1er/1. Le législateur confirme en outre explicitement à l'article 82, § 2, de la loi du 6 avril que le fait de ne pas être redevable d'une indemnité de dommage ne change rien au fait qu'un délai de préavis doit être respecté.*

*\*Cassation 6 décembre 1996, Cassation 22 octobre 1999, Cassation 8 décembre 1988, Gent 27 février 2008, RABG 2009, 1325, Vred. Zomergem 13 février 2009, NjW 2009, 641.*

4. Concernant les plaintes citées, le Service de médiation a toujours rédigé une recommandation dans laquelle il est demandé à EDPnet de créditer les redevances d'abonnement à partir de la date demandée par le client. Le Service de médiation a également déclaré ne pas être d'accord avec l'argumentation avancée par EDPnet et a souligné que, conformément à l'article 111/3, § 3, LCE, l'abonné peut déterminer lui-même quand l'opérateur doit mettre fin au contrat.
5. EDPnet a toujours rejeté ces recommandations.

## **2.2. Contexte juridique**

### **2.2.1. Généralités**

6. En vertu de l'article 14, § 1er, 3°, de la loi IBPT, l'IBPT veille au respect de la LCE.

7. L'article 8, 2°, LCE, prévoit que l'IBPT est tenu d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de communications électroniques.

### 2.2.2. Au fond

8. L'article 111/3, § 1er, LCE dispose :

*« § 1er. 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. »*

9. L'article 111/3, § 3, LCE dispose :

*« § 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. »*

10. L'article 148 de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques stipule :

*« Art. 148. Les articles 74 et 143 entrent en vigueur le 1er octobre 2012 et sont, à partir de ce moment-là, immédiatement d'application aux contrats en cours. »*

### 2.3. Procédure suivie

11. Le 25 mai 2016, l'IBPT a envoyé une lettre de griefs à EDPnet.

12. Dans cette lettre de griefs, l'IBPT a déclaré que la manière dont EDPnet traite les demandes de résiliation d'abonnements en cours n'est pas conforme à l'article 111/3, § 1er, LCE. L'IBPT a également communiqué à EDPnet le montant envisagé pour l'amende administrative, à savoir 12.500 euros. L'IBPT a également invité EDPnet à communiquer ses commentaires en la matière par écrit et à comparaître à l'audience du 27 juin 2016. Enfin, le Conseil de l'IBPT a indiqué dans la lettre de griefs qu'il pourrait, après avoir reçu les commentaires écrits d'EDPnet et après l'audition, décider de retenir définitivement les griefs communiqués et d'imposer définitivement une amende administrative, conformément à l'article 21, § 2, de la loi IBPT.

13. EDPnet a transmis ses commentaires écrits à l'IBPT dans un courrier du 8 juin 2016.
14. EDPnet a comparu à l'audience avec le Conseil de l'IBPT qui s'est tenue le 27 juin 2016. À la fin de la séance, l'IBPT a clos les débats.

### 3. BASE LÉGALE

15. L'article 21, §§ 1er à 5 de la loi IBPT dispose :

*« Art. 21. § 1er. Si le Conseil dispose d'un faisceau d'indices qui pourraient indiquer une infraction 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 de l'infraction.*

*§ 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'une infraction, il peut adopter, en une ou plusieurs décisions, une ou plusieurs des mesures suivantes :*

*1° l'ordre de remédier à l'infraction, soit immédiatement, soit dans le délai raisonnable qu'il impartit, pour autant que cette infraction n'ait pas cessé ;*

*1°/1 des prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier à l'infraction;*

*2° le paiement dans le délai imparti 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 du contrevenant 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 41 000 000 euros pour les personnes morales ;*

*[...]*

*« En l'absence de données concernant le chiffre d'affaires visé à l'alinéa 2, 2°, 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 morale équivalente.*

### 4. ANALYSE DE L'IBPT

#### 4.1. Grief communiqué

16. Par son courrier du 25 mai 2016, l'IBPT a communiqué à EDPnet le grief suivant : le non-respect de l'article 111/3, § 1er, LCE en raison du fait qu'EDPnet impose un délai de préavis d'un mois ou plus depuis 2013 au moins aux utilisateurs qui souhaitent que leur contrat se termine à une date spécifique.

## 4.2. Point de vue d'EDPnet par rapport aux griefs communiqués et à l'appréciation par l'IBPT

17. EDPnet a exprimé son point de vue par rapport aux griefs communiqués dans une lettre à l'IBPT du 8 juin 2016 et lors de l'audience du 27 juin 2016.
18. L'IBPT répète ci-dessous la motivation de la formulation des griefs (partie 4.2.1), restitue le point de vue de EDPnet par rapport aux griefs communiqués (partie 4.2.2) pour donner ensuite son appréciation définitive sur le point de vue d'EDPnet ainsi qu'indiquer les griefs communiqués (partie 4.2.3).

### 4.2.1. Motivation des griefs communiqués

19. La motivation au fond des griefs communiqués était la suivante :

#### **« 5.1. En ce qui concerne l'application de l'article 111/3, §§ 1er et 3 LCE**

L'article 111/3, § 1er, LCE stipule explicitement que le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné.

L'on peut remarquer que dans le cadre de la préparation de la loi du 9 juillet 2012, l'article 111/3, § 1er, LCE a reçu sa forme définitive suite à un amendement par M. Geerts<sup>1</sup>, libellé comme suit :

**« Compléter l'article 111/3, § 1er proposé par les mots :**  
*« 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. »*

#### *JUSTIFICATION*

*« 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. »*

Il ressort sans équivoque tant des termes de l'article 111/3, § 1er, LCE que des travaux préparatoires cités que la volonté du législateur est que l'abonné puisse déterminer lui-même quand son abonnement doit prendre fin. Il convient d'ajouter que la résiliation du contrat implique que le contrat cesse d'exister. En ce sens, il ne peut être question que, lorsque le client résilie son contrat à une date déterminée, ce contrat continue encore d'exister quelque temps du fait qu'EDPnet impose un délai de préavis au client<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Doc. Parl. Chambre, 2011-2012, Doc 53, 2143/003, p. 22

<sup>2</sup> Il est fait abstraction ici de la possibilité qu'un opérateur ait besoin dans certains cas d'un ou deux jours ouvrables pour fermer effectivement la ligne fixe. Cette possibilité est prévue par le législateur à la dernière phrase de l'article 111/3, § 1er, LCE. La possibilité/l'impossibilité techniques de fermer la ligne n'est toutefois pas à l'ordre du jour ici.

Un opérateur qui applique un délai de préavis détermine lui-même à quel moment le contrat est résilié, alors que selon l'article 111/3, § 1er, LCE, l'abonné en a le droit.

EDPnet souligne dans son argumentation que les délais de préavis qu'elle applique ne peuvent pas être considérés comme une indemnité au sens de l'article 111/3, § 3, LCE.

La question de savoir si un délai de préavis constitue ou non une indemnité n'est toutefois pas pertinent ici : lorsqu'un client souhaite mettre fin à son contrat à une date déterminée, et il en informe l'opérateur par écrit, l'opérateur doit en tenir compte et mettre effectivement fin au contrat à cette date.

Ce raisonnement s'applique mutatis mutandis également lorsqu'un client fait parvenir une lettre de résiliation à EDPnet en date du 20/10/2014 sans renseigner de date de fin et lui transmet le lendemain, le 23/10/2014, une lettre contenant comme date de résiliation du contrat le 29/10/2014<sup>3</sup>.

Dans ce cas également, EDPnet doit respecter le souhait du client de mettre fin à son contrat à la date qu'il souhaite.

Enfin, l'on peut dire que le renvoi d'EDPnet à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (entre-temps Livre VI du Code de droit économique) ne change rien aux devoirs et obligations qui découlent de l'article 111/3, § 1er, LCE : par son caractère spécifique, ce dernier article est prioritaire sur la législation générale du Code de droit économique (« *lex specialis derogat legi generali* »).

### **5.3 Décision concernant l'infraction et la procédure**

Sur la base des constatations ci-dessus, l'IBPT conclut à une infraction dans le chef d'EDPnet à l'article 111/3, § 1er, LCE.

Par conséquent, l'IBPT décide de mettre en œuvre la procédure prévue à l'article 21 de la loi IBPT et d'aviser EDPnet des griefs ci-dessous et du montant envisagé pour l'amende administrative.

#### **4.2.2. Point de vue d'EDPnet**

##### **4.2.2.1. En ce qui concerne le nombre de plaintes à l'encontre d'EDPnet**

20. EDPnet souligne le fait que le nombre de plaintes à son encontre ne représentent qu'un pourcentage minime du nombre total de plaintes introduites auprès du Service de médiation. L'IBPT déclare toutefois à tort dans sa lettre de griefs qu'EDPnet enfreint « systématiquement » la loi.

---

<sup>3</sup> C'était le cas dans le dossier 2015/1347 du Service de médiation.

#### *4.2.2.2. En ce qui concerne l'attitude du Service de médiation*

21. EDPnet estime être visé par le Service de médiation et est d'avis qu'il existe dans le chef du Service de médiation une volonté expresse de donner une image négative d'EDPnet, ce qui tend vers une partialité du Service de médiation dans le traitement des dossiers concernant EDPnet.

#### *4.2.2.3. En ce qui concerne la manière de procéder d'EDPnet*

22. Les dossiers en question datent de 2013, 2014 et 2015. EDPnet a toujours agi en partant du principe que son point de vue était correct vu le caractère purement consultatif du Service de médiation et en l'absence d'une quelconque action de l'IBPT. EDPnet ajoute avoir toujours appliqué les Conditions générales concernant lesquelles l'IBPT n'a jamais formulé de remarques.

#### *4.2.2.4. En ce qui concerne les décisions citées du Service de médiation*

23. EDPnet est d'avis que les décisions citées du Service de médiation reposent sur diverses imprécisions et inexactitudes. EDPnet estime n'avoir commis elle-même aucune infraction manifeste à la LCE et par conséquent, que les griefs et les mesures prévues sont infondés et sans objet. Lors de l'audience, EDPnet a cité plusieurs exemples illustrant cela :
  - Dossier 2013/11376 : Le client concerné et EDPnet étaient d'accord sur une date de résiliation. EDPnet a toutefois fait une erreur par la suite faisant que le contrat a été résilié de facto à une autre date. Cette erreur de EDPnet est considérée par cette dernière comme une infraction au droit des contrats plutôt qu'une infraction aux dispositions liées à la résiliation de la LCE ;
  - Dossier 2013/12576 : EDPnet y applique le délai de préavis conformément à l'article 108, § 1er/1, LCE ;
  - Dossier 2014/2625 : Le client concerné invoque une exception, à savoir le fait qu'il posséderait moins de 5 numéros. Il ne fournit toutefois aucune preuve étayant cette affirmation ;
  - Dossier 2015/1347 : Il s'agit ici d'une résiliation tardive ; par conséquent la demande de résiliation est traitée comme si aucune date n'avait été définie par le client.

#### *4.2.2.5. En ce qui concerne le champ d'application de la LCE*

24. Les griefs invoqués concernent essentiellement des plaintes d'entreprises qui ne relèvent pas de la LCE : lorsqu'une personne (tant physique que morale) possède plus de 5 numéros, elle ne relève pas de la LCE. Le fait qu'une seule ligne soit active n'exclut pas que plusieurs numéros puissent y être reliés. Un numéro d'appel est tout emplacement (fictif ou réel) pouvant envoyer ou recevoir des données ; sans le savoir, il se peut qu'un client possède plusieurs numéros d'appel. Le Service de médiation n'a pas examiné cette question et s'est toujours basée sur la LCE comme point de départ. C'est manifestement erroné et engendre une application incorrecte des recommandations adressées à EDPnet.

#### *4.2.2.6. En ce qui concerne le système 'prepaid'*

25. EDPnet travaille sur la base d'un système 'prepaid' où les clients particuliers paient au maximum 1 mois d'avance et les clients B-2-B jusqu'à 2 mois d'avance ; Ces abonnements 'prepaid' sont considérés comme achetés lorsque le client marque son accord, c.-à-d. au moment du paiement de la facture. Les factures 'prepaid' déjà payées ne sont en principe pas créditées.

#### *4.2.2.7. En ce qui concerne les modalités de la résiliation*

26. Dans l'argumentation à l'attention du Service de médiation, EDPnet déclare expressément qu'elle ne demande pas d'indemnisation en cas de résiliation mais bien éventuellement une indemnité de résiliation, ce qui n'est pas interdit selon la LCE.
27. Pour chaque résiliation, EDPnet veille d'ailleurs à mettre fin au contrat le plus rapidement possible compte tenu de la technique. Cela implique que pour les contrats 'prepaid', les factures déjà payées ne sont pas créditées. Cela ne peut pas être considéré comme un délai de préavis étant donné qu'il a déjà été mis fin au contrat à la demande du client. La formulation au point 5.1 du courrier de l'IBPT est par conséquent erronée. EDPnet doit également tenir compte du délai d'attente imposé par Proximus lors de la clôture de certains abonnements, ce qui peut entraîner un retard supplémentaire. Les directives du Service de médiation varient également de 21 jours dans une décision à 7 jours dans une autre.

#### *4.2.2.6. En ce qui concerne l'imposition immédiate d'une amende*

28. EDPnet est surpris par l'imposition immédiate d'une amende administrative sans procéder à une remédiation ou formuler une proposition d'adaptation. Des recommandations du Service de médiation ne peuvent pas être intégrées sans vérification dans une décision par le régulateur étant donné que les deux administrations sont indépendantes l'une de l'autre. EDPnet est plus que disposée à collaborer avec l'IBPT pour éviter à l'avenir d'éventuelles inexactitudes dans ses Conditions générales (telles qu'approuvées par l'IBPT) et une interprétation erronée de la législation.

### **4.2.3. Appréciation par l'IBPT**

#### *4.2.3.1. En ce qui concerne le nombre de plaintes à l'encontre d'EDPnet*

29. L'IBPT considère le nombre de plaintes introduites à l'encontre d'EDPnet auprès du Service de médiation comme peu pertinent. Il va de soi d'ailleurs qu'un opérateur plus petit génère moins de plaintes qu'un plus grand opérateur.

30. L'IBPT est d'avis qu'EDPnet enfreint en effet systématiquement l'article 111/3, LCE. Les 4 dossiers traités traitent en effet toujours du même sujet : un abonné souhaite résilier son abonnement chez EDPnet à une date déterminée. EDPnet ne respecte pas cette date et/ou facture une indemnité pour la résiliation du contrat en question. Malgré les insistances répétées du Service de médiation, EDPnet ne change pas son point de vue. La constatation qu'EDPnet applique la même approche dans les dossiers de plainte en question justifie l'utilisation du terme « systématiquement ».

#### 4.2.3.2. En ce qui concerne l'attitude du Service de médiation

31. EDPnet prétend que le Service de médiation n'est pas neutre et souhaite donner une image négative d'EDPnet. Il convient toutefois encore de souligner à ce sujet que le Service de médiation et l'IBPT sont des organisations distinctes et que l'IBPT n'est pas une instance de recours contre les décisions du Service de médiation. L'IBPT a toutefois la possibilité de lancer une procédure à l'encontre de l'opérateur concernant lequel, sur la base de plaintes auprès du Service de médiation, un problème structurel comme l'interprétation erronée par exemple de la LCE, est révélé.

#### 4.2.3.3. En ce qui concerne la manière de procéder d'EDPnet

32. L'indication d'EDPnet selon laquelle elle aurait toujours agi en se basant sur le fait que son point de vue était correct, ne convainc pas : EDPnet a toujours pris connaissance des avis successifs concordants du Service de médiation dans les dossiers concernés. Ces avis sont en contradiction flagrante avec le point de vue défendu par EDPnet. Pourtant, EDPnet n'a jamais tenu compte des avis du Service de médiation. EDPnet est en outre cité explicitement dans le rapport annuel de 2004 et est exhorté à « adopter une attitude fondamentalement différente vis-à-vis de plaintes concernant la facturation de redevances d'abonnement en cas de résiliation immédiate par les plaignants. »

33. Dans un courrier du 23/4/2014 que l'IBPT a transmis à EDPnet dans le cadre d'un contrôle des conditions générales, il était indiqué : « L'article 9.1 des conditions générales stipule : « Sauf résiliation écrite du client/abonné un (1) mois avant l'expiration du délai minimum, le contrat sera prolongé pour une durée indéterminée. » En vertu de l'article 111/3, § 1er, LCE, l'abonné peut pourtant immédiatement résilier son contrat s'il le souhaite. Un opérateur ne peut par conséquent pas imposer de délais de préavis à ses abonnés. »<sup>4</sup> EDPnet était donc au courant qu'il faut mettre fin à un abonnement au moment où l'abonné le souhaite.

---

<sup>4</sup> EDPnet a d'ailleurs apporté les adaptations nécessaires aux conditions générales, comme indiqué dans un e-mail de l'IBPT du 4/8/2014.

34. Même dans l'éventualité où les conditions générales s'écarteraient des dispositions de l'article 111/3, LCE, il ne peut y avoir de doute quant au fait que les dispositions légales priment sur les dispositions contractuelles. C'est ce qui ressort d'ailleurs de l'article 147 de la loi du 10 juillet 2012 qui stipulait notamment que le nouvel article 111/3, LCE « *(est) immédiatement d'application aux contrats en cours* ».

#### 4.2.3.4. En ce qui concerne les décisions citées du Service de médiation

35. EDPnet a déclaré lors de l'audience que dans le dossier 2013/12576, elle a respecté le délai de préavis de l'article 108, §1er/1, LCE. Cet article stipule il est vrai qu'un délai de préavis peut comporter au maximum 2 mois. L'article 108, § 1er/1, LCE se rapporte toutefois à un cas spécifique où un contrat est remplacé par un autre contrat à durée déterminée. De telles circonstances particulières ne s'appliquent toutefois pas dans le cadre du dossier 2013/21756. Le délai de préavis visé à l'article 108, § 1er/1, LCE renvoie en outre aux règles générales en matière de résiliation telles que contenues dans le Livre VI du Code de droit économique et EDPnet ne tient pas compte de la réglementation spécifique en matière de résiliation prévue à l'article 111/3, LCE. Il convient toutefois de donner la priorité à cette réglementation spécifique plutôt qu'à la règle générale du Code de droit économique et ce, conformément à l'adage « *lex specialis derogat legi generali* ».

36. En ce qui concerne l'affaire 2013/11376, l'IBPT est d'accord avec EDPnet que cette dernière a commis une erreur en ne tenant pas compte de la date de résiliation prévue par le client. Au contraire de ce que pense EDPnet, le fait de ne pas en avoir tenu compte constitue bien une infraction à l'article 111/3, § 1er, LCE : cette disposition est en effet contraignante, indépendamment de ce qui a été convenu à ce sujet entre les parties contractantes.

37. En ce qui concerne l'affaire 2014/2625, il est renvoyé aux paragraphes 47 et 48 où la problématique des titulaires de 5 numéros maximum est abordée de manière détaillée.

38. L'IBPT n'est pas convaincu que dans le dossier 2015/1347 il soit question d'une résiliation tardive comme le prétend EDPnet. EDPnet a reçu il est vrai un message en date du 20/10/2014 du client en question dans lequel ce dernier pose la question suivante : « *Si nous changeons d'opérateur maintenant, pouvez-vous nous garantir que le montant que nous avons payé jusqu'en janvier sera remboursé ?* » EDPnet réagit vis-à-vis du Service de médiation en déclarant qu'il s'agit d' « *une intention de résiliation et qu'aucune date n'a été communiquée à laquelle EDPnet est censé exécuter la résiliation.* » Dans l'e-mail en question, aucune date n'est en effet mentionnée. Il ressort toutefois du dossier du Service de médiation que le client concerné a transmis un courrier recommandé à EDPnet le 22/10/2014 avec indication d'une date de résiliation formelle, à savoir le 29/10/2014. Lorsque le Service de médiation en fait mention à EDPnet, cette dernière confirme qu'elle a bien reçu la lettre recommandée en question le 23/10/2014. EDPnet fait toutefois fi de l'existence de cette lettre et plus précisément de la date de résiliation qu'elle contient et invoque son argumentation, telle que citée intégralement plus haut dans la présente décision (cf. paragraphe 3). EDPnet ne tient donc de nouveau pas compte de l'article 111/3, §§ 1er et 3, LCE et de la possibilité pour les abonnés de pouvoir résilier leur abonnement sans frais au moment où ils le souhaitent.

#### 4.2.3.5. En ce qui concerne le champ d'application de la LCE

39. L'IBPT estime que l'article 111/3, §§ 1er, LCE impose des obligations claires aux opérateurs et que le respect de cette disposition est dans l'intérêt des consommateurs.
40. L'article 111/3, § 1er, LCE stipule explicitement que chaque abonné a le droit de résilier son abonnement au moment qu'il choisit, « même immédiatement ».
41. Hormis les exceptions mentionnées à l'article 111/3, § 3, LCE, à savoir un contrat à durée déterminée en cours depuis moins de 6 mois d'une part et l'indemnité pour un équipement terminal conformément au montant figurant dans le tableau de remboursement d'autre part, la loi ne prévoit aucune exception, indemnité ou indemnisation pouvant être réclamée par un opérateur à l'abonné lorsque ce dernier fait usage de son droit de résilier son abonnement au moment qu'il choisit.
42. Un abonnement consiste en la fourniture d'un service de communications électroniques par un opérateur qui reçoit pour cela une indemnité de l'abonné.
43. La résiliation d'un abonnement implique dès lors qu'il soit mis fin au service de communications électroniques en question ainsi qu'au paiement de l'indemnité. La résiliation de l'abonnement tel que prévue à l'article 111/3, § 1er, LCE doit être comprise en ce sens.

44. Il est donc hors de question qu'un abonné soit lié à son abonnement et ne puisse pas utiliser son droit de résiliation conformément à l'article 111/3, § 1er, LCE pour la simple raison qu'il a payé cet abonnement un ou plusieurs mois à l'avance. L'affirmation d'EDPnet selon laquelle les abonnements pour lesquels une telle formule prépayée est utilisée, seraient « acquis » est en contradiction flagrante avec le droit que l'article 111/3, § 1er accorde aux abonnés de résilier leur abonnement au moment où ils le choisissent. La problématique des prépaiements est traitée plus en détail au point 4.2.3.6.
45. Le champ d'application de l'article 111/3, § 1er, LCE s'étend aux abonnés. La notion d'« abonné » est définie à l'article 2, 15°, LCE comme : «15° « abonné » : toute personne physique ou morale qui utilise un service de communications électroniques en exécution d'un contrat passé avec un opérateur.» L'affirmation d'EDPnet selon laquelle les entreprises ne relèveraient pas de la LCE ne tient pas compte des termes de la LCE. Quoi qu'il en soit, le champ d'application de l'article 111/3, LCE, ne peut pas être limité aux consommateurs.
46. Dans les dossiers 2013/12756 et 2015/1347, on ne retrouve d'ailleurs aucun élément indiquant que les abonnés concernés ne seraient pas des consommateurs.
47. Dans les dossiers 2013/11376 et 2014/2625, il ne s'agit pas de consommateurs. Le nombre de numéros que possèdent les abonnés respectifs n'est cependant pas clair. Dans le cas du dossier 2013/11376, il est certes question « d'une seule ligne ». EDPnet réagit en déclarant : « *La loi télécoms s'applique uniquement aux entreprises qui n'ont pas plus de 5 numéros d'appel à disposition. Cela comprend les lignes fixes, de fax, les numéros VOIP, les numéros d'appel direct et tous les numéros mobiles au sein de l'entreprise.* » Ce qui est toutefois manifestement inexact pour deux raisons : tout d'abord, pour pouvoir déterminer si un abonné peut résilier un contrat sans frais parce qu'il possède moins de 5 numéros, il faut que cela se fasse dans le cadre du contrat en question. Déterminer le nombre de numéros en considérant la globalité des contrats n'est pas conforme à l'article 111/3, § 1er, LCE qui porte sur « *le contrat visé à l'article 108, §1er* », et donc pas sur le portefeuille de contrats que possède un abonné auprès d'un opérateur. 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. On peut aussi renvoyer à ce propos à l'explication fournie au parlement par le ministre compétent : « *Pour les numéros des indépendants, faut-il prendre en considération les contrats distincts ou communs? Selon le Ministre, il convient de répondre à cette question de 'comptabilisation' en examinant le contrat concrètement 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.* »

Deuxièmement, tous les numéros ou codes d'identification ne peuvent pas être considérés comme un numéro au sens des articles 108, § 1er, et 111/3, LCE, comme le ministre compétent l'a clairement confirmé : *« 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. Cette conclusion de change pas s'il est question uniquement de numéros au lieu de numéros d'appel dans la loi ; cela reste la même chose. Suite à de récents changements apportés à l'article 2, 46° et 47° de la loi télécoms de 2005, il a en effet été précisé que lorsque l'on parle de numéros dans le contexte des communications électroniques, il s'agit des numéros du plan national de numérotation téléphonique et donc pas d'identificateurs utilisés pour permettre l'intercommunication. »*

48. EDPnet est la mieux placée pour pouvoir juger si un abonné a reçu ou non plus de 5 numéros (dans le sens de numéros du plan national de numérotation téléphonique) d'EDPnet. Le point de vue d'EDPnet selon lequel l'abonné devrait lui-même prouver qu'il ne possède pas plus de 5 numéros doit dès lors être rejeté. L'argumentation d'EDPnet à ce sujet est d'ailleurs contradictoire : dans son courrier du 8 juin 2016, EDPnet déclare : *« (...) sans le savoir, il se peut qu'un client possède plusieurs numéros d'appel. »* Dans ce cas, l'on ne voit pas très bien comment l'abonné en question pourrait fournir la preuve qu'il possède moins de 5 numéros d'appel étant donné que selon EDPnet, il se peut qu'il possède des numéros d'appel sans le savoir.

#### 4.2.3.6. En ce qui concerne le système 'prepaid'

49. Dans le cas d'une carte 'prepaid' ou rechargeable, le client paie à l'avance une certaine somme. Lorsque ce crédit est épuisé, le client doit payer une nouvelle somme avant de pouvoir à nouveau bénéficier du service. Le client n'a dans ce cas pas de coûts fixes à payer et ne reçoit pas de facture à la maison. Il paie pour ce qu'il utilise. Dans le cas d'un prépaiement d'un service postpaid, le client paie sa redevance d'abonnement au préalable ou au début de la période de facturation concernée. La différence avec un service 'prepaid' est que le client, en cas de prépaiement, paie chaque mois la même redevance d'abonnement (éventuellement majorée de coûts de consommation), qu'il utilise le service ou non.
50. EDPnet ne propose pas de services 'prepaid'. EDPnet exige toutefois de ses utilisateurs qu'ils paient leur redevance d'abonnement à l'avance, comme il ressort de l'article 5.1 des conditions générales pour les particuliers et du même article des conditions générales pour les entreprises et professions libérales.

51. Il ne peut par conséquent être question que le prépaiement des abonnements exclut tout remboursement : cela impliquerait en effet qu'un abonné possédant un maximum de 5 numéros ne puisse plus résilier son abonnement sans frais au moment où il le choisit, bien qu'il en ait le droit en vertu de l'article 111/3, §§ 1er et 3, LCE, lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat à durée déterminée en cours depuis déjà 6 mois au moins. Si la redevance d'abonnement prépayée était acquise, comme EDPnet le prétend, le client ne pourrait en effet résilier son abonnement sans frais que juste avant le début d'une nouvelle période de facturation. À tout autre moment, il y perdrait financièrement. EDPnet porte ainsi atteinte au droit prévu à l'article 111/3, §§ 1er et 3, LCE et empêche le passage aisé d'un opérateur à l'autre.
52. Pourtant, l'article 111/3, § 3, LCE stipule explicitement qu'un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de 5 numéros d'appel, peut résilier son contrat à durée déterminée sans indemnité à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.

#### 4.2.3.7. En ce qui concerne les modalités de la résiliation

53. Selon EDPnet, l'article 111/3, § 3, LCE vise une clause indemnitaire (ce qui ne ressort pas selon EDPnet du terme « indemnisation ») et non une clause de résiliation. L'indemnité facturée par EDPnet n'est toutefois pas une indemnisation mais bien une indemnité de résiliation, c.-à-d. une contrepartie de la possibilité de résilier unilatéralement un engagement réciproque. « *(L) le législateur ne précise nulle part qu'une clause de résiliation ne peut pas être appliquée pour les contrats télécoms.* »
54. EDPnet semble partir du principe selon lequel la notion d'« indemnisation » utilisée vise seulement une clause indemnitaire en compensation des dommages encourus suite à une erreur de la partie adverse et non une autre somme quelconque facturée par un opérateur pour la résiliation du contrat.
55. Une telle interprétation restrictive est à rejeter. Un abonné qui résilie son abonnement ne commet en effet pas d'erreur mais exerce un droit légal.
56. Il ressort en outre de l'exposé des motifs que l'intention du législateur est de viser toute forme d'indemnité pécuniaire :

*« La disposition du paragraphe 3 vise à mettre en place la réglementation suivante: au cours des six premiers mois de son contrat à durée déterminée de maximum 24 mois, le client ne peut résilier son contrat (ou uniquement moyennant le paiement, conformément aux principes généraux du droit des contrats, au maximum de la redevance d'abonnement complète qui serait encore due jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat). Il peut ensuite résilier son contrat à tout moment et sans indemnité. En ce qui concerne les contrats à durée indéterminée également, ils peuvent être résiliés à tout moment « avec effet immédiat » et sans indemnité de « résiliation ».*

*L'indemnité au cours des six premiers mois est justifiée pour permettre à l'opérateur de récupérer ses coûts d'acquisition effectués et éventuellement de promotion sur les coûts d'installation. Une résiliation gratuite après une période de six mois permettra d'obtenir un plus grand dynamisme et davantage de convivialité à l'égard de la clientèle sur le marché des télécommunications, parce que les opérateurs se donneront plus de peine pour garder leurs clients. En ce qui concerne les coûts d'installation, l'opérateur est libre d'en dispenser le client en tout ou en partie et de les récupérer alors par un coût d'abonnement un peu plus élevé. L'opérateur pourrait aussi choisir de porter en compte l'installation au début du contrat en combinaison avec un coût d'abonnement moins élevé, ce qui profite aux clients fidèles qui restent plus longtemps que la durée fixe du contrat.*

57. Par conséquent, lorsqu'un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de 5 numéros d'appel résilie son contrat d'une durée déterminée ou indéterminée après plus de 6 mois, il ne peut pas être question qu'il soit encore tenu de payer une indemnité à EDPnet.
58. EDPnet affirme ensuite que les directives du Service de médiation concernant l'arrêt technique du service varient de 21 jours dans une décision à 7 jours dans une autre. L'IBPT n'a rien retrouvé concernant ces délais particulièrement longs dans les dossiers concernés par la présente décision. Le Service de médiation stipule toutefois dans le dossier 2013/11376 : « Selon nos informations, il est techniquement possible de désactiver un abonnement Internet dans les 24h.

#### **4.3. Décision concernant le respect de l'article 111/3, §§ 1er et 3, LCE**

59. Par conséquent, l'IBPT retient définitivement les griefs communiqués par le courrier du 25 mai 2016 et considère définitivement qu'EDPnet n'a pas respecté l'article 111/3, §1er, LCE.
60. L'IBPT a également constaté qu'EDPnet ne respecte pas l'article 111/3, § 3, LCE parce que lors de l'arrêt du service, EDPnet exige encore une indemnité pour la résiliation du contrat.

### **5. MOTIVATION DE L'IBPT CONCERNANT L'IMPOSITION DE L'AMENDE ET LA DETERMINATION DE SON MONTANT**

#### **5.1. Montant envisagé de l'amende administrative communiqué à EDPnet**

61. Sur la base du projet de raisonnement, repris au point 3.1. du courrier de l'IBPT du mercredi 25 mai 2016, l'IBPT a communiqué, conformément à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003, un montant envisagé pour l'amende administrative à EDPnet de 12.500 euros.

## 5.2. Point de vue de EDPnet concernant le montant envisagé pour l'amende administrative

62. EDPnet avance que le chiffre d'affaires lié à l'infraction calculé par l'IBPT a été surestimé. (...) Le chiffre d'affaires global générés par les particuliers au cours de l'exercice 2015 s'élevait à (...) euros. Ce montant doit constituer le point de départ pour le calcul du montant de base.

## 5.3. Motivation relative à l'imposition d'une amende

63. Vu les infractions constatées à l'article 111/3, §§ 1er et 3, LCE, et l'impact de ces infractions sur les intérêts des utilisateurs, l'IBPT est d'avis que l'imposition d'une amende administrative à EDPnet est justifiée.

64. En imposant un délai de préavis et/ou une indemnité pour la résiliation du contrat, EDPnet porte en effet atteinte à la protection que la législation offre aux consommateurs. L'article 111/3, LCE stipule en effet que chaque abonné peut résilier son abonnement au moment qu'il choisit lui-même. Si l'abonné en question possède un maximum de 5 numéros et si l'abonnement est un contrat à durée indéterminée ou un contrat à durée déterminée en cours depuis déjà 6 mois au moins, cet abonnement doit également pouvoir être résilié sans frais.

65. En ce qui concerne le chiffre d'affaires sur lequel le montant de l'amende est basé, EDPnet déclare que le chiffre d'affaires généré par les particuliers pour l'exercice 2015 s'élevait à (...) euros. Dans la lettre de griefs, le montant de base pris en considération est le chiffre d'affaires global. Ce dernier s'élevait pour l'année 2015 à (...) euros.

66. Il ne peut être inféré des explications d'EDPnet que cette dernière fournit exclusivement des services de détail à des abonnés relevant du champ d'application de l'article 111/3, LCE. L'on peut ainsi admettre que le chiffre d'affaires global de détail se rapporte également aux abonnés possédant plus de 5 numéros.

67. Afin d'éviter que le montant de l'amende ne soit notamment basé sur le chiffre d'affaires d'abonnés sans rapport avec l'infraction, l'IBPT prendra en considération le chiffre d'affaires généré par les particuliers pour l'exercice 2015, c.-à-d. (...)euros pour fixer le montant de l'amende.

68. Dans la lettre de griefs, il était indiqué ce qui suit : *« compte tenu du fait que le maximum légal de l'amende est fixé à 5 % du chiffre d'affaires du dernier exercice et des considérations ci-dessus comme point de départ pour le calcul de l'amende administrative, il est raisonnable et proportionné de situer le montant de l'amende pour une infraction d'une certaine gravité entre (...) % et (...) % du chiffre d'affaires en question. »* L'IBPT ne voit pas de raison de modifier la fourchette dans laquelle le pourcentage du chiffre d'affaires est fixé pour calculer le montant de l'amende.

69. Étant donné toutefois que le chiffre d'affaires généré par les particuliers est manifestement trop peu élevé, en ce sens que certaines infractions ont été commises vis-à-vis d'abonnés qui n'étaient pas des particuliers mais bien des entreprises possédant un maximum de 5 numéros, l'IBPT estime équitable que le pourcentage du chiffre d'affaires pris en considération soit fixé à (...) % du chiffre d'affaires généré par les particuliers. Le montant de base de l'amende s'élève alors à 8.104 euros.

#### 5.4. Motivation relative au montant de l'amende

70. L'article 21, §§ 1er à 5 de la loi IBPT dispose :

*« § 1er. Si le Conseil dispose d'un faisceau d'indices qui pourraient indiquer une infraction 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 de ses griefs à l'intéressé ainsi que des mesures envisagées visées au paragraphe 5 qui seront appliquées en cas de confirmation de l'infraction. » ;*

*[...]*

*« § 5. Si le Conseil conclut à l'existence d'une infraction, il ordonne d'y remédier, soit immédiatement, soit dans le délai raisonnable qu'il impartit.*

*L'ordre d'y remédier peut être accompagné de l'une ou de plusieurs des mesures suivantes :*

*1° des prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier à l'infraction;*

*2° le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une amende administrative au profit du Trésor public d'un montant 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 ou si le contrevenant ne développe pas d'activités lui faisant réaliser un chiffre d'affaires, d'un montant maximal de 5 000 euros ; »*

71. Il convient de constater que le législateur n'a ni fixé de méthode de calcul spécifique des amendes administratives, ni déterminé de critères spécifiques dont le Conseil doit tenir compte en cas de détermination du montant de l'amende administrative.

72. Aussi est-il également indiqué lors de la détermination du montant de l'amende administrative de tenir compte des principes imposés en la matière par le législateur européen aux autorités réglementaires nationales.

73. En l'espèce, cela signifie qu'il y a lieu de suivre le raisonnement basé sur les principes généraux repris aux articles 10.2 et suivants de la Directive 2002/20/CE du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques, telle que modifiée par la Directive 2009/140/CE du 18 décembre 2009 (ci-après: la directive Autorisation). Ces articles portent sur le respect des conditions ou obligations imposées par la législation (au sens large du terme) ou les décisions du régulateur.

74. En ce qui concerne les sanctions, ces articles stipulent que les ARN doivent pouvoir prendre des « *mesures appropriées et proportionnées* » pour garantir le respect d'une exigence visant à mettre fin à une infraction (art. 10.3, première phrase, Directive Autorisation) et que les États membres peuvent à cet égard habiliter les ARN à « *imposer des sanctions pécuniaires dissuasives* » s'il y a lieu (art. 10.3, deuxième phrase, a) Directive Autorisation).
75. Les principes généraux du caractère adéquat (mieux : approprié) et proportionnel (mieux : proportionné) de l'amende peuvent au moins être déduits de ces passages.
76. Pour l'application de ces principes, l'IBPT dispose d'un pouvoir discrétionnaire.
77. L'IBPT estime qu'il est approprié et proportionné de prendre comme point de départ pour la détermination d'une amende administrative un montant de base, qui soit fonction de la gravité et de la durée de l'infraction. Il est par conséquent approprié et proportionné d'adapter ce montant concret en fonction des comportements concrets du contrevenant dans le dossier concret, en tenant compte des facteurs susceptibles d'aggraver ou de diminuer l'amende. À travers cet exercice, il convient de voir si le montant de l'amende doit être adapté pour créer des incitants susceptibles de discipliner ou de décourager la conduite du contrevenant ou, le cas échéant, celle d'autres contrevenants qui pourraient suivre la même voie.

#### 5.4.1. Détermination du montant de base

78. Pour fixer le montant de base de l'amende administrative, l'IBPT a tenu compte des éléments ci-dessous :

##### 5.4.1.1. Principe de proportionnalité et chiffre d'affaires sur le marché concerné

79. L'année complète de référence la plus récente, connue de l'IBPT, est 2015.
80. EDPnet a réalisé un chiffre d'affaires généré par les particuliers de (...) euros en 2015<sup>5</sup>.
81. Bien que l'article 21 de la loi IBPT prenne comme point de départ le chiffre d'affaires complet du contrevenant dans le secteur des communications électroniques, l'IBPT estime en l'espèce approprié de se baser pour le calcul du montant de base de l'amende sur le chiffre d'affaires qui se rapporte à l'infraction.
82. Étant donné que l'infraction se rapporte aux activités d'EDPnet liées aux consommateurs, l'IBPT peut prendre en considération le montant de (...) euros et imposer par conséquent une amende administrative de maximum (...) euros (5 % du montant précité).
83. Toutefois, l'IBPT considère qu'une amende maximale n'est ni proportionnée, ni opportune.

---

<sup>5</sup> Source : Chiffres fournis par EDPnet à l'IBPT.

84. Compte tenu du fait que le maximum légal de l'amende est fixé à 5 % du chiffre d'affaires du dernier exercice et des considérations ci-dessus comme point de départ pour le calcul de l'amende administrative, il est raisonnable et proportionné de situer le montant de l'amende pour une infraction d'une certaine gravité entre (...) % et (...) % du chiffre d'affaires en question. Cette fourchette laisse une marge pour prendre en considération les circonstances aggravantes et atténuantes et pour tenir compte de l'effet intimidant et dissuasif visé par l'amende administrative.
85. En prenant en considération le fait qu'EDPnet semble commettre l'infraction en question vis-à-vis de tous les clients concernés, le montant de base peut être fixé sur la base du pourcentage de (...) %, plus précisément (...) % de (...) euros, à savoir 8.104 euros.

#### *5.4.1.2. Gravité de l'infraction*

86. La gravité de l'infraction est jugée compte tenu de sa nature et de son impact sur la réalisation des objectifs principaux visés par le cadre réglementaire : la promotion de la concurrence et la protection des intérêts des consommateurs.
87. L'article 111/3, §§ 1er et 3, LCE, permet aux utilisateurs de déterminer eux-mêmes la date à laquelle le contrat prend fin. Lorsque les abonnés en question possèdent un maximum de 5 numéros, ils peuvent résilier leur abonnement sans frais lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat à durée déterminée en cours depuis déjà 6 mois au moins. Le législateur évite ainsi à ces utilisateurs d'être confrontés à un délai de préavis, avec une indemnité de résiliation. Cette disposition favorise en même temps le passage d'un opérateur à l'autre et les utilisateurs peuvent profiter des possibilités de choix que leur propose le marché. Le fait qu'EDPnet ne respecte pas ces obligations comme il se doit porte préjudice aux utilisateurs concernés et entrave la concurrence.
88. Vu les plaintes transmises à l'IBPT par le Service de médiation, la large période au cours desquelles se situent ces plaintes ainsi que la réponse toujours identique d'EDPnet aux remarques du Service de médiation, l'on peut admettre que EDPnet impose systématiquement un délai de préavis et/ou une indemnité de résiliation à ses clients qui souhaitent résilier leur contrat à une date précise. Pour ces raisons, il convient d'admettre que les manquements d'EDPnet portent potentiellement préjudice à tous les clients concernés.

#### *5.4.1.3. Taille relative de l'entreprise*

89. Sur le segment du marché au sein duquel l'infraction a été commise, EDPnet est un opérateur relativement petit.
90. L'impact d'EDPnet sur le marché est plutôt restreint et il est peu probable que les infractions imputées à EDPnet perturbent réellement la concurrence sur le marché.

91. Il n'en demeure pas moins que les abonnés d'EDPnet ont droit aux mesures de protection prévues par le législateur. La constatation qu'EDPnet est plutôt un petit opérateur ne dispense pas EDPnet de l'obligation de dûment observer la loi. Ainsi, il est approprié de situer le montant de base – pour être suffisamment dissuasif – à un certain niveau.

#### **5.4.1.4. Durée**

92. Il ressort des données fournies à l'IBPT par le Service de médiation que l'infraction à l'article 111/3, § 1er, LCE dure déjà depuis 2013.

### **5.4.2. Facteurs susceptibles de faire augmenter et diminuer le montant de l'amende**

#### **5.4.2.1. Circonstances aggravantes**

93. EDPnet n'a jamais tenu compte des recommandations du Service de médiation. EDPnet n'a pas adapté sa politique en la matière et n'a procédé à aucune compensation vis-à-vis des clients touchés.

94. Le constat établi par le Service de médiation dans les différentes affaires souligne qu'EDPnet ne respecte pas la législation existante et le fait que le Service de médiation mentionne explicitement EDPnet dans le rapport annuel de 2014<sup>6</sup>, n'a apparemment eu aucun effet sur la politique d'EDPnet en la matière.

#### **5.4.2.2. Circonstances atténuantes**

95. Comme EDPnet l'a indiqué dans les explications orales, elle a collaboré de manière correcte avec l'IBPT par le passé.

#### **5.4.2.3. Nécessité de donner à l'amende un caractère dissuasif**

96. L'une des fonctions d'une amende consiste à forcer le contrevenant à mettre fin à l'infraction et/ou à ne pas récidiver, et à dissuader d'autres contrevenants éventuels d'adopter un comportement similaire.

97. L'infraction d'EDPnet à l'article 111/3, § 1er, de la loi du 13 juin 2005 traîne depuis longtemps.

98. Afin d'éviter toute récidive et d'avoir un effet dissuasif, une amende administrative reste justifiée. L'IBPT tient par cela principalement à donner un signal clair qu'il ne tolère pas le non-respect ou les manquements concernant l'article en question.

---

<sup>6</sup> Voir Rapport annuel 2014, p. 48-49 <http://www.ombudsmantelecom.be/fr/rapport-annuel.html?IDC=21>

99. L'imposition d'une amende administrative est recommandée.

## 5.5 Décision concernant l'amende

100. Vu les éléments ci-dessus, l'IBPT fixe ici et maintenant la partie de l'amende administrative se rapportant à l'infraction à l'article 111/3, §§ 1er et 3, de la loi du 13 juin 2005 à **10.000 euros** ; l'augmentation par rapport au montant de base est justifié à la lumière des circonstances aggravantes précitées. Les circonstances atténuantes ne sont pas de nature à pouvoir gommer totalement les circonstances aggravantes.

## 5.6 Observation finale

101. L'imposition de l'amende ne signifie pas qu'EDPnet est dispensé de prendre des mesures pour respecter l'article 111/3, §§1er et 3, LCE.

## 6. DÉCISION

102. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications,

- Vu l'article 111/3, §§ 1er et 3, LCE ;
- Vu l'article 21 de la loi IBPT ;
- après avoir communiqué le 25 mai 2016 les griefs, dont question à l'article 21, § 1er, de la Loi IBPT, à EDPnet ainsi que le montant envisagé pour l'amende administrative ;
- après avoir dûment entendu EDPnet par écrit et oralement ;
- après avoir clos les débats le 27 juin 2016 ;

1. constate qu'EDPnet a commis une infraction à l'article 111/3, §§1er et 3, LCE ;

2. impose pour cette raison, et conformément à l'article 21 de la Loi IBPT, une amende administrative à EDPnet s'élevant à **10 000 (dix mille) euros**;

3. ordonne le paiement de ce montant dans les 60 jours de la réception de la présente décision par virement sur le numéro de compte IBAN : BE63 6792 0058 7108 - BIC : PCHQBEBB au nom du SPF Economie – Compte des recettes générales, avec en Communication « Amende IBPT à EDPnet - non-respect de l'article 111/3, §§ 1er et 3, LCE ».

## 7. NOTIFICATION ET PUBLICATION DE LA DECISION

103. En vertu de l'article 21, § 5, de la loi IBPT, la présente décision est également communiquée au ministre et publiée sur le site Internet de l'IBPT, sous réserve de confidentialité.

## 8. VOIES DE RECOURS

104. Conformément à l'article 2, §1er 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, EDPnet a la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la présente décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la présente décision.

105. 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.

Charles Cuvelliez  
Membre du Conseil

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Président du Conseil

