

Detail

Brief

Referenties

Hof van beroep Brussel, burgerlijke griffie

Zaaknummer :	1970/AR/70
Naam van de zaak :	e-Deposit - Verzoekschriften
Referentie van het stuk :	AC792048749
Type stuk :	Brief
Ontvangen op (datum/uur) :	19-07-2022 15:00:29
Bestandsnaam :	REQUETE.SEWAN.IBPT.officielle.pdf
Aantal bladzijden :	48

Neerlegger

Neergelegd door :	
Naam :	Marc Jean Yvon Loveniers
Email :	marc.loveniers@d-lawfirm.be

Dit blad maakt geen deel uit van het stuk.

**REQUETE EN ANNULATION D'UNE DECISION PRISE PAR L'IBPT
(Loi du 17 janvier 2003, art. 2, §§ 1 à 4)**

**A MESDAMES ET MESSIEURS LES PRESIDENT ET CONSEILLERS
COUR DES MARCHES DE BRUXELLES
COUR D'APPEL
Palais de Justice
Place Poelaert, 1
1000 BRUXELLES**

VERSION OFFICIELLE

A L'HONNEUR DE VOUS EXPOSER RESPECTUEUSEMENT :

La S.A. **SEWAN BELGIUM**, dont le siège social est sis à 1200 BRUXELLES (WOLUWE-SAINT-LAMBERT), Gulledelle, 92, inscrite auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0.440.985.457, représentée par son conseil d'administration,

REQUERANTE,
DEMANDERESSE PREQUALIFIEE,

Ayant comme conseil :

Mr. Marc LOVENIERS, avocat à 1200 BRUXELLES, boulevard Brand Whitlock, 132,
(marc.loveniers@d-lawfirm.be)

CONTRE :

L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS, en abrégé l'« IBPT », organisme d'intérêt public dont le siège est sis à 1030 BRUXELLES, boulevard Albert II, 35, boîte 1, bâtiment Ellipse C, inscrit auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0.243.405.860,

DEFENDEUR PREQUALIFIE,

TABLE DES MATIERES

I. DECISION DE L'IBPT contre laquelle le présent recours EN SUSPENSION est formé :	4
II. LIEU, DATE ET HEURE DE L'AUDIENCE D'INTRODUCTION :	4
III. CODE DE L'AFFAIRE	4
IV. COMPETENCE RATIONE MATERIAE RATIONE DE LA COUR DE CEANS	4
V. RECEVABILITE DE LA PRESENTE REQUETE – INTERET ET QUALITE DE LA REQUERANTE	4
VI. OBJET DU PRESENT RECOURS	5
VII. PRESENTATION DE LA REQUERANTE ET DES SERVICES A VALEUR AJOUTEE	6
VIII. CADRE REGLEMENTAIRE GENERAL	8
A. L'ARTICLE 21 DE LA LOI DU 17 JANVIER 2003 (« LOI-STATUT »)	8
B. L'ARTICLE 116/1, § 1^{ER}, AL. 3, DE LA LCE ET L'A.R. DU 15 JANVIER 2019	9
IX. LES FAITS LITIGIEUX – LA DECISION ATTAQUEE	11
X. LES SUITES DE LA DECISION ATTAQUEE	19
XI. MOYENS DE LA REQUERANTE	22
A. A TITRE LIMINAIRE – ABSENCE DE PREUVE D'UNE DÉCISION PRISE CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES (PREMIER MOYEN PRINCIPAL) – ANNULATION TOTALE DE LA DÉCISION ATTAQUÉE	22
B. ANNULATION DE LA DÉCISION - ANNULATION TOTALE DE LA DÉCISION ATTAQUÉE	23
B.1. DÉFAUT DE MOTIVATION MATÉRIELLE EN DROIT ET EN FAIT (<i>DEUXIÈME MOYEN PRINCIPAL</i>) – ANNULATION DE LA DÉCISION ATTAQUÉE	23
B.2. ABSENCE DE RESPECT DES GARANTIES D'UN PROCÈS ÉQUITABLE – DÉFAUT D'OBJECTIVITÉ ET D'IMPARTIALITÉ (<i>TROISIÈME MOYEN PRINCIPAL</i>) – ANNULATION DE LA DÉCISION ATTAQUÉE	26
B.3. NON-RESPECT DU DÉLAI RAISONNABLE ET DU DEVOIR DE CÉLÉRITÉ ET DE DILIGENCE (<i>QUATRIÈME MOYEN PRINCIPAL</i>) – ANNULATION DE LA DÉCISION ATTAQUÉE	27
B.4. NON-RESPECT DU DEVOIR DE PRUDENCE ET DE MINUTIE (<i>CINQUIÈME MOYEN PRINCIPAL</i>) – ANNULATION DE LA DÉCISION ATTAQUÉE	34
B.5. NON-RESPECT DU PRINCIPE DE PROPORTIONNALITÉ – VIOLATION DE L'ARTICLE 21, § 1 ^{ER} , DE LA LOI-STATUT ET DU CADRE RÉGLEMENTAIRE COMMUNAUTAIRE PERTINENT (<i>SIXIÈME MOYEN PRINCIPAL</i>) – ANNULATION DE LA DÉCISION ATTAQUÉE	35
C. ANNULATION DE L'AMENDE - ANNULATION PARTIELLE DE LA DÉCISION ATTAQUÉE	38
C.1. ABSENCE DE MOTIVATION DE L'AMENDE (<i>SEPTIÈME MOYEN SUBSIDIAIRE</i>) – ANNULATION DE LA SANCTION	38
C.2. NON-RESPECT DU DÉLAI RAISONNABLE (<i>HUITIÈME MOYEN SUBSIDIAIRE</i>) – ANNULATION DE LA SANCTION	38
C.3. NON-RESPECT DES DROITS DE LA DÉFENSE, DU PRINCIPE DU RAISONNABLE ET DES AUTRES PRINCIPES DE BONNE ADMINISTRATION (<i>NEUVIÈME MOYEN SUBSIDIAIRE</i>) – ANNULATION DE LA SANCTION	39
D. REDUCTION DE L'AMENDE	39

D.1.	L'IBPT N'A PAS PRIS EN COMPTE LE CHIFFRE D'AFFAIRES PERTINENT SUIVANT LES LIGNES DIRECTRICES (DIXIÈME MOYEN PLUS SUBSIDIAIRE) – RÉDUCTION DE L'AMENDE _____	39
D.2.	L'INFRACTION REPROCHÉE EST UNE « INFRACTION LÉGÈRE » SUIVANT LES LIGNES DIRECTRICES (ONZIÈME MOYEN PLUS SUBSIDIAIRE) – RÉDUCTION DE L'AMENDE _____	40
D.3.	APPLICATION DES CIRCONSTANCES ATTÉNUANTES SUIVANT LES LIGNES DIRECTRICES (DOUZIÈME MOYEN PLUS SUBSIDIAIRE) – RÉDUCTION DE L'AMENDE _____	41
D.4.	RÉFUTATION DES CIRCONSTANCES AGGRAVANTES RETENUES PAR L'IBPT ET DES ÉLÉMENTS INVOQUÉS EN VUE D'AJUSTER LE MONTANT DE L'AMENDE COMPTE TENU DE L'EFFET DISSUASIF (TREIZIÈME MOYEN PLUS SUBSIDIAIRE) – RÉDUCTION DE L'AMENDE _____	42
D.5.	ABSENCE DE CARACTÈRE PROPORTIONNÉ DE L'AMENDE (QUATORZIÈME MOYEN PLUS SUBSIDIAIRE) – RÉDUCTION DE L'AMENDE _____	43
E.	QUESTION PRÉJUDICIELLE A LA COUR CONSTITUTIONNELLE (QUINZIÈME MOYEN ENCORE PLUS SUBSIDIAIRE) _____	45

CE QUI SUIT :

I. DECISION DE L'IBPT contre laquelle le présent recours ANNULATION est formé :

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 (ci-après désignée comme "*la Décision Attaquée*" ou « *la Décision du 24* »), telle que mise en ligne sur le site de l'IBPT en date du 30 mai 2022 (**pièce 1**)¹.

II. LIEU, DATE ET HEURE DE L'AUDIENCE D'INTRODUCTION :

Cour d'appel BRUXELLES, section Cour des Marché, chambre 19 A, siégeant en son lieu habituel sis à 1000 BRUXELLES, Palais de Justice, place Poelaert, 1, en ses lieux et salles habituels et à la première audience utile de votre Cour, tels que déterminés par la convocation à venir.

III. CODE DE L'AFFAIRE

I.1.a. – Compétence exclusive de la Cour d'appel de Bruxelles

IV. COMPETENCE RATIONE MATERIAE RATIONE DE LA COUR DE CEANS

La compétence *ratione materiae* de la Cour de céans est fondée sur 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.

V. RECEVABILITE DE LA PRESENTE REQUETE – INTERET ET QUALITE DE LA REQUERANTE

¹ Version en ligne consultable à l'adresse : Décision du 24 mai 2022 concernant le non-respect par Sewan de l'article 116/1, §1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 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 | IBPT.

La S.A. SEWAN BELGIUM, requérante et demanderesse préqualifiée (ci-après « SEWAN » ou la « requérante »), dispose de l'intérêt et de la qualité à agir, au sens des articles 17 et 18 du Code judiciaire, aux fins d'introduire le présent recours en suspension et en annulation.

SEWAN est l'opérateur nommément identifié et visé par la Décision Attaquée.

SEWAN a, par ailleurs, formé le présent recours dans le délai imparti de 60 jours, qui est fixé par l'article 2, § 2, al. 1^{er}, de la loi précitée du 17 janvier 2003.

VI. OBJET DU PRESENT RECOURS

Par voie de la présente requête, SEWAN demande à la Cour des Marchés de :

- Déclarer la présente requête recevable et fondée ;
- Ce fait :
 - o A titre liminaire et avant dire droit quant au fond :
 - ordonner la production des documents suivants par l'IBPT : la convocation et l'ordre du jour pour la réunion du 24 mai 2022, le quorum de cette réunion et l'original du procès-verbal de cette réunion ainsi que l'original signé de la Décision Attaquée, conformément aux articles 19, al. 3, et 870 et suivants du Code judiciaire ;
 - Surseoir à statuer dans l'attente de la production de ces documents ;
 - o A titre principal : annuler la Décision Attaquée en toutes ses dispositions ;
 - o A titre plus subsidiaire : annuler la Décision Attaquée en tant qu'elle inflige une amende à SEWAN ;
 - o A titre encore plus subsidiaire : remplacer l'amende par une déclaration de culpabilité ou réduire l'amende infligée à SEWAN soit à une amende strictement symbolique soit au minimum réglementaire ;
 - o A titre infiniment subsidiaire : poser la question préjudicielle suivante :

« L'article 2, § 1^{er}, al. 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 lu conjointement avec l'article 21, §§ 5 et 6, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belge,

en ce qu'ils prévoient un recours de pleine de juridiction en faveur de la Cour des marchés, portant sur les décisions de l'IBPT infligeant une amende administrative, sans laisser la possibilité à ladite Cour des marchés d'assortir pareille amende d'un sursis, total ou partiel, ou d'une déclaration de culpabilité en cas de dépassement du délai raisonnable ;

alors que, dans d'autres matières où l'administration peut infliger une amende administrative, ces possibilités sont ouvertes en cas de recours devant les juridictions judiciaires civiles (soit en matière sociale soit en matière fiscale, notamment) ;

Violent-ils les articles 10 et 11 de la Constitution lus conjointement avec les articles 6 et 14 de la Convention des droits de l'Homme ? »

- En tout état de cause : condamner l'IBPT aux frais et aux dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure égale à 1.680,00 € ;

VII. PRESENTATION DE LA REQUERANTE ET DES SERVICES A VALEUR AJOUTEE

1. SEWAN BELGIUM est un opérateur de télécommunications alternatif belge, spécialisé dans le service à la clientèle des grandes entreprises, des grossistes, des PME et des consommateurs.
2. SEWAN a par ailleurs développé une part marché importante sur le marché spécifique des numéros non géographiques, servant de support aux « services à valeur ajoutée » (autrement désignés sous l'acronyme « SVA », en français ou « VAS » en anglais).

Les termes « *services à valeur ajoutée* » désignent un ensemble de services accessibles par téléphone (fixe ou mobile) et identifiés par des séries spécifiques de numéros non géographiques (070 et 090X) (les « *numéros surtaxés* »). Les services en question vont de la fourniture d'information (bulletin météorologique, bourse...), aux services destinés aux adultes, en passant par les réservations des billets pour des spectacles, des jeux, des services d'information, le télévoting, les concours, les quizz, etc. Ces services correspondent plus particulièrement aux « *services payants via un réseau de communications électroniques* » visés à l'article de 1, 15°, de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros².

Les services VAS sont différents des autres services de communications téléphoniques (vers les numéros géographiques et mobiles), et notamment des services fixes de départ d'appel vers les numéros géographiques et mobiles et ce, par différents aspects.

- Le tarif applicable aux communications téléphoniques passées est différent. Il s'agit d'un tarif plus élevé. Chaque tarif surtaxé est applicable à une catégorie de services déterminée. La réglementation applicable impose aux services providers d'utiliser un préfixe déterminé pour offrir le service correspondant à ce préfixe.
- Le déploiement des services à valeur ajoutée est régi par diverses règles destinées à protéger l'utilisateur final en tant qu'appelant. Ces règles comprennent notamment les règles relatives au contenu obligatoire de toute publicité pour les VAS³ ; l'utilisation de grilles

² Cet article énonce que, par « *service payant via un réseau de communications électroniques* », il y a lieu d'entendre : « le service qui via des équipements reliés à un réseau de communications électroniques offre la possibilité à l'appelant d'obtenir des informations, de renvoyer des informations, d'entrer en contact avec d'autres utilisateurs du service d'informations, d'accéder à des jeux ou autres avantages ou d'effectuer des paiements pour des produits et/ou services offerts pendant l'appel ou en conséquence directe de celui-ci, moyennant le paiement d'une indemnité supérieure au tarif utilisateur final normal pour un appel vers un numéro géographique standard ou mobile ».

³ Voy. A.R. du 12 décembre 2018 déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116/1, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, art. 5 : cette disposition précise le contenu minimal des informations publicitaires pour les VAS.

tarifaires transparentes et obligatoires⁴ ; l'information préalable de l'utilisateur final lors de l'appel⁵ ; le « call barring », c'est-à-dire le blocage, à la demande des utilisateurs finaux, des appels vers certaines séries de numéros surtaxés⁶ ; la limitation des coûts résultant des appels vers les numéros surtaxés⁷ ; l'utilisation obligatoire des préfixes 0906 et 0907 par défaut pour les « cas limites » qui présentent une connotation « érotique » ou « sexuelle ».

- La protection de l'utilisateur final est renforcée par des règles de conduite applicables aux éditeurs de contenus et aux opérateurs ainsi que des mécanismes obligatoires de traitement des plaintes. Ces règles étaient contenues, antérieurement, dans l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les communications. Ces règles sont à présent énoncées aux articles 8 et 9 de l'arrêté royal du 12 décembre 2018 royal déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116/1, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.
- Les clients des opérateurs actifs sur ce marché sont différents des clients classiques. Il ne s'agit pas de consommateurs et d'entreprises qui souhaitent uniquement émettre et recevoir des appels téléphoniques interpersonnels. La clientèle sur ce marché est constituée des entreprises, des administrations, des prestataires de services qui mettent en place les VAS, qui fournissent des services « *live* » ou « *automatisés* » (contenus, applications, etc.) dont question ci-dessus. Cette clientèle est dénommée « *service providers* ». C'est cette clientèle spécifique de « *service providers* » que les opérateurs tels que SEWAN, opérant sur le marché spécifique des VAS, recherchent et desservent.

3. Sur ce marché des VAS, la requérante intervient ainsi en qualité d'opérateur alternatif fixe :

- en réservant diverses séries de numéros surtaxés (préfixes 070, 090X, etc.) auprès de l'IBPT et
- en mettant à la disposition de ses clients, éditeurs de services ou « *service providers* », ces mêmes numéros surtaxés, et les services de télécommunications et les procédures de reversement financiers nécessaires, afin que ces dernières puissent offrir, directement ou indirectement, aux utilisateurs finaux des prestations de services diverses (services de contenus, en ce compris les applications).
- en ayant la compétence très spécifique, technique et commerciale, qui est nécessaire pour réussir à gagner des contrats sur ce marché très spécifique.

Sur ce marché des VAS, la clientèle de la requérante n'est constituée que d'entreprises, belges ou étrangères. Les clients sont soit des « *services providers* » de VAS soit des intermédiaires commerciaux qui, à leur tour, mettent des numéros surtaxés à la disposition de leur propre clientèle (des courtiers ou des agrégateurs).

4. La requérante emploie 15 personnes en Belgique (en interne et en externe, à temps plein et à temps partiel). La requérante peut être qualifiée de petite entreprise.

⁴ Voy. A.R. du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation des numéros (également appelé « l'arrêté numérotation »), art. 50, § 2, : cette disposition définit le préfixe obligatoire qui doit être utilisé pour fournir certaines catégories de VAS.

⁵ Id. : cette disposition énonce que l'utilisateur final doit être, au préalable, informé du tarif applicable pour la fourniture de VAS déterminés.

⁶ Voy. LCE, art. 120 et 13 juin 2005 A.M. du 12 décembre 2005 déterminant les catégories des messages sortants et les catégories des numéros appelés dont le blocage doit être offert gratuitement aux utilisateurs finaux, art. 2.

⁷ L'utilisateur doit être protégé des conséquences financières d'une utilisation excessive des numéros surtaxés. Cette protection est réalisée par les deux moyens suivants : (i) par la facturation d'un montant maximal pour les appels réalisés vers les 0909, conformément à l'article 50, § 5, al. 6 (soit 31,00 € au maximum par appel) de l'arrêté précité du 27 avril 2007 ; ou (ii) par la fixation d'une durée maximale pour les appels réalisés vers les 090X, conformément à l'article 50, § 6 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 (le « *Forced Release* »).

VIII. CADRE REGLEMENTAIRE GENERAL

A. L'ARTICLE 21 DE LA LOI DU 17 JANVIER 2003 (« LOI-STATUT »)

5. L'article 21, §§ 1^{er} à 5, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, en sa version la plus récente, énonce que :

« § 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, à une décision prise par l'Institut en exécution de cette législation ou réglementation ou à une décision visée à l'article 105, § 6, alinéa 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, il fait part le cas échéant de ses griefs à l'intéressé ainsi que des mesures envisagées visées au paragraphe 5 qui seront appliquées en cas de confirmation du manquement. Les sanctions ainsi prévues sont appropriées, effectives, proportionnées et dissuasives.

§ 2. Le Conseil fixe le délai dont dispose l'intéressé pour consulter le dossier et présenter ses observations écrites. Ce délai ne peut être inférieur à dix jours ouvrables.

§ 3. L'intéressé est invité à comparaître à la date fixée par le Conseil et communiquée par lettre recommandée. Il peut se faire représenter par le conseil de son choix.

§ 4. Le Conseil peut entendre toute personne pouvant contribuer utilement à son information, soit d'office, soit à la demande de l'intéressé.

§ 5. Si le Conseil conclut à l'existence d'un manquement, il peut adopter, en une ou plusieurs décisions, une ou plusieurs des mesures suivantes :

1° 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 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 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 imparti par le Conseil d'une astreinte au profit du Trésor public d'un montant maximal de 500 euros par jour de retard pour les personnes physiques et de 5 % du chiffre d'affaires journalier par jour de retard pour les personnes morales. L'astreinte est due à compter de la date que le Conseil fixe dans sa décision;

- 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.

(...) »

Les modalités d'application de l'article 21, § 5, ont été précisées dans une Communication du Conseil de l'IBPT du 31 mars 2020 concernant les lignes directrices relatives au calcul des amendes administratives imposées par l'IBPT (ci-après « les Lignes Directrices »). Ces Lignes Directrices énoncent, entre autres, les critères appliqués par l'IBPT pour fixer le montant des amendes qu'il entend infliger en cas de manquements à la réglementation (**pièce 10**).

B. L'ARTICLE 116/1, § 1^{ER}, AL. 3, DE LA LCE ET L'A.R. DU 15 JANVIER 2019

6. L'article 116/1, § 1^{er}, al. 3 à 6, de la LCE énonce ce qui suit :

« (...) »

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. »

Cet article a été inséré dans la LCE par l'article 22 de la loi du 31 juillet 2017 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques. Suivant les travaux préparatoires de cette loi, l'insertion de l'alinéa 3, prévoyant la création d'un registre spécifique concernant les fournisseurs de services ou « service providers », a été justifiée « pour lutter contre les fraudes au moyen de numéros à taux majoré »⁸.

7. En exécution de l'article 116/1, § 1^{er}, al. 5, de la LCE, le ministre de l'Economie, des PME, classes Moyennes et Energie a adopté l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019.

Cet arrêté ministériel dispose ce qui suit :

« Art. 1er. L'ASBL pour la portabilité des numéros en Belgique, dont le numéro d'entreprise est BE 0477.172.296 (ci-après : " l'ASBL "), est désignée comme responsable du registre visé à l'article 116/1, § 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après : " la loi ").

Art. 2. 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, § 1er, 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, § 1er, alinéa 3, de la loi.

Les opérateurs visés à l'alinéa 1er 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.

Art. 3. L'ASBL publie l'URL correspondant au numéro à taux majoré spécifique sur les interfaces des sites Internet www.crdc.be, www.1299.be, www.1399.be, www.1450.be ou www.1499.be, à chaque fois qu'un utilisateur effectue une recherche sur l'une de ces interfaces vers un numéro à taux majoré activé conformément à la loi.

L'URL est affichée dans le champ de l'interface qui suit celui dans lequel chacun, conformément à l'article 7 de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques, peut voir à quel réseau un numéro appartient.

L'URL est structurée de telle manière que l'utilisateur reçoit les informations visées à l'article 116/1, § 1er, alinéa 3, après deux clics maximum.

Art. 4. L'ASBL publie les URL qu'elle a reçues au plus tard un mois après la réception de celles-ci sur les interfaces visées à l'article 3.

⁸ Amendement n° 4 de Mme. LIJNEN et consorts, Projet de loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, *Doc. Parl.*, Ch., s.o. 2016-2017, n° 54-2558/002, p. 8.

Art. 5. Le prestataire de services dont le numéro est porté vers un autre opérateur informe immédiatement le nouvel opérateur de l'URL, y compris de l'historique du service.

Art. 6. L'opérateur dont le numéro à taux majoré est utilisé par un autre prestataire de services veille à ce que les données relatives à l'ancien ou aux anciens service(s), qui étaient d'application au cours de la période prévue à l'article 116/1, § 1er, alinéa 3, 9°, de la loi, soient disponibles sur l'URL transmise à l'ASBL pour ce numéro.

Art. 7. Il est interdit à quiconque d'utiliser les données visées à l'article 116/1, § 1er, alinéa 3, de la loi pour en tirer un quelconque avantage commercial, et plus particulièrement d'utiliser les données publiées à des fins de marketing ou de vente. L'ASBL installe un ou plusieurs moyens techniques sur les interfaces visées à l'article 3 afin de garantir le respect de l'interdiction visée à l'alinéa 1er.

Il est interdit à l'ASBL de transmettre entièrement ou partiellement des données d'identification du registre concernant les numéros à taux majoré d'un opérateur à un autre opérateur ou à un tiers, même si l'opérateur est membre de l'ASBL.

Art. 8. L'ASBL peut préciser les processus, les modes de fourniture des données et les coûts qu'elle juge utiles à l'exécution du présent arrêté, pour autant que ceux-ci soient en conformité avec les dispositions du présent arrêté et de la loi. Les opérateurs respectent les clés de répartition financières reprises dans le " protocole de l'ASBL en exécution de l'article 116/1, § 1er, de la loi " soumis à l'approbation de l'Institut.

Art. 9. Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du deuxième mois qui suit celui de sa publication au Moniteur belge. »

Cet arrêté ministériel a été publié au Moniteur belge le 23 janvier 2019 et est ainsi entré en vigueur le 1^{er} mars 2019.

IX. LES FAITS LITIGIEUX – LA DECISION ATTAQUEE

8. Dans le courant des années 2016 et 2017, l'IBPT organise diverses réunions avec les représentants des opérateurs les plus importants sur le marché des VAS, du SPF ECONOMIE et de l'IBPT. L'objet de ces réunions consiste à rédiger un code de conduite qui définirait les procédures applicables au traitement des plaintes des utilisateurs finaux, en cas de fraude ou d'erreur de facturation des appels surtaxés.

SEWAN, alors dénommée, 3STARSNET y participe activement. Elle fait valoir, à plusieurs occasions, ses réticences quant au contenu du projet de code de conduite. Celles-ci portent, entre autres, sur la position de principe adoptée par les opérateurs facturant suivant laquelle la plainte de l'un de leurs clients finaux pour des appels surtaxés devrait être présumée fondée ainsi que sur l'assimilation des services d'astrologie ou de voyance à des services payant donnant accès aux jeux, concours ou quiz (à l'exception des concours ou quiz à connotation érotique ou sexuelle) ou qui permettent de payer pour des logos, sonneries ou autres produits ou services de détente. Ce dernier point – crucial pour 3STARSNET – impliquait en effet que le registre reprenne un autre préfixe (le 0905) que les préfixes utilisés par les fournisseurs de services, clients de 3STARSNET, proposant les services d'astrologie ou de voyance.

Lors de l'une de ces réunions, le représentant de l'IBPT présent, monsieur NUYENS, informe les participants de l'avant-projet de loi destiné à insérer un nouvel article 116/1 dans la LCE.

9. Le **26 juin 2017**, le projet de loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques est déposé au Parlement par le Gouvernement⁹. A l'origine, ce projet ne visait qu'à définir les moyens de preuve des appels passés vers des numéros surtaxés dont les opérateurs pouvaient faire état¹⁰.

Le 5 juillet 2017, la députée LIJNEN dépose un amendement n° 4. Cet amendement vise à compléter le futur article 116/1, § 1^{er}, de la LCE par quatre alinéas. L'insertion de ces nouveaux alinéa est justifié comme suit :

« Ajout au § 1^{er} de la création d'un registre contenant au moins les informations décrites dans ce paragraphe concernant les fournisseurs de services qui utilisent un numéro à taux majoré 070/090X pour lutter contre les fraudes au moyen de numéros à taux majoré »¹¹.

Cet amendement sera adopté sans commentaire en commission le 17 juillet 2017. Le texte définitif de l'article 116/1 de la LCE est, quant à lui, adopté, le 27 juillet 2017.

Le 31 juillet 2017, la loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques est promulguée. Elle est publiée le 12 septembre 2017 au Moniteur belge et entre en vigueur le 1^{er} décembre 2017.

10. Avant même l'entrée en vigueur de cette loi, l'IBPT réactive les réunions avec les opérateurs et insiste pour que des accords soient conclus, pour mettre en œuvre le registre des fournisseurs de services. L'IBPT rappelle que ce registre doit être créé au plus tard le 1^{er} mars 2018 (voir pièce 1 du dossier administratif de l'IBPT, mail du 23 octobre 2017).

Ces réunions ne permettent toutefois pas d'arriver à un consensus global. 3STARSNET fait valoir ses objections sur différents aspects du projet d'accords. Les opérateurs s'accordent cependant, dans leur majorité, à confier la gestion de ce registre à l'ASBL POUR LA PORTABILITE DES NUMEROS (voir pièce 1 du dossier administratif de l'IBPT, mail du 7 décembre 2017).

11. Le **15 janvier 2019**, faute de ce consensus, le ministre de l'ECONOMIE, des PME, des CLASSES MOYENNES et de l'ENERGIE de l'époque prend l'arrêt ministériel instituant le registre visé à l'article 116/1, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Cet arrêté ministériel entre en vigueur le 1^{er} mars 2019. Le préambule de cet arrêté ministériel fait expressément mention des objections introduites par 3STARSNET.
12. Le **15 février 2019**, l'IBPT informe 3STARSNET de l'entrée en vigueur de l'arrêt ministériel précité (pièce 4 du dossier administratif de l'IBPT).
13. Le **27 février 2019**, 3STARSNET écrit à l'IBPT qu'il subsiste une inconnue qui n'a pas été réglée, celle de l'assimilation des services d'astrologie et de voyance aux services payant donnant accès aux jeux, concours ou quiz (à l'exception des concours ou quiz à connotation érotique ou sexuelle) ou qui permettent de payer pour des logos, sonneries ou autres produits ou services de détente (pièce 5 du dossier administratif de l'IBPT). Cette incertitude ne sera jamais levée par l'IBPT. Le **9 mars 2019**, l'IBPT se borne en effet à répondre à 3STARSNET que ce point est prétendument indépendant de la question du registre (pièce 6 du dossier administratif de l'IBPT). Ce qui est somme toute assez fallacieux : l'arrêt ministériel du 15 janvier 2019 impose, certes, de mentionner tout à la fois le numéro utilisé par un fournisseur de service et la catégorie de services proposée par ce fournisseur de service. Toutefois, l'IBPT est habilité à contrôler et le cas échéant, à sanctionner un opérateur s'il ne mentionne pas, dans le registre, le préfixe qu'il considère être applicable aux services d'astrologie et de voyance.

⁹ *Doc. Parl.*, Ch., s.o. 2016-2017, n° 54-2558/001.

¹⁰ *Id.*, pp. 30-31.

¹¹ Amendements de Mme. LIJNEN et consorts, précité, *Doc. Parl.*, Ch., s.o. 2016-2017, n° 54-2558/002, p. 8.

14. En dépit de cette incertitude, 3STARSNET transmet, à la fin du mois de février 2019, à l'ASBL POUR LA PORTABILITE DES NUMEROS l'intégralité de sa base de données de ses numéros surtaxés. Cette ASBL met les données communiquées en ligne, sur les adresses internet dont elle dispose : www.crdc.be ou les autres adresses internet de l'ASBL (www.1299.be, www.1399.be, www.1450.be ou www.1499.be).

A cette époque, les actionnaires de cette société, qui s'appelait encore la SA 3STARSNET, étaient à la recherche d'un repreneur. L'essentiel des ressources de cette société était affecté à la préparation de cette reprise. A cette époque, 3STARSNET n'occupait 7,8 ETP, dont majoritairement des employés investis d'une fonction commerciale. Selon le dernier bilan social, arrêté au 31 décembre 2020, ce nombre est de 8,8 ETP.

Cette situation a fait que 3STARSNET n'a pas pu procéder à un examen approfondi de sa propre base de données. Les données communiquées à l'ASBL chargée de gérer le registre des fournisseurs de services ont été livrées par paquets. Certaines données n'étaient effectivement pas complétées dans le sens requis ou n'étaient plus actualisées. Cela explique ainsi que, parmi les numéros communiqués à l'ASBL, certains numéros étaient inactifs ou renvoyaient vers des prestataires de services incorrectement identifiés.

15. Dans le courant de l'année 2019, l'IBPT procède à divers contrôles. L'IBPT n'informe ni 3STARSNET ni SEWAN de l'existence de ces contrôles.

Les seules informations fournies par l'IBPT datent du 22 avril 2020 et du 23 novembre 2021.

Le **22 avril 2020**, l'IBPT adresse en effet un mail à 3STARSNET afin de l'informer qu'il va procéder à un contrôle. L'IBPT invite 3STARSNET à lui communiquer au plus tard pour le 1^{er} mai 2020 la liste des numéros 090X et 070X actifs qui lui ont été attribués ou transférés (**pièce 11** - pièce 7 du dossier administratif de l'IBPT).

Le **23 novembre 2021**, l'un des agents de l'IBPT, monsieur Jan VANNIEUWENHUYSE, contacte monsieur LECLOUX, un collaborateur de SEWAN, pour l'informer que le site www.crdc.be n'autorise qu'un nombre maximal de 10 consultations du registre par jour. Il demande dès lors à monsieur LECLOUX d'accroître ce nombre (**pièce 12**).

A aucun moment, l'IBPT ne signale de difficulté particulière dans la tenue du registre des fournisseurs de services de SEWAN. Le registre de SEWAN apparaît, d'ailleurs, plus complet que celui des autres opérateurs actifs sur le marché des VAS (pièce 8).

Cependant, l'IBPT construit petit à petit un dossier « à charge » de SEWAN. Les données de connexion en possession de SEWAN montrent qu'à de très nombreuses reprises, l'IBPT s'est connecté au registre de l'ASBL POUR LA PORTABILITE DES NUMEROS.

- **En 2019 – le registre des numéros des fournisseurs, clients de 3STARSNET/SEWAN enregistre 1.337 demandes (pièce 9)**

- **70%** de ces recherches (942 recherches) émanent de l'IBPT, depuis 10 adresses IP différents.

Parmi ces 942 recherches :

- 849 recherches sont réalisées depuis l'adresse www.crdc.be ou les autres adresses internet de l'ASBL (www.1299.be, www.1399.be, www.1450.be ou www.1499.be)
- 93 recherches sont réalisées dans la base de données de SEWAN par un biais détourné, via l'adresse www.vas.3starsnet.be qui n'est pas connue du public

- Les 30 % restant sont réalisés par des tiers.
- **En 2020 – le registre des numéros des fournisseurs, clients de 3STARSNET/SEWAN enregistre 2.219 demandes**
 - **75%** de ces recherches (1.679 recherches) émanent de l'IBPT, depuis 17 adresses IP différents.
 Parmi ces 1.679 recherches :
 - 1.520 recherches sont réalisées depuis les adresses internet de l'ASBL ;
 - 159 recherches sont réalisées dans la base de données de SEWAN par un biais détourné, via l'adresse www.vas.3starsnet.be (ou www.vas.sewan.be) qui n'est pas connue du public.
 - Les **25 %** restant sont réalisés par des tiers.
- **En 2021 – le registre des numéros des fournisseurs, clients de SEWAN enregistre 2.546 demandes**
 - **78%** de ces recherches (1.996 recherches) émanent de l'IBPT, depuis 21 adresses IP différents.
 Parmi ces 1.996 recherches :
 - 1.917 recherches sont réalisées depuis les adresses internet de l'ASBL ;
 - 79 recherches sont réalisées dans la base de données de SEWAN par un biais détourné, via l'adresse www.vas.sewan.be qui n'est pas connue du public
 - Les 22 % restant sont réalisés par les tiers.
- **En 2022 (période du 1^{er} janvier au 6 juillet 2022) – le registre des numéros des fournisseurs, clients de 3STARSNET/SEWAN enregistre 1.761 demandes**
 - **76 %** de ces recherches (1.335 recherches) émanent de l'IBPT, depuis 22 adresses IP différents.
 Parmi ces 1.335 recherches :
 - 1.119 recherches sont réalisées depuis les adresses internet de l'ASBL ;
 - 216 recherches sont réalisées dans la base de données de SEWAN par un biais détourné, via l'adresse www.vas.sewan.be qui n'est pas connue du public
 - Les 24 % restant sont réalisés par des tiers.

Sur les années 2019 à 2022, l'IBPT a ainsi réalisé près de 7.800 connexions, soit via les sites de l'ASBL soit via un biais détourné (voir également pièces 9 et 10 du dossier administratif de l'IBPT).

16. Le **18 mars 2022**, l'IBPT adresse à SEWAN un premier courrier dans lequel il fait état d'un faisceau d'indices pouvant indiquer une infraction à la réglementation relative au registre des numéros payants (**pièce 1** - pièce 13 du dossier administratif de l'IBPT). L'IBPT joint à ce courrier un projet de décision dans lequel il entend imposer à SEWAN une amende de 85.000 €, au motif que le registre des fournisseurs de SEWAN ne contiendrait pas des données correctes et complètes.

Les griefs avancés par l'IBPT portent sur les points suivants :

- La base de données des numéros surtaxés de SEWAN contient en majorité des numéros inactifs (voir point 24 du projet de décision) ;
- La base de données des numéros surtaxés de SEWAN contient en outre des données incomplètes (url invalides, mentions incomplètes ou inexactes, absence d'indications du début ou de la fin du service, etc.) ((voir point 25 du projet de décision)
- la base de données des numéros surtaxés de SEWAN ne reprend pas, dans les champs vides, la mention « *non applicables* ».

17. Le **12 avril 2022**, le conseil de SEWAN communique à l'IBPT les observations de SEWAN.

« C'est en ma qualité de conseil de la SA SEWAN BELGIUM, dont le siège social est sis à 1200 Bruxelles, Gulledele, 92 (BCE 0440.985.457), que je vous adresse la présente.

Ma cliente m'a communiqué une copie de votre projet de décision daté du 18 mars dernier et m'a invité à vous communiquer ses observations écrites et ses premiers moyens de défense.

Ma cliente confirme, par ailleurs, qu'elle complètera lesdits moyens lors de l'audition qui se tiendra ce 20 avril 2022 dans les locaux de l'IBPT.

1. Avant toute chose, ma cliente veut insister sur sa bonne foi.

Les manquements reprochés par votre Institut sont, pour l'essentiel, dus à des erreurs techniques qui ont été commises lors de la mise en ligne des données des prestataires de services mais qui n'ont pas d'impact défavorable pour les consommateurs et les utilisateurs finaux.

La SA SEWAN BELGIUM tient à cet égard à préciser que, lors de l'entrée en vigueur de l'arrêté ministériel du 15 janvier instituant le registre visé à l'article 116/1, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques (l' « AM »), elle a dû parer au plus pressé.

A l'époque, les actionnaires de cette société, qui s'appelaient encore la SA 3STARSNET, étaient à la recherche d'un repreneur. L'essentiel des ressources de cette société était affecté à la préparation de cette reprise.

A l'époque, la SA 3STARSNET n'occupait 7,8 ETP, dont majoritairement des employés investis d'une fonction commerciale. Selon le dernier bilan social, arrêté au 31 décembre 2020, ce nombre est de 8,8 ETP.

Cette situation a fait que la SA SEWAN BELGIUM n'a pas pu procéder à un examen approfondi de sa propre base de données. Les données communiquées à l'ASBL chargée de gérer le registre dont mention ci-dessus ont été livrées par paquets. Certaines données n'étaient effectivement pas complétées dans le sens requis ou n'étaient plus actualisées. Cela explique ainsi que, parmi les numéros renseignés par la SA SEWAN BELGIUM, certains numéros étaient inactifs ou renvoyaient vers des prestataires de services incorrectement identifiés.

Il n'en demeure pas moins que cette situation n'a pas pu causer de préjudice pour les consommateurs et les utilisateurs finaux, comme cela sera démontré ci-dessous.

2. Comme votre courrier du 18 mars 2022 le rappelle, l'objectif de la réglementation est de protéger les consommateurs et les utilisateurs finaux qui appellent des numéros surtaxés. Il faut permettre à ces consommateurs et ces utilisateurs finaux de s'adresser à un interlocuteur aisément identifiable, afin de traiter de manière efficace et rapide les plaintes liées à leurs factures et aux services réalisés par les prestataires de services qui utilisent ces numéros surtaxés. Cet objectif est d'ailleurs rappelé aux points 8 et 9 du courrier du 18 mars 2022.

En l'occurrence, certains des manquements reprochés par votre Institut à la SA SEWAN BELGIUM ne sont pas de nature à entraîner un préjudice pour les consommateurs et les utilisateurs finaux ni, le cas échéant, à empêcher le traitement des plaintes. Il en va ainsi :

- Des numéros inactifs, qui sont erronément maintenus dans la base de données (point 23 du courrier du 18 mars 2022) ; par définition, ces numéros n'enregistrent aucun trafic et ne peuvent ainsi générer aucun risque ni préjudice pour les consommateurs et les utilisateurs finaux ;
- Des champs laissés vides dans la base de données, au lieu d'avoir indiqué la mention « non applicable » (point 25, I) ; l'absence de cette mention n'est pas de nature à altérer le comportement ou la connaissance des consommateurs et des utilisateurs finaux ;
- De l'absence d'indication de la date de fin de services (point 25, I) ; l'absence de cette date n'est pas non plus de nature à altérer le comportement ou la connaissance des consommateurs et des utilisateurs finaux.

3. En pratique, l'on peut par ailleurs constater que lorsqu'un consommateur ou un utilisateur final se plaint d'une erreur de facturation ou d'un prestataire de service, il ne s'adresse pas à ce dernier mais bien à son « *opérateur facturant* ». C'est en effet à la réception de sa facture que le consommateur ou l'utilisateur final va remarquer que certains appels lui sont erronément facturés (absence de services, tarifications incorrectes, etc.). Entre l'appel passé vers un prestataire de service et la réception de la facture litigieuse, plusieurs jours voire plusieurs semaines peuvent s'écouler.

En outre, le consommateur ou l'utilisateur final ignore le plus souvent aussi qu'il lui est possible de s'adresser directement au prestataire de service concerné. Il préférera contacter directement son « *opérateur facturant* », qui dispose d'un service clientèle ou d'un service de traitement des plaintes.

Dans cette optique, il convient aussi de tenir compte des moyens que la SA SEWAN BELGIUM a mis en œuvre pour traiter de manière rapide et efficace les plaintes des consommateurs et des utilisateurs finaux, qui lui sont transmises par les « *opérateurs facturant* ». Ces moyens sont les suivants :

- La SA SEWAN BELGIUM met à la disposition des autres opérateurs, notamment les « *opérateurs facturant* » une adresse mail (complaint@sewan.be) et un numéro d'appel spécialement dédiée au traitement des plaintes. Cette adresse et ce numéro sont bien connus des autres opérateurs et très régulièrement utilisés pour traiter les plaintes qu'ils transmettent à la SA SEWAN BELGIUM.

Le présent courrier annexe des exemples d'utilisation de cette adresse mail.

- La SA SEWAN BELGIUM a inséré, dans les données communiquées à l'ASBL précitée, son propre numéro d'appel et/ou ses propres coordonnées de contact pour les cas où le prestataire de service concerné ne disposait pas d'un numéro d'appel géographique belge (points 12, 25, B et C et E à H), . Cette possibilité n'est pas interdite au regard de l'article 116/1, § 1^{er}, 6^o de la LCE. Si l'article 116/1, § 1^{er}, 1^o, fait expressément référence au « *fournisseur de services* », il n'en va pas ainsi de l'article 116/1, § 1^{er}, 6^o.

En tout état de cause, votre Institut ne justifie pas sur quelle base cette possibilité aurait été expressément exclue.

L'idée de la SA SEWAN BELGIUM est à la fois d'assister ses clients, les prestataires de services ou les intégrateurs, et de centraliser le traitement des plaintes.

La SA SEWAN BELGIUM précise, à ce propos, qu'elle a toujours adopté une attitude favorable au plaignant. Elle a toujours considéré que celui-ci était présumé de bonne foi et qu'en cas de doute, la version du plaignant devait prévaloir.

En conséquence, la SA SEWAN BELGIUM a enregistré et enregistre encore un taux proche de 100 % de réponses favorables aux plaintes qui lui ont été communiquées depuis l'entrée en vigueur de l'AM.

Les demandes de remboursement émanant d'un plaignant sont ainsi, dans leur immense majorité, suivies d'un remboursement effectif par la SA SEWAN BELGIUM.

4. Pour le reste, la SA SEWAN BELGIUM s'étonne de la manière dont elle a été informée des manquements reprochés et du laps de temps sur lequel le contrôle de votre Institut a porté.

Au point 20 de votre courrier, il est en indiqué que « *l'IBPT a procédé au contrôle, au fil du temps, de l'enregistrement d'un échantillon de 10 % des 22 815 numéros répartis chez les opérateurs qui s'en sont vu attribuer.* »

Au point 45, il est par ailleurs indiqué, pour écarter toute circonstance atténuante, que votre Institut « *a enfin laissé suffisamment de temps depuis l'entrée en vigueur de cette réglementation [l'AM] 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.* ».

La SA SEWAN BELGIUM estime que votre Institut aurait pu l'avertir des divers manquements relevés, avant de mettre en œuvre la procédure d'infraction décrite à l'article 21 de la loi du 27 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Cette possibilité informelle, qui n'est pas exclue, aurait permis à la SA SEWAN BELGIUM d'avoir son attention spécifiquement attirée sur les points qui devaient être améliorés ou adaptés.

L'impression générale qui pourrait se dégager du courrier du 18 mars 2022 serait que votre Institut n'aurait en réalité mis à profit une période de trois ans, depuis l'entrée en vigueur de l'AM, que pour construire patiemment « *un dossier à la charge* » de la SA SEWAN BELGIUM.

La SA SEWAN BELGIUM s'autorise à penser qu'il n'en pas été ainsi.

En tout état de cause, la SA SEWAN BELGIUM confirme, par la présente, que, depuis la réception du courrier du 18 mars 2022, elle a entrepris les actions qui permettent de corriger les points relevés dans ce même courrier. A cet effet, la SA SEWAN BELGIUM a spécialement affecté son personnel pour mener à bien cette tâche.

Le nécessaire a été fait, pour corriger ces divers points, ce 15 avril 2022.

5. Enfin, pour toutes les raisons exposés ci-dessus, la SA SEWAN BELGIUM estime que la proposition de sanctionner la SA SEWAN BELGIUM par une amende n'est ni justifiée ni proportionnée aux manquements relevés.

D'une part, votre Institut apparaît n'avoir procédé qu'à un examen partiel de la situation, en perdant de vue que, si la SA SEWAN BELGIUM n'a probablement pas respecté l'intégralité des formalités imposées par l'AM, elle a, à tout le moins, respecté l'objectif de cet AM.

Les raisons exposées au paragraphe 4.1. ne sont, à cet égard, nullement rencontrées. Votre Institut n'est pas en mesure de démontrer qu'en dépit des manquements relevés, il ne serait pas possible :

- d'identifier les prestataires de services ou, à tout le moins, de traiter efficacement les plaintes des utilisateurs finaux (point 27, a),
- ni que la confiance des utilisateurs finaux dans les services surtaxés ne serait plus assurée, compte tenu des informations fournies et des mesures prises par la SA SEWAN BELGIUM (point 27, b),
- ni qu'un simple avertissement ne suffirait pas, compte tenu du fait qu'aucun avertissement n'a jamais été donné par votre Institut (point 27, c)
- ni que les décisions sanctionnant par le passé d'autres opérateurs d'une amende auraient été prises dans des circonstances analogues au cas présent (point 27, d).

D'autre part, votre Institut apparaît n'avoir pas eu égard aux autres possibilités d'actions qui sont énoncées à l'article 21, 5 5, de la loi précitée du 27 janvier 2003. Parmi l'arsenal des mesures, figure, entre autres, « *l'ordre qu'il soit mis fin au manquement* » (1°) ou les « *prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier au manquement* » (1°/1).

Au regard des éléments repris dans la présente, il n'est pas démontré que ces autres possibilités seraient moins indiquées dans le cas présent.

Je vous remercie dès lors de bien vouloir verser la présente au dossier de la procédure.

Les autres éléments et arguments de ma cliente seront exposés oralement le 20 avril 2022.

La présente vous est adressée sous toutes réserves généralement quelconques et sans reconnaissance préjudiciable aucune. » (**pièce 2** - pièce 15 du dossier administratif de l'IBPT)

Parallèlement, SEWAN entreprend de corriger les points identifiés dans le projet de décision. Elle communique à l'ASBL POUR LA PORTABILITE DES NUMEROS un fichier débarrassé des numéros inactifs, d'une part, et reprenant les données manquantes ou correctes, d'autre part (**pièce**).

18. Le **20 avril 2022**, les représentants de SEWAN sont entendus au siège de l'IBPT et font valoir leurs moyens de défense. Ils confirment que les manquements relevés ont été corrigés le 16 avril 2022 (voir pièce 16 du dossier administratif de l'IBPT- voir également **pièce 6 - annexes**).
19. Dans les jours qui suivent, l'IBPT entreprend de vérifier les affirmations des représentants de l'IBPT. Ce dernier contrôle de l'IBPT est exclusivement réalisé en consultant directement la base de données de SEWAN, via l'adresse vas.sewan.be et non les adresses internet de l'ASBL (voir pièce 17 du dossier administratif de l'IBPT).
20. Le **24 mai 2022**, l'IBPT adopte la Décision Attaquée. L'IBPT écarte tous les moyens de défense de SEWAN (**pièce 3**).
 - S'agissant de la bonne foi de l'IBPT, ce dernier note que si l'IBPT n'avait pas notifié le projet de décision du 18 mars 2022, « *les manquements de SEWAN seraient toujours d'actualité et non décelés* » ; ce qui est assez singulier, venant de l'IBPT qui procède lui-même à un contrôle sur 3 ans sans jamais informer SEWAN d'une quelconque difficulté (point 30 de la Décision Attaquée).

S'agissant de l'argument suivant lequel le maintien d'un numéro inactif dans la base de données des fournisseurs de services, l'IBPT répond avoir constaté que SEWAN les avait conservés dans le registre officiel , après l'audition du 20 avril 2022, et que cette conservation serait répréhensible au motif qu' « *un préjudice est possible pour le consommateur en maintenant le doute quant au caractère actif ou inactif de certains numéros* » (point 34 de la Décision Attaquée) ; ce qui est factuellement inexact pour diverses raisons : d'une part, après l'audition du 20 avril 2022, l'IBPT n'a pas procédé à un contrôle des numéros via le site www.crdc.be mais bien via une adresse qui n'est pas connue du public, l'adresse www.vas.sewan.be (voir pièces 18 et 19 du dossier administratif de l'IBPT) ; d'autre part, la seule mention qu'un numéro est inactif renseigne précisément l'utilisateur final ; à l'inverse, l'absence de toute mention quant au caractère actif ou inactif d'un numéro est source de doute dans le chef de l'utilisateur final ; enfin, en tout état de cause un numéro inactif ne peut donner lieu à aucune communication téléphonique et, partant, ne peut entraîner aucun préjudice.

- S'agissant des champs laissés vides et non remplis de la mention « *non applicable* » ainsi que s'agissant de l'absence d'indication de la fin du service, l'IBPT répond que cette situation « *contribue à créer une incertitude potentiellement dommageable pour le consommateur* », au motif que cela « *pourrait influencer la volonté de plainte ou l'abandon de celle-ci chez le consommateur* » (point 35 de la Décision Attaquée) ; ce qui est non seulement non établi mais en outre tout aussi inexact, puisqu'en l'absence de l'indication de fin d'un service, les données du fournisseur de ce service ne sont pas

supprimées du registre et le consommateur peut ainsi toujours identifier celui-ci pour introduire une plainte.

- S'agissant des procédures mises en place pour traiter les plaintes et le respect de l'objectif de protection du consommateur, l'IBPT adopte une position strictement doctrinaire et littérale, en estimant que ces éléments ne sont pas pertinents. Il faut exclusivement se référer aux textes de l'article 116/1, § 1^{er}, de la LCE et de l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 (points 37 et 38 de la Décision Attaquée). L'IBPT perd cependant de vue que le registre des fournisseurs de services est un outil qui n'est sinon exclusivement en tout cas très majoritairement utilisé par les opérateurs. Le public n'a pas connaissance de l'adresse www.crdc.be, faute de toute obligation pour les opérateurs ou l'IBPT de communiquer sur son existence.

Par ailleurs, l'IBPT ne retient que des circonstances aggravantes à l'encontre de SEWAN. L'IBPT écarte toute circonstance atténuante.

- L'IBPT prend argument du contrôle réalisé après l'audition du 20 avril 2022 directement via l'adresse www.vas.sewan.be pour contester la mise en conformité de la base de données de SEWAN (point 61 de la Décision Attaquée).
- L'IBPT écarte les circonstances atténuantes invoquées, notamment l'absence de tout avertissement préalable et l'absence de délai donné pour une mise en conformité. L'IBPT expose en effet de manière contraire à la réalité que ses contrôles n'auraient commencé qu'en 2020 (point 68 de la Décision Attaquée).
- En outre, l'IBPT invoque la limitation des contrôles à 10 par jour, à diverses reprises (points 68 et 70 de la Décision Attaquée) en passant sous silence que SEWAN avait fait le nécessaire afin d'autoriser un nombre de requêtes supérieurs (**pièce 12**).

Pour appuyer sa position, l'IBPT fait expressément référence aux Lignes Directrices mais n'examine pas les différents éléments repris dans ces mêmes Lignes Directrices, qui permettent d'atténuer la sanction.

L'IBPT décide en effet de maintenir l'amende de 85.000 €. L'IBPT invite pour le reste SEWAN à se mettre en conformité avec les dispositions réglementaires applicables et à lui communiquer la preuve de cette mise en conformité.

X. LES SUITES DE LA DECISION ATTAQUEE

21. Le 30 mai 2022, la Décision Attaquée est mise en ligne sur le site internet de l'IBPT. Le même jour, l'IBPT publie également sur son site le communiqué de presse suivant

« L'IBPT inflige à l'opérateur Sewan une amende de 85 000€

Bruxelles, le 30 mai 2022 - L'IBPT reproche à l'opérateur Sewan de n'avoir pas correctement rempli le registre des numéros payants permettant aux consommateurs d'identifier les prestataires de services utilisant des numéros payants 070X et 090X. Pour l'infraction constatée, l'IBPT inflige à Sewan Belgium une amende de 85 000€.

Depuis 2019, un registre des numéros surtaxés 070X et 090X est accessible au public à l'adresse www.crdc.be. Les numéros payants 070X et 090X sont des numéros pour lesquels l'appelant paie un montant supplémentaire pour la fourniture d'un service, en plus des frais d'appel normaux. Les utilisateurs qui souhaitent identifier le fournisseur de services à l'œuvre accessibles par des numéros de ces séries, peuvent introduire ces numéros sur ce portail www.crdc.be et accéder à

des données telles que le nom et l'adresse du fournisseur de service, le type de services proposés, la manière de porter plainte en cas de contestation d'une facture, etc.

Ce registre est aussi un moyen de lutter contre la fraude qui est parfois à l'œuvre via les numéros payants. Certains abonnés peuvent, par exemple, se plaindre de se voir facturer des frais pour des services payants qu'ils n'ont pas sollicités. L'identification des fournisseurs de service doit permettre aux clients qui s'estiment lésés, de pouvoir porter plainte auprès du fournisseur de service identifié, plus facilement. L'IBPT reproche à Sewan Belgium de ne pas avoir correctement rempli les champs d'identification requis dans le registre, créant en cela une incertitude pour les consommateurs qui recherchent des informations sur les numéros payants que Sewan détient. Cela peut compromettre la possibilité de porter plainte ou le processus de plainte proprement dit.

Depuis l'instauration du registre en 2019, l'IBPT contrôle de manière continue sa mise à jour par l'ensemble du secteur. Environ 2000 des 20 000 numéros attribués ont déjà été contrôlés. L'IBPT poursuit actuellement son action. Le contrôle du respect du cadre réglementaire applicable à la protection des consommateurs dans le domaine des communications électroniques est en effet essentiel, afin de leur garantir un environnement fiable. » **(pièce 4)**

Dans ce communiqué de presse, l'IBPT décrit ainsi la procédure qui doit être suivie pour consulter le registre des fournisseurs de services. Cette procédure ne peut être suivie que par le site www.crdc.be.

A la lecture de ce communiqué, SEWAN doit légitimement s'étonner que l'IBPT n'a justement pas appliqué cette procédure. La Décision Attaquée et le dossier administratif de l'IBPT démontrent en effet qu'après l'audition du 20 avril 2022, l'IBPT n'a procédé qu'à un contrôle via www.vas.sewan.be (voir pièces 18 et 19 du dossier administratif de l'IBPT).

22. Le traitement du présent dossier par l'IBPT amène SEWAN à réagir de deux manières.

Le **8 juin 2022**, SEWAN fait procéder à un constat d'huissier. Ce constat met en évidence que, si l'on suit la seule procédure applicable de consultation via le site www.crdc.be¹² de l'ASBL POUR LA PORTABILITE DES NUMEROS (qui est décrite dans le communiqué de presse de l'IBPT du 30 mai 2022), il n'est plus possible de retrouver des numéros inactifs. En revanche, si l'on passe par la porte détournée, comme l'IBPT l'a fait, il était possible de retrouver des numéros inactifs **(pièce 5)**.

Le **23 juin 2022**, SEWAN adresse par ailleurs à l'IBPT un courrier pour l'informer de la mise en conformité de la base de données. SEWAN saisit l'occasion pour rappeler que la seule procédure valable de consultation du registre des fournisseurs de services passe par le site www.crdc.be :

« La présente fait suite à l'envoi de la décision prise par votre Institut en date du 24 mai 2022.

A titre liminaire, nous tenons à préciser qu'entre l'audition de nos représentants en vos bureaux, en date du 20 avril 2022, et la date à laquelle cette décision nous a été notifiée, nous avons déjà entrepris les actions afin de rencontrer les remarques qui avaient été communiquées avec le projet de décision du 18 mars 2022. Les champs incomplets, incorrects ou laissés vides ont ainsi été adaptés.

A la date du 24 mai 2022, il ne restait plus que deux points ouverts, à savoir :

- 1° le prétendu maintien des numéros inactifs dans la base de données de l'ASBL ;
- 2° la mention du numéro de téléphone de contact de SEWAN BELGIUM dans certaines fiches (voir point 61, page 21 de la décision du 24 mai 2022).

En ce qui concerne le point 1°, nous vous informons que les numéros inactifs n'étaient plus accessibles via la procédure réglementaire, rappelée par votre Institut dans son communiqué de presse de votre Institut du 30 mai 2022.

¹² Les autres adresses internet de l'ASBL (www.1299.be, www.1399.be, www.1450.be ou www.1499.be) renvoient automatiquement à l'adresse

« Depuis 2019, un registre des numéros surtaxés 070X et 090X est accessible au public à l'adresse www.crdc.be. Les numéros payants 070X et 090X sont des numéros pour lesquels l'appelant paie un montant supplémentaire pour la fourniture d'un service, en plus des frais d'appel normaux. Les utilisateurs qui souhaitent identifier le fournisseur de services à l'œuvre accessibles par des numéros de ces séries, peuvent introduire ces numéros sur ce portail www.crdc.be et accéder à des données telles que le nom et l'adresse du fournisseur de service, le type de services proposés, la manière de porter plainte en cas de contestation d'une facture, etc. »

Le nécessaire avait déjà été fait le 19 avril 2022. Le collaborateur de SEWAN BELGIUM, monsieur Samuel VANDERPLANCKE, avait adressé la mise à jour aux collaborateurs de DESCARTES SYSTEM GROUP, en charge du registre crdc, messieurs, Peter KARAS, Frank DEWAELE et Gert CAEMS (annexe 1)

En outre, nous avons supprimé toute possibilité de rechercher directement dans le registre de SEWAN, (c'est-à-dire sans passer par l'adresse www.crdc.be comme votre Institut l'impose), des informations de numéros inexistantes ou inactifs qui pourraient être renvoyées par le registre de SEWAN (<https://vas.sewan.be>).

En ce qui concerne le point 2°, nous ne comprenons pas la position de votre Institut. L'article 116/1, § 1^{er}, al. 3, 6°, de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques précise qu'il faut mentionner dans le registre « 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 ». 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 sur les communications électroniques se contente, quant à lui, de renvoyer aux données visées à l'article 116/1, § 1^{er}, al. 3, de la loi précitée.

Sauf erreur de notre part, ces dispositions n'interdisent pas à un fournisseur de services d'utiliser le numéro géographique de SEWAN BELGIUM, en vue du traitement des plaintes. SEWAN BELGIUM respecte dès lors le prescrit de ces dispositions, sur ce point.

Pourriez-vous dès lors nous préciser sur quelle base l'Institut impose de ne reprendre que « l'adresse de contact, l'e-mail et le numéro de téléphone national (...) » appartenant au seul Service Provider ?

Par ailleurs, comme SEWAN BELGIUM l'a toujours fait et vous l'a rappelé lors de l'audition du 20 avril 2022, SEWAN BELGIUM reste disposée à échanger avec votre Institut sur les bonnes pratiques qui permettent d'améliorer la protection des utilisateurs finaux.

Nous vous remercions dès lors de bien vouloir accuser réception de la présente et revenir vers nous avec vos réponses à la question posée ci-dessus.

La présente vous est bien évidemment adressée sous toutes les réserves d'usage et ne peut en aucun cas être tenue pour une reconnaissance des infractions reprochées ni pour une renonciation à invoquer tout moyen, de droit ou de fait, à l'encontre de la décision du 24 mai 2022. » (**pièce 6**)

Le **5 juillet 2022**, SEWAN adresse par ailleurs un courrier à l'IBPT pour confirmer ces éléments et demander à l'IBPT de lui communiquer les éléments de preuve dont l'IBPT devrait disposer. SEWAN relève en passant que l'IBPT s'est connecté à diverses reprises sur sa base de données ; ce qui confirme que l'IBPT est en mesure de vérifier la mise en conformité (**pièce 7**).

Ce courrier n'enregistre aucune réaction de la part de l'IBPT.

XI. MOYENS DE LA REQUERANTE

A. **A TITRE LIMINAIRE – ABSENCE DE PREUVE D’UNE DÉCISION PRISE CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES (PREMIER MOYEN PRINCIPAL) – ANNULATION TOTALE DE LA DÉCISION ATTAQUÉE**

23. La Décision Attaquée a été publiée sur le site de l’IBPT en date du 30 mai 2022. Elle ne reprend aucune signature. En outre, elle ne mentionne pas à quelle date le Conseil de l’IBPT aurait été convoqué. Le point 7 de la Décision Attaquée, sous le titre « Procédure », s’arrête au 20 avril 2022. Seule la date à laquelle la Décision Attaquée a été adoptée est mentionnée en première page. En outre, le dossier administratif que l’IBPT a communiqué avec la Décision Attaquée ne contient aucune pièce relative à la procédure suivie par l’IBPT pour adopter cette décision.

A ce stade, la requérante n’est pas en mesure de déterminer si la Décision Attaquée a effectivement et valablement été prise par le Conseil de l’IBPT, dans les conditions imposées, d’une part, par les articles 16, al. 1^{er}, et 22 de la loi du 17 janvier 2003 sur le statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et, d’autre part, par les articles 5 à 8 de l’arrêté royal du 19 mars 2014 portant règlement d’ordre intérieur du Conseil de l’Institut belge des services postaux et des télécommunications.

Dans une telle situation, la jurisprudence enseigne qu’il faut présumer, jusqu’à preuve du contraire (non fournie à ce stade), que la Décision Attaquée a été prise par une personne incompétente¹³.

L’incompétence de l’auteur de la Décision Attaquée entraîne l’annulation de cette décision.

24. A titre subsidiaire et avant dire droit, la requérante invite la Cour de céans à condamner l’IBPT à produire tous les éléments probants démontrant que le Conseil de l’IBPT a effectivement et valablement pris la Décision Attaquée.

Il s’agit des documents suivants : la convocation et l’ordre du jour pour la réunion du 24 mai 2022, le quorum de cette réunion, l’original du procès-verbal de cette réunion ainsi que l’original de la Décision Attaquée.

¹³ C.E., 19 mai 2004, n° 131.610, *SWDE* ; 21 octobre 1987, n 28.641, *Naoumoff*.

B. ANNULATION DE LA DÉCISION - ANNULATION TOTALE DE LA DÉCISION ATTAQUÉE

B.1. DÉFAUT DE MOTIVATION MATÉRIELLE EN DROIT ET EN FAIT (DEUXIÈME MOYEN PRINCIPAL) – ANNULATION DE LA DÉCISION ATTAQUÉE

25. Toute administration doit motiver ses décisions. Cette obligation de motivation signifie en premier lieu que tout acte administratif doit reposer sur des motifs acceptables en fait et en droit. Tout acte administratif doit se référer à des motifs matériels exacts, pertinents et admissibles en droit qui doivent ressortir du dossier administratif¹⁴. La décision doit pouvoir être justifiée d'une manière acceptable aussi bien en droit qu'en fait¹⁵. L'autorité administrative doit pouvoir démontrer qu'elle a tenu compte lors de sa prise de décision des données concrètes avancées en soutien des motifs qu'elle a énoncés dans sa motivation formelle. La motivation matérielle est donc relative à la légalité interne de l'acte administratif, à la validité des motifs avancés par l'administration alors que la motivation formelle est une exigence relative à la légalité externe de cet acte.

26. La Décision Attaquée contient une motivation non établie, inexacte et contradictoire en fait sur différents points.

Aux points 45 de la Décision Attaquée, l'IBPT justifie la nécessité de prendre cette décision et d'infliger une amende à SEWAN, en énonçant que les manquements reprochés à SEWAN « nuisent à la confiance que les utilisateurs finaux doivent pouvoir avoir en les opérateurs ». L'IBPT ne fournit toutefois aucune donnée de fait. Il ne s'agit que d'une affirmation qui n'est soutenue que par elle-même. Le dossier administratif de l'IBPT ne contient aucune preuve ni même commencement de preuve de cette affirmation. L'IBPT ne démontre donc pas qu'il y aurait effectivement eu une quelconque atteinte à la confiance des utilisateurs finaux.

Par ailleurs, l'IBPT ne conteste pas l'argument avancé par SEWAN lors de son audition, suivant lequel les plaintes des utilisateurs finaux ont toutes été valablement traitées. L'IBPT se contente de l'écartier et d'indiquer qu'il ne serait prétendument pas pertinent pour examiner la question de la confiance des utilisateurs finaux. Cette affirmation est aussi inexacte. Le traitement efficace d'une plainte renforce précisément la confiance des utilisateurs finaux.

D'autre part, aux points 8 à 11 de la Décision Attaquée, l'IBPT décrit la procédure de consultation et de vérification qui doit être suivie, pour connaître les données d'identification des fournisseurs de services. Cette procédure sera d'ailleurs rappelée dans le communiqué de presse que l'IBPT mettra en ligne le 30 mai 2022, soit à la date à laquelle il publiera la version officielle de la Décision Attaquée sur son site. L'IBPT explique que cette procédure doit être menée « en accédant au site www.crdc.be » (point 10). Aux points suivants, l'IBPT fournit divers exemples de consultation.

Ces points étaient déjà contenus dans le Projet de Décision du 18 mars 2022. Suite à la communication de ce Projet, SEWAN avait informé l'IBPT qu'elle avait procédé à une régularisation de la situation. SEWAN avait, en particulier, écrit qu'elle avait supprimé les numéros inactifs.

Au point 61 de la Décision Attaquée, l'IBPT note toutefois ce qui suit, au sujet des numéros inactifs :

« 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

¹⁴ C.E., 28 janvier 2019, *Commune de Lierneux*, n° 24.3531.

¹⁵ C.E., 18 décembre 2017, *Verschaeren*, n° 240.217.

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. (...) »

Dans ce même point 61, l'IBPT place une note de bas de page n° 27, qui renvoie aux pièces 17 et 18 du dossier administratif. La pièce 17 est l'inventaire complémentaire de l'IBPT. La pièce 18 reprend des captures d'écran. A l'examen de cette pièce, la Cour de céans s'apercevra que l'IBPT a en réalité procédé à la consultation de l'adresse www.vas.sewan.be pour retrouver des numéros inactifs. Ce procédé (que l'on peut qualifier de consultation par une « porte dérobée ») a, d'ailleurs été mis en évidence par le constat d'huissier que SEWAN a fait réaliser (**pièce 5**).

En réalité, **SEWAN est formelle et les pièces le prouvent**. Elle avait bien demandé à l'ASBL POUR LA PORTABILITE de supprimer les numéros inactifs du registre détenu par cette ASBL dès le 16 avril 2022. SEWAN renvoie aux annexes au courrier du 23 juin 2022. Il s'agit de l'échange de mail entre un employé de SEWAN (« Samuel ») et les techniciens de l'ASBL POUR LA PORTABILITE. Cet échange démontre que SEWAN a relancé l'ASBL pour mettre à jour les données du registre, sur la base des éléments contenus dans le projet de décision du 18 mars 2022 (**pièce 6**).

En outre, il apparaît que l'IBPT a procédé à la consultation de l'adresse www.vas.sewan.be le 22 avril 2022, soit deux jours à peine après l'audition des représentants de SEWAN (**pièce 9**). L'IBPT a considéré que le registre de SEWAN n'avait pas été mis à jour, sans avoir égard au fait que l'ASBL POUR LA PORTABILITE DES NUMEROS dispose d'un mois pour mettre en ligne les informations communiquées. L'article 4 de l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 énonce en effet que :

« L'ASBL publie les URL qu'elle a reçues au plus tard un mois après la réception de celles-ci sur les interfaces visées à l'article 3. »

A supposer même que l'IBPT ait effectivement consulté l'adresse www.crdc.be après cette audition (ce qui n'est manifestement pas le cas), l'IBPT n'aurait **de toute façon** pas pu valablement estimer que SEWAN n'avait pas mis à jour le registre détenu par l'ASBL. Ce délai d'un mois est indépendant de la volonté de SEWAN. Il avait été rappelé par les représentants de cette dernière, lors de l'audition du 20 avril 2020.

Enfin, l'IBPT soutient, au point 34 de la Décision Attaquée qu'il existerait un risque de préjudice pour le consommateur, si le registre des fournisseurs de services de SEWAN maintient des numéros inactifs. Selon l'IBPT, cela nourrirait un « *doute quant au caractère actif ou inactif de certains numéros* ». Cette affirmation est indiscutablement inexacte. SEWAN ne peut pas être plus explicite lorsque son registre des numéros de SEWAN renseigne qu'un numéro n'est pas actif. Cela ne peut générer aucun doute, précisément parce que la mention est claire.

La Décision Attaquée contient ainsi des affirmations inexactes, qui vicient sa motivation. Une donnée de fait inexacte ne peut en effet fonder une décision administrative. Cette motivation n'est pas adéquate en fait et est ainsi contraire à l'article 3 de la loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs.

27. La Décision Attaquée contient une motivation incorrecte en droit, sur deux points.

La Décision Attaquée fait expressément référence aux dispositions 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. L'article 3 de cet arrêté énonce que les données des fournisseurs de services sont publiées sur le site www.crdc.be (ainsi que sur les autres sites gérés par l'ASBL POUR LA PORTABILITE DES NUMEROS) :

« L'ASBL publie l'URL correspondant au numéro à taux majoré spécifique sur les interfaces des sites Internet www.crdc.be, www.1299.be, www.1399.be, www.1450.be ou www.1499.be, à chaque fois qu'un utilisateur effectue une recherche sur l'une de ces interfaces vers un numéro à taux majoré activé conformément à la loi.

L'URL est affichée dans le champ de l'interface qui suit celui dans lequel chacun, conformément à l'article 7 de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques, peut voir à quel réseau un numéro appartient.

L'URL est structurée de telle manière que l'utilisateur reçoit les informations visées à l'article 116/1, § 1er, alinéa 3, après deux clics maximum. »

Comme précisé au point 26 de la présente requête, l'IBPT n'a pas appliqué cette disposition lorsqu'il a procédé au contrôle dont mention au point 61 de la Décision Attaquée. Il a utilisé une « porte dérobée ». Sur ce premier point, l'IBPT n'a donc pas correctement motivé en droit la Décision Attaquée. Il fait référence à une disposition réglementaire qu'il n'applique pas lui-même.

D'autre part, dans la Décision Attaquée, l'IBPT note à diverses reprises que la base de données des fournisseurs de services, clients de SEWAN, reprend le numéro de SEWAN comme étant le numéro de contact pour le traitement des plaintes (voir points 25, G) et 61). Au point 61, l'IBPT écrit :

(...) 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 retenue."

L'IBPT estime que l'insertion dans le registre du numéro de SEWAN ne serait pas conforme à la réglementation. L'IBPT fait, apparemment, référence à l'article 116/1, § 1er, al. 3, 6°, de la LCE, qui énonce que :

« 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 :

(...)
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; (...) »

La motivation de la Décision Attaquée sur ce second point est ainsi inexacte en droit. La disposition en question n'impose pas d'insérer dans le registre un numéro national appartenant ou détenu par un fournisseur de services. L'IBPT rajoute une condition au texte légal.

28. La Décision Attaquée contient une motivation inexistante sur un point.

Au point 45 de la Décision Attaquée, l'IBPT justifie la nécessité d'imposer une amende à SEWAN par divers éléments. Toutefois, l'IBPT ne répond pas à un argument essentiel qui avait été avancé par SEWAN dans son courrier du 12 avril 2022. Cet argument portait sur l'absence de proportionnalité de la sanction d'amende, au cas présent, et l'absence de prise en compte des autres moyens d'actions mis à la disposition de l'IBPT par l'article 21, § 5, de la Loi-Statut :

« D'autre part, votre Institut apparaît n'avoir pas eu égard aux autres possibilités d'actions qui sont énoncées à l'article 21, § 5, de la loi précitée du 27 janvier 2003. Parmi l'arsenal des mesures, figure, entre autres, « l'ordre qu'il soit mis fin au manquement » (1°) ou les « prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier au manquement » (1°/1).

Au regard des éléments repris dans la présente, il n'est pas démontré que ces autres possibilités seraient moins indiquées dans le cas présent. » **(pièce 2)**

L'absence de réponse de l'IBPT à ce moyen de défense vicie également la motivation de la Décision Attaquée.

29. Pour ces raisons, la Décision Attaquée ne répond pas aux exigences de motivation matérielle en droit et en fait. Elle doit par voie de conséquence être annulée.

B.2. ABSENCE DE RESPECT DES GARANTIES D'UN PROCÈS ÉQUITABLE – DÉFAUT D'OBJECTIVITÉ ET D'IMPARTIALITÉ (TROISIÈME MOYEN PRINCIPAL) – ANNULATION DE LA DÉCISION ATTAQUÉE

30. Dans un arrêt du 9 décembre 2020, la Cour de céans rappelle que les décisions de l'IBPT imposant une amende à un opérateur sur la base de l'article 21, §§ 5 et 56, de la Loi-Statut, relèvent de la « *matière pénale* », au sens de l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'Homme¹⁶.

L'application de l'article 6 de la Convention des droits de l'Homme impose ainsi à l'IBPT de respecter diverses garanties. Parmi ces garanties figure, entre autres, le devoir pour l'administration sinon d'instruire le dossier à charge et à décharge à tout le moins de faire preuve d'une impartialité et d'une objectivité suffisante dans l'examen des éléments qui sont portés à sa connaissance ou qui sont récoltées par lui. L'exigence d'impartialité impose à l'administration une application identique des règles de droit lorsque des personnes se voient impliquées dans une situation comparable¹⁷. Lors de leurs décisions, ces autorités n'auront égard qu'à des critères objectifs et ne se laisseront pas influencer par des préjugés ou des sentiments. Une violation de ce principe ne requiert pas la preuve de la partialité ; « *une apparence de partialité suffit* »¹⁸ ;

31. En l'espèce, il convient de relever que l'IBPT a manifestement enfreint ces garanties. Le dossier administratif de l'IBPT communiqué concomitamment à la Décision Attaquée démontre que :
- L'IBPT a construit un dossier à la seule charge de SEWAN, en effectuant un contrôle sur un long terme (de 2019 à 2022), sans prendre la peine d'informer SEWAN des manquements relevés ; l'IBPT a en outre pris argument de ce laps de temps qu'il a lui-même laissé s'écouler, sans action aucune de sa part, pour infliger une sanction et justifier le montant de cette sanction.
 - L'IBPT n'a pas fait preuve de l'objectivité nécessaire : l'IBPT a maintenu son projet de décision sans prendre réellement en considération les moyens de défense et les arguments avancés par SEWAN. A cet égard, SEWAN renvoie à ce qui a été exposé plus haut. La réponse de l'IBPT à ces moyens de défense et arguments est majoritairement fondée sur des éléments inexacts (cfr. point 20 de la présente requête).
 - L'IBPT a eu recours à une « *porte dérobée* » (l'adresse www.vas.sewan.be) qui n'est pas connue du public et qui n'est pas l'adresse sur laquelle les données du registre des fournisseurs de services sont accessibles (l'adresse www.crdc.be) pour illustrer que SEWAN maintenait des numéros inactifs (**pièce 5**). Ce comportement démontre que l'IBPT a entendu récolter des éléments à la seule charge de SEWAN. Qui plus est, cette façon de procéder est en totale contradiction avec la procédure que l'IBPT décrit dans son communiqué de presse du 30 mai 2022. Lorsque l'IBPT communique, le 30 mai

¹⁶ Voy. CMA, 9 déc. 2020, R.G. 2017/AR/1112, *Brutélé c. IBPT*, pp. 15 et 16..

¹⁷ P. MARCHAL, *Principes généraux du droit*, Bruxelles, Bruylant, 2014, p. 146 ; C. PERELMAN, « Cinq leçons sur la justice », *Droit, moral et philosophie*, sous la direction de C. Perelman et M. Villey, Paris, Pichon, 1976, p. 29.

¹⁸ Cass., 9 janv. 2002, *J.T.* 2002, p. 604 et concl. du Min. Publ. Ce que l'on résume par l'adage « Justice must not only be done but also seen to been done ». Voy.

2022, il fait ainsi état d'une procédure de consultation qui ne passe que par l'adresse www.crdc.be (**pièce 4**) mais lorsqu'il s'agit de justifier la Décision Attaquée et sa teneur, l'IBPT se fonde sur cette porte dérobée. Le comportement de l'IBPT, sur ce point, s'éloigne ainsi des standards normaux d'impartialité et, du reste, de collaboration loyale dans l'administration de la preuve.

- L'IBPT a entendu sanctionner SEWAN, soit précisément l'opérateur qui avait manifesté – légitimement – ses réticences à la mise en place d'un registre des fournisseurs de services. Il est, à cet égard, piquant de relever qu'au point 20 de la Décision Attaquée, l'IBPT note qu'il a procédé à l'examen d'un échantillon de 10 % des 22.815 numéros payants ouverts chez les opérateurs. SEWAN a relevé que, sur la période de janvier 2019 à juillet 2022 (soit après la Décision Attaquée), l'IBPT a effectué en tout et pour tout à 5.952 consultations des données des fournisseurs de SEWAN (voir ci-dessus, point 15 de la présente requête : en 2019 : 942 ; en 2020 : 1.679 ; en 2021 : 1.996 et jusqu'en juillet 2022 : 1.335). La majorité des autres consultations réalisées à la date de la Décision Attaquée concerne ainsi d'autres opérateurs. Un rapide examen des données des fournisseurs de services mises en ligne par les autres opérateurs (PROXIMUS, COLT, DESTINY, OVH, etc.) montre que leurs données ne sont pas non plus à jour, que leurs données ne sont pas complètes ou encore que certains numéros sont déclarés inactifs alors qu'ils le sont, (**pièce 8 et exemples**).
 - Dans un même ordre d'idée, l'on peut d'ailleurs observer que l'IBPT n'a pas respecté l'une des obligations qui est imposée par la loi. L'article 14, § 2, de la Loi-Statut impose à l'IBPT d'« **organiser de manière non discriminatoire toute forme d'enquêtes** ». L'IBPT n'indique pas et ne justifie pas pour quelle raison il a entendu se concentrer sur SEWAN alors qu'il indique par ailleurs au point 20 de la Décision Attaquée avoir procédé à de nombreux contrôles sur tous les opérateurs. Un examen rapide des données des registres des autres opérateurs démontre que leurs manquements sont légers (**pièce 8**).
 - L'IBPT ne retient aucune circonstance atténuante en faveur de SEWAN et ce, en contrariété manifeste des Lignes Directrices. L'absence de prise en compte de ces circonstances atténuantes témoignent d'un traitement partial et orienté.
32. Les garanties dont mention ci-dessus sont d'ordre public. Toute décision prise en violation de ces garanties est susceptible d'une annulation.

Il convient, dès lors, pour les raisons exposées ci-dessus, d'annuler la Décision Attaquée.

B.3. NON-RESPECT DU DÉLAI RAISONNABLE ET DU DEVOIR DE CÉLÉRITÉ ET DE DILIGENCE (QUATRIÈME MOYEN PRINCIPAL) – ANNULATION DE LA DÉCISION ATTAQUÉE

33. Le respect du délai raisonnable constitue tout à la fois une garantie procédurale, au sens de l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'Homme, et un principe de bonne administration. Suivant la Cour européenne des droits de l'Homme, le point de départ du délai raisonnable est le moment où l'autorité compétente est saisie de l'affaire¹⁹.

Ce principe est appliqué avec rigueur en matière administrative :

« Le principe du délai raisonnable est un principe général de droit qui s'applique à toute autorité administrative et qui est également garanti, en ce qui concerne les sanctions administratives « à caractère pénal », par l'article 6 de la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des

¹⁹ C.E.D.H., arrêts *Poiss c. Autriche* du 23 avril 1987, § 50 ; *Bock c. Allemagne* du 29 mars 1989, § 35.

libertés fondamentales. La section de législation du Conseil d'Etat a considéré qu'une autorité administrative chargée d'infliger des sanctions assure une mission proche de celle d'une juridiction répressive et est tenue de respecter les règles qui s'imposent à une telle juridiction, dans la mesure où la législation applicable et sa nature d'autorité administrative n'y font pas obstacle.

Par conséquent, **même en l'absence de texte prévoyant un délai déterminé, cette autorité a, dès qu'elle a connaissance de faits susceptibles de donner lieu à une sanction, l'obligation d'entamer et de poursuivre la procédure avec célérité, afin que sa décision intervienne dans un délai raisonnable.** »²⁰

Le Conseil d'Etat estime, dans divers arrêts, que le dépassement du délai raisonnable a non seulement pour effet de rendre la décision illégale mais également d'empêcher que l'administration reprenne ultérieurement une nouvelle décision, puisque celle-ci serait manifestement prise dans un délai manifestement déraisonnable²¹.

La jurisprudence confère à ce principe la valeur de principe général du droit belge et de droit de l'Union européenne²². Ce principe est généralement associé au devoir pour l'administration d'agir avec célérité et diligence.

34. Au point 20 de la Décision Attaquée, l'IBPT indique avoir commencé son contrôle du registre des fournisseurs de services de SEWAN dès l'année 2019. Cette affirmation de l'IBPT est, du reste, confirmée par les données de connexion de SEWAN, qui démontrent qu'en 2019, l'IBPT a effectué 942 recherches (voir plus haut, point 15 de la présente requête). Dès l'année 2019, l'IBPT a ainsi connaissance des « faits » qui pouvaient donner lieu à des poursuites administratives à l'encontre de SEWAN. Ce n'est toutefois qu'en date du 18 mars 2022 que l'IBPT informe SEWAN des éléments qu'il a constatés depuis 2019, pour faire grief à SEWAN de n'avoir pas respecté à la lettre la réglementation relative à la tenue du registre et projeter d'imposer une amende à SEWAN. Cette façon de procéder est non seulement déloyale mais en outre totalement inexplicable. Les faits ne nécessitaient pas en effet un traitement complexe, puisque le registre des fournisseurs de services est accessible sur le site www.crdc.be 24 h sur 24 et 7 jours sur 7...
35. Dans le prolongement de ce qui précède, l'on peut constater que les éléments avancés par l'IBPT pour justifier l'écoulement de ce temps ne sont guère acceptables.

Au point 68 de la Décision Attaquée, l'IBPT justifie l'écoulement du temps comme suit :

« 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 tels. 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

²⁰ D. RENDERS, M. JOASSART, G. PIJCKE et F. PIRET, « Le régime juridique des sanctions administratives », in *Les sanctions administratives*, Bruxelles, Bruylant, 2007, pp. 218-219.

²¹ C.E., 19 juin 1968, n° 13.030, *Lombaert* ; 24 avril 1974, n° 16.385, *Ramboer* ; 12 juin 2001, n° 96.363, X. Voy. également : P. GOFFAUX, *Dictionnaire élémentaire de droit administratif*, Bruxelles, Bruylant, 2006, v° *Délai raisonnable*, p. 82.

²² Voy. par ex. : C.J.U.E., 11 juillet 2013, *Tzirani / Commission* (F-46/11), points 116, 117, 119.

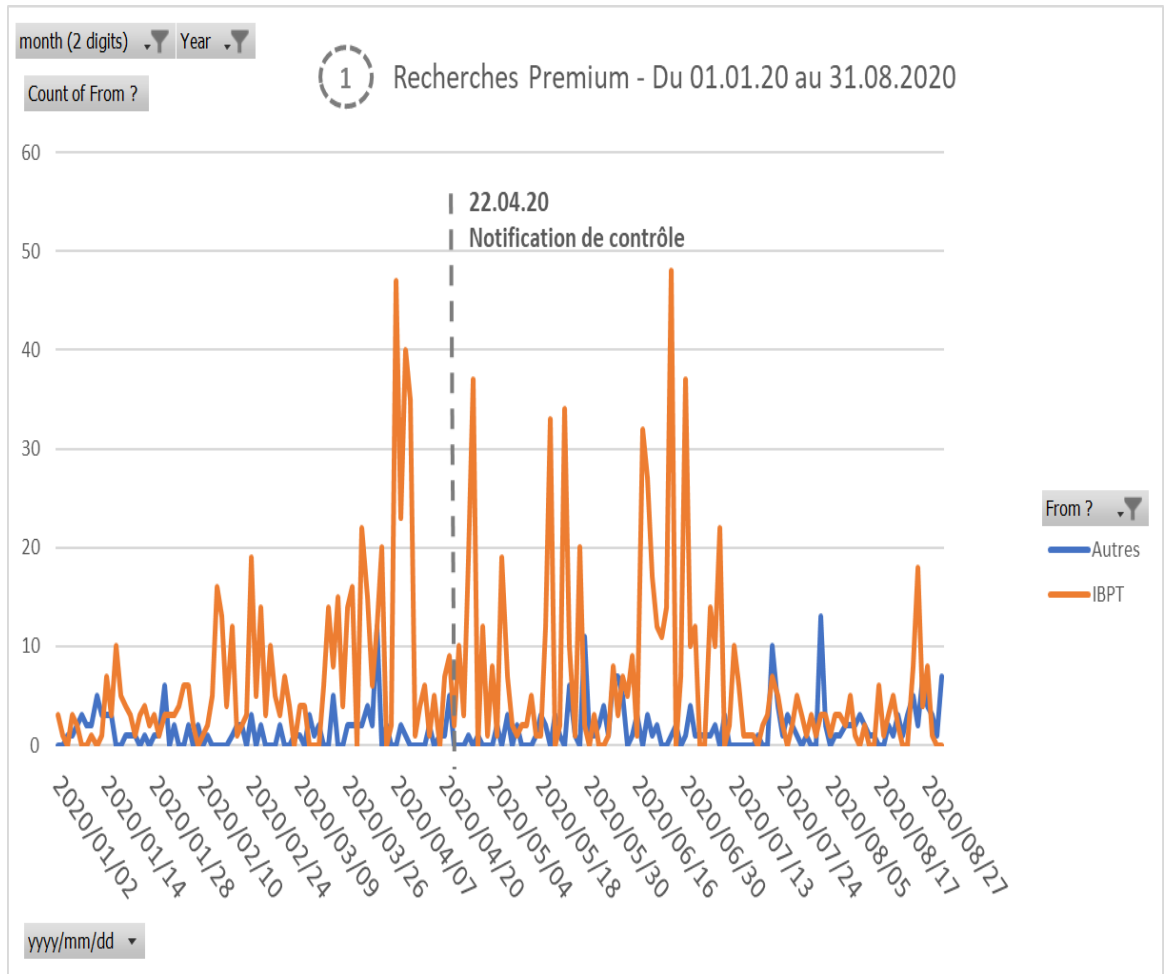
continuait à s'appliquer à leur adresse IP personnelle. Ceci explique le peu de contrôles qui pouvaient être réalisés par jour. »

Cette justification est en effet contredite par les données objectives.

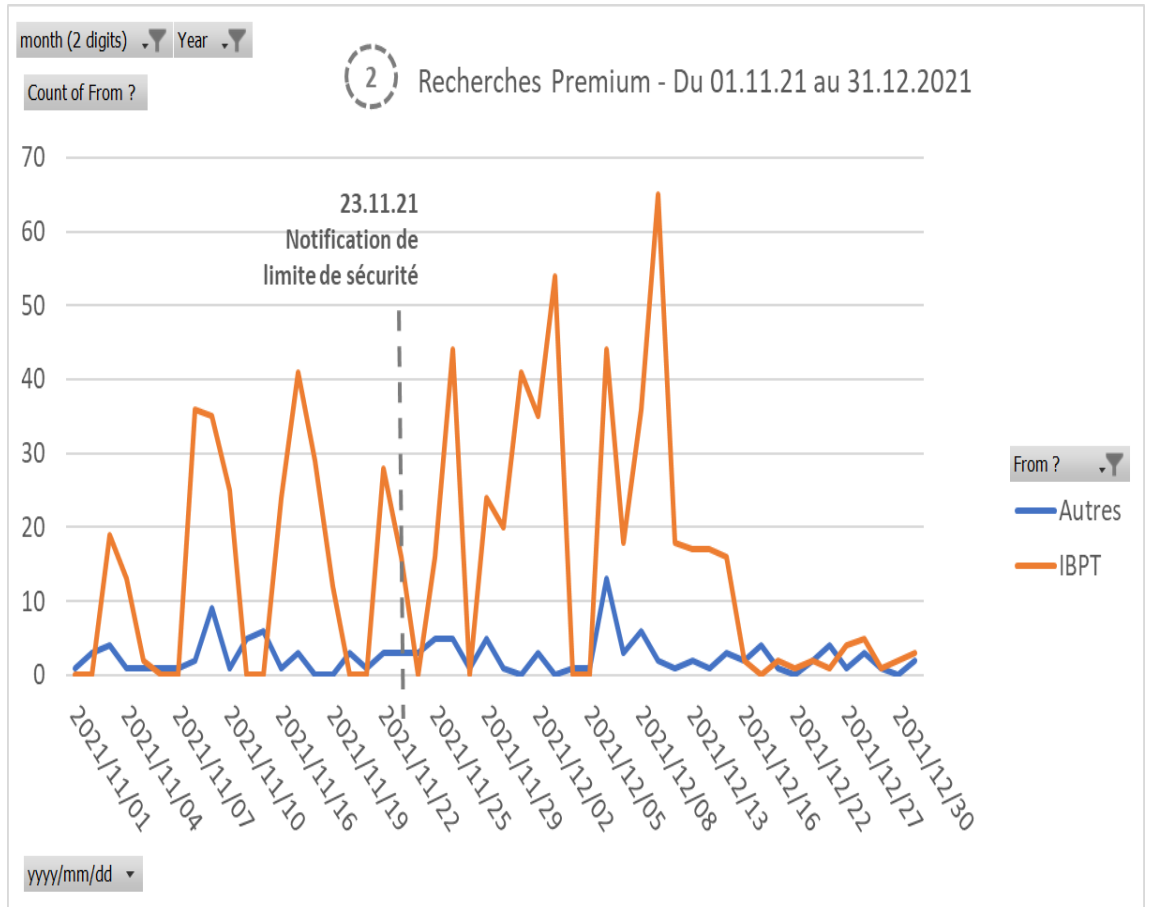
- Premièrement, il est assez malvenu de la part de l'IBPT d'invoquer la limitation technique du nombre de recherches sur le registre. L'IBPT a en effet procédé à des contrôles du registre dès le mois de mars 2019. Dès ce moment, l'IBPT pouvait s'adresser à SEWAN pour réclamer, comme il en a le droit, d'obtenir un accès plus étendu. SEWAN rappelle qu'en vertu des articles 14, § 1^{er}, 3^o, a), et 14, § 2, 2^o, de la Loi-Statut, l'IBPT peut exiger la communication de toute information utile, à tout moment, en vue de contrôler le respect de la LCE et de ses arrêtés d'exécution. Que l'IBPT ait négligé d'exercer cette compétence pendant un laps de temps assez long et n'ait pas demandé à SEWAN d'augmenter les possibilités de connexion avant le mois de novembre 2021, démontre déjà en soi une absence de diligence. Cette situation ne cadre pas avec la mission générale de surveillance que l'article 14 de la Loi-Statut lui assigne²³.
- Deuxièmement, les données de connexion au registre des fournisseurs de service de SEWAN démontrent que, tant avant qu'après le mois de novembre 2021, l'IBPT pouvait non seulement demander à SEWAN d'augmenter le nombre de connexions possibles au registre mais en outre et surtout décider et agir à l'égard de SEWAN.

Sur l'année 2020, le registre a enregistré les connexions suivantes. Il convient de relever que l'IBPT s'est connecté plus de 10 fois certains jours, avant même la date du 22 avril 2022.

²³ Pour un exemple de décision confirmant la mission générale de surveillance de l'IBPT, voy. : Bruxelles, 9^{ème} ch., 18 juin 2004, R.G. n° 2003/AR/2.249, p. 19.

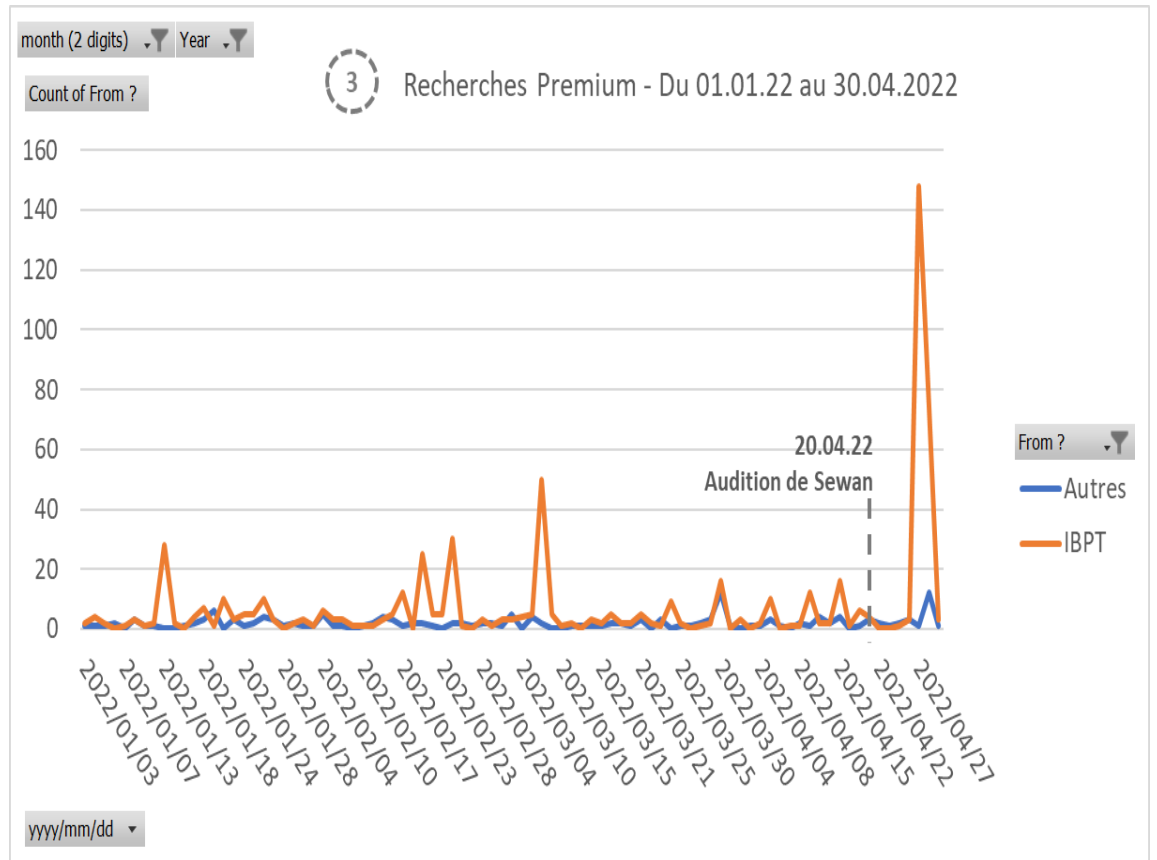


En 2021, l'IBPT a augmenté ses contrôles. Le graphique ci-dessous illustre les pics de connexion en mars et en août 2021.

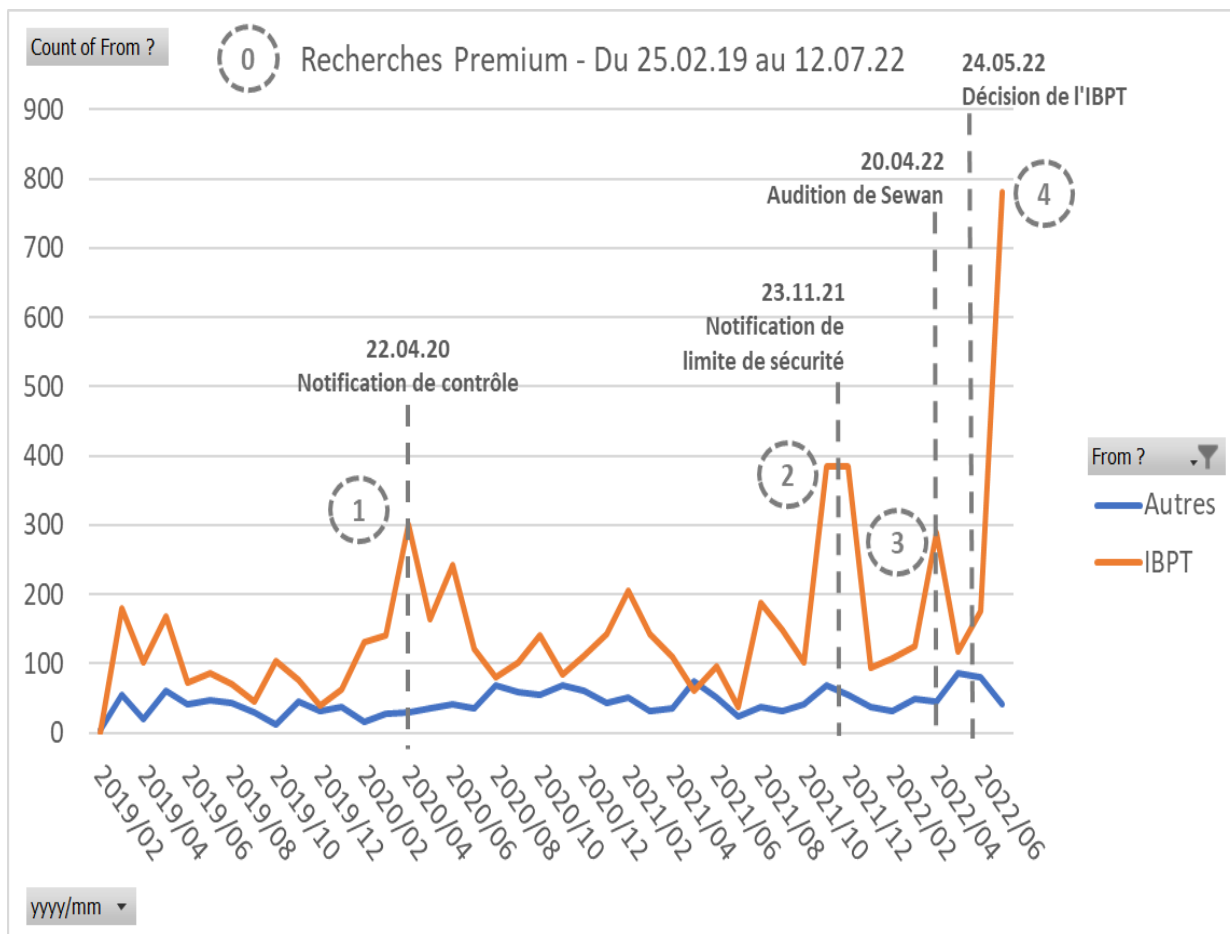


L'IBPT a procédé à 4.123 recherches avant d'alerter SEWAN de la limite de sécurité le 23 novembre 2021.

En 2022, l'IBPT n'a réalisé que très peu de contrôles, jusqu'au mois de mars 2022. Les connexions ont connu un pic important le 27 avril 2022, soit après l'audition des représentants de SEWAN.



Enfin, le graphique ci-dessous reprend l'ensemble des connexions au registre des fournisseurs de services de SEWAN, pour la période du 25 février 2019 au 12 juillet 2022.



- En outre, les données de connexion démontrent, plus particulièrement :
 - qu'entre le 1^{er} mars 2019 et le 23 novembre 2021, à 4.123 recherches au total ;
 - qu'après le 23 novembre 2021, à 1.025 recherches.

Le nombre de recherches s'est ainsi considérablement réduit après la date du 23 novembre 2021.

L'argument de la limitation du nombre de consultation par jour n'est dès lors guère crédible. Lorsque cette limitation était bien d'application avant le 23 novembre 2021, l'IBPT avait bel et bien la possibilité d'effectuer de nombreux contrôles. Il l'a d'ailleurs fait.

- Enfin, sur la seule date du 5 juillet 2022, l'IBPT a réalisé 359 consultations. Cela signifie qu'il était possible à l'IBPT de récolter dès lors le 23 novembre 2021 tous les éléments utiles, en nombre suffisant, sans attendre d'accumuler les preuves à la seule charge de SEWAN (voir **pièce 9**).

36. Pour le surplus, l'attitude de l'IBPT dans ce dossier est d'autant plus contestable qu'il invoque l'argument de la protection des consommateurs pour considérer que l'infraction commise par SEWAN serait d'intensité moyenne (voir point 54 de la Décision Attaquée) et justifier l'application d'une amende élevée.

Suivant les articles 6, 4^o, 11, § 1^{er}, de la LCE, l'IBPT doit en effet veiller à la protection des utilisateurs finaux, en prenant, le cas échéant, toutes les mesures adéquates, en temps utile.

37. Pour ces raisons supplémentaires, il y a lieu d'annuler la Décision Attaquée.

B.4. NON-RESPECT DU DEVOIR DE PRUDENCE ET DE MINUTIE (CINQUIÈME MOYEN PRINCIPAL) – ANNULATION DE LA DÉCISION ATTAQUÉE

38. Parmi les principes de bonne administration, figure également le devoir d'agir avec minutie²⁴ ou avec prudence²⁵. Ce devoir impose à toute administration de veiller, avant d'arrêter une décision, de recueillir toutes les données utiles de l'espèce et de les examiner soigneusement²⁶. Le but est de pouvoir prendre une décision en parfaite connaissance de cause²⁷. Ce devoir requiert que l'administration procède à un examen complet et particulier des données de l'espèce, avant de prendre une décision²⁸.

39. En l'espèce, pour les raisons déjà évoquées ci-dessus, il est patent que l'IBPT n'a pas agi avec la prudence et la minutie qui s'imposait.

- L'IBPT laisse s'écouler un long laps de temps, pour adopter la Décision Attaquée, sans notifier d'avertissement préalable ni d'invitation à régulariser la situation.
- L'IBPT adopte une interprétation de l'article 116/1, § 1^{er}, 6^o, de la LCE qui ne découle pas du texte. Le texte est clair et n'impose pas aux opérateurs de mentionner le numéro national des fournisseurs de service, pour le traitement des plaintes.
- L'IBPT utilise une « *porte dérobée* » pour justifier l'adoption de la Décision Attaquée, sans prendre en compte la teneur de l'article 3 de l'arrêté ministériel ni même la procédure de consultation du registre des fournisseurs de services qu'elle rappelle pourtant tant aux points 8 et 11 de la Décision Attaquée que dans son communiqué de presse du 30 mai 2022.
- L'IBPT ne met pas en œuvre, en temps utile, les compétences et les missions qui sont les siennes.

40. Pour cette raison supplémentaire, il y a lieu d'annuler la Décision Attaquée.

²⁴ Sur cette question, voy. DE JONGHE et P. HENRARD, « L'actualité des principes généraux de droit administratif et de bonne administration en droit administratif, social – questions choisies », in *Actualité des principes généraux en droit administratif, social et fiscal*, Limal, Anthemis, 2015, pp. 23 et s.

²⁵ Pour un exemple, voy. C.E. (7^e ch.) n° 239.416, 17 octobre 2017 (Toon Denayer, Willy Dewaele, Anneleen Vanden Boer, e.a. / Vlaamse Gewest), *M.E.R.* 2018, liv. 1, 25, note JACOBS, S., VANHEUSDEN, B.; <http://www.raadvst-consetat.be> (12 mars 2018); *R.W.* 2017-18 (sommaire), liv. 28, 1111 et <http://www.rw.be/> (12 mars 2018); *T.M.R.* 2018, liv. 1, 129.

²⁶ C.E. (12^e ch.) n° 130.662, 27 avril 2004, *A.P.M.* 2004 (sommaire), liv. 5, 99; *O.C.M.W.-Visies* 2007 (sommaire), liv. 2, 68; <http://www.raadvst-consetat.be> (30 septembre 2005); *R.W.* 2006-07, liv. 33, 1359 et http://www.rw.be (18 avril 2007), note DENYS, S.

²⁷ C.E., 23 février 1996, n° 58.328, *Hadad*.

²⁸ C.E., 31 mai 1979, n° 19.671, *S.A. Integan*.

B.5 NON-RESPECT DU PRINCIPE DE PROPORTIONNALITÉ – VIOLATION DE L'ARTICLE 21, § 1^{ER}, DE LA LOI-STATUT ET DU CADRE RÉGLEMENTAIRE COMMUNAUTAIRE PERTINENT (SIXIÈME MOYEN PRINCIPAL) – ANNULATION DE LA DÉCISION ATTAQUÉE

41. L'article 21, § 1^{er}, de la Loi-Statut énonce que :

« Si le Conseil dispose d'un faisceau d'indices qui pourraient indiquer un manquement à la législation ou à la réglementation dont l'Institut contrôle le respect, à une décision prise par l'Institut en exécution de cette législation ou réglementation ou à une décision visée à l'article 105, § 6, alinéa 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, il fait part le cas échéant de ses griefs à l'intéressé ainsi que des mesures envisagées visées au paragraphe 5 qui seront appliquées en cas de confirmation du manquement. **Les sanctions ainsi prévues sont appropriées, effectives, proportionnées et dissuasives.** »

L'article 21 de la Loi-Statut est issu de l'article 10 de la Directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (la « Directive autorisation »)²⁹. Cet article énonce, notamment, que :

« Respect des conditions dont peuvent être assortis l'autorisation générale ou les droits d'utilisation, ainsi que des obligations spécifiques

1. Les autorités réglementaires nationales peuvent inviter les entreprises fournissant des réseaux ou des services de communications électroniques titulaires de l'autorisation générale ou de droits d'utilisation des radiofréquences ou des numéros à communiquer les informations nécessaires pour vérifier le respect des conditions dont peuvent être assortis l'autorisation générale ou les droits d'utilisation, ou des obligations spécifiques visées à l'article 6, paragraphe 2, conformément à l'article 11.

2. Lorsqu'une autorité réglementaire nationale constate qu'une entreprise ne respecte pas une ou plusieurs des conditions dont peuvent être assortis l'autorisation générale ou les droits d'utilisation, ou des obligations spécifiques visées à l'article 6, paragraphe 2, **elle en informe l'entreprise et lui accorde une possibilité raisonnable d'exprimer son point de vue ou de remédier aux manquements éventuels:**

- dans le mois suivant la notification, ou

- dans un délai plus court convenu avec l'entreprise ou fixé par l'autorité réglementaire nationale en cas de manquements répétés, ou

- dans un délai plus long arrêté par l'autorité réglementaire nationale.

3. Si l'entreprise concernée ne remédie pas aux manquements dans le délai mentionné au paragraphe 2, **l'autorité compétente prend des mesures appropriées et proportionnées pour garantir le respect des conditions.** À cet égard, les États membres peuvent habiliter les autorités compétentes à imposer des sanctions financières s'il y a lieu. Les mesures, accompagnées des raisons les justifiant, sont communiquées à l'entreprise concernée dans la semaine suivant leur adoption et fixent à l'entreprise un délai raisonnable pour s'y conformer.

Cet article énonce ainsi le principe d'une action graduelle et proportionnée à la situation. En cas de constatation d'un possible manquement à la réglementation, l'action de l'autorité réglementaire - l'IBPT en l'espèce – doit consister, dans un premier temps, à laisser au contrevenant un délai raisonnable pour mettre fin au dit manquement (article 10.2) et, dans un deuxième temps, à imposer diverses mesures appropriées dont une sanction financière, s'il n'est pas mis fin à l'infraction (article 10.3).

Cette dernière disposition a été remplacée par les articles 29.1 et 30 de la Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le Code des communications électroniques européen (ci-après « le Code »). Même si le principe d'action graduelle ne transparaît pas directement de ces dernières dispositions, il n'en demeure pas moins qu'il a été conservé. Deux raisons à cela : d'une part, l'application graduelle des moyens d'actions

²⁹ Project de loi portant des dispositions divers en matière de communications électroniques du 5 avril 2012, *Doc. Parl.*, Ch., s.o. 2011-2012, n° 53-2143/001, p. 17-18.

de l'autorité réglementaire résulte de l'article 29.1. in fine du Code qui impose de prendre des sanctions « appropriées » et « proportionnées » ; d'autre part, si l'on considère que les sanctions administratives prises par une autorité réglementaire constituent des sanctions « à caractère pénal », l'article 29.1. ne peut pas s'appliquer aux situations nées antérieurement à son adoption, dans un sens plus défavorable. Sur ce dernier point, il y a lieu d'appliquer le principe de la non-rétroactivité de la loi pénale la plus sévère, principe général de droit communautaire³⁰.

42. Les dispositions précitées doivent être en outre interprétées et appliquées, en tenant compte du principe dit du raisonnable ou de la proportionnalité, qui est applicable aux administrations belges. Suivant ce principe, l'administration ne peut pas se comporter de manière inappropriée, en infligeant une sanction dans une situation où une telle sanction ne devrait, en principe, pas être prise. Dans une telle situation, doctrine et jurisprudence précisent que le contrôle des juridictions est plus étendu et ne se limite pas à ne sanctionner que les décisions manifestement déraisonnables. La Cour de cassation a en effet dit pour droit dans un arrêt *Silvester Horeca' Service c. Belgique* que le juge « doit être compétent pour apprécier l'opportunité ou accorder une remise complète et partielle de l'amende »³¹.

43. En l'espèce, force est de constater que l'IBPT n'a pas adopté une décision proportionnée aux manquements reprochés.

- Les manquements reprochés à SEWAN par l'IBPT ne sont pas des manquements graves. Les utilisateurs finaux n'ont jamais été privés du droit d'introduire une plainte ni même empêché d'introduire une plainte. SEWAN avait relevé dans son courrier du 12 avril 2022 que non seulement le registre des fournisseurs de services est rarement utilisé par les utilisateurs finaux (parce qu'ils se tournent principalement vers leur opérateur facturant) mais qu'en outre, SEWAN avait mis au point des mécanismes adéquats de traitement des plaintes :

« (...) l'on peut par ailleurs constater que lorsqu'un consommateur ou un utilisateur final se plaint d'une erreur de facturation ou d'un prestataire de service, il ne s'adresse pas à ce dernier mais bien à son « opérateur facturant ». C'est en effet à la réception de sa facture que le consommateur ou l'utilisateur final va remarquer que certains appels lui sont erronément facturés (absence de services, tarifications incorrectes, etc.). Entre l'appel passé vers un prestataire de service et la réception de la facture litigieuse, plusieurs jours voire plusieurs semaines peuvent s'écouler.

En outre, le consommateur ou l'utilisateur final ignore le plus souvent aussi qu'il lui est possible de s'adresser directement au prestataire de service concerné. Il préférera contacter directement son « opérateur facturant », qui dispose d'un service clientèle ou d'un service de traitement des plaintes.

Dans cette optique, il convient aussi de tenir compte des moyens que la SA SEWAN BELGIUM a mis en œuvre pour traiter de manière rapide et efficace les plaintes des consommateurs et des utilisateurs finaux, qui lui sont transmises par les « opérateurs facturant ». Ces moyens sont les suivants :

- La SA SEWAN BELGIUM met à la disposition des autres opérateurs, notamment les « opérateurs facturant » une adresse mail (complaint@sewan.be) et un numéro d'appel spécialement dédiée au traitement des plaintes. Cette adresse et ce numéro sont bien connus des autres opérateurs et très régulièrement utilisés pour traiter les plaintes qu'ils transmettent à la SA SEWAN BELGIUM.

Le présent courrier annexe des exemples d'utilisation de cette adresse mail.

³⁰ Voy. Charte des droits fondamentaux, art. 49 ; pour une référence en jurisprudence : T.U.E, arrêt du 13 juillet 2011, *Schindler Holding e.a. / Commission*, T-138/07, Rec._p._II-4819, points 118-119, 123-128, 133.

³¹ Cass., 4 mars 2004, *C.D.P.K.* 2005, p. 171 ; voy. aussi : Cass., 10 juin 1996, *A.J.T.* 1996-1997, p. 468 ; *R.C.J.B.* 1997, p. 447.

- La SA SEWAN BELGIUM a inséré, dans les données communiquées à l'ASBL précitée, son propre numéro d'appel et/ou ses propres coordonnées de contact pour les cas où le prestataire de service concerné ne disposait pas d'un numéro d'appel géographique belge (points 12, 25, B et C et E à H), . Cette possibilité n'est pas interdite au regard de l'article 116/1, § 1^{er}, 6° de la LCE. Si l'article 116/1, § 1^{er}, 1°, fait expressément référence au « fournisseur de services », il n'en va pas ainsi de l'article 116/1, § 1^{er}, 6°.

En tout état de cause, votre Institut ne justifie pas sur quelle base cette possibilité aurait été expressément exclue.

L'idée de la SA SEWAN BELGIUM est à la fois d'assister ses clients, les prestataires de services ou les intégrateurs, et de centraliser le traitement des plaintes.

La SA SEWAN BELGIUM précise, à ce propos, qu'elle a toujours adopté une attitude favorable au plaignant. Elle a toujours considéré que celui-ci était présumé de bonne foi et qu'en cas de doute, la version du plaignant devait prévaloir.

En conséquence, la SA SEWAN BELGIUM a enregistré et enregistre encore un taux proche de 100 % de réponses favorables aux plaintes qui lui ont été communiquées depuis l'entrée en vigueur de l'AM.

Le niveau des plaintes étaient inférieur à 0,5 % du revenu généré, Sewan part du principe sauf mauvaise foi, que les plaintes sont recevables et honnêtes même si elle pourrait être refusé sur base des critères de la loi (celle du registre Vas).

» **(pièce 2)**

L'objectif de la réglementation en cause a été respecté et plus que respecté par SEWAN, nonobstant les erreurs dans la tenue du registre. L'IBPT ne le conteste d'ailleurs pas, alors qu'il supporte la charge de la preuve en l'espèce. Au point 39 de la Décision Attaquée, il se contente de « *prendre note de l'existence de ce mode opératoire* » et de considérer qu'il est « *parfaitement étranger (...) au fonctionnement du registre* ».

En ne tenant pas compte de ces arguments et en adoptant une position strictement littérale et une interprétation formaliste de la réglementation, l'IBPT s'est comportée de manière manifestement disproportionnée.

- Les manquements reprochés à SEWAN par l'IBPT apparaissent strictement théoriques. L'IBPT, qui a tout de même la charge de la preuve de ses « accusations à caractère pénal », ne produit aucune pièce et n'invoque aucun argument qui démontrerait que les intérêts et les droits des utilisateurs finaux auraient été méconnus ou restreints d'une manière effective, en raison des erreurs contenues dans le registre.

Sur ce point aussi, l'IBPT a adopté une position disproportionnée. Elle l'est d'autant plus qu'au point 45, d), l'IBPT justifie la nécessité d'imposer une amende à SEWAN en faisant référence à des exemples de manquements d'autres opérateurs qui, eux, ont eu un impact réel sur la situation financière des utilisateurs finaux (voir la note de bas de page 19).

- La Décision Attaquée a été adoptée sans invitation formelle donnée à SEWAN pour régulariser la situation. L'approche de l'IBPT n'a pas été graduelle ni proportionnée.

Le projet de l'IBPT consistait, d'ailleurs, à collecter des éléments à charge de SEWAN pendant un laps de temps assez long et à infliger une amende dont le montant est fixé précisément sur la base de ce laps de temps. Il suffit pour s'en convaincre de rappeler que l'IBPT a procédé à de très nombreux contrôles des données des fournisseurs rentrés par les opérateurs (voir le point 10 de la Décision Attaquée) mais n'a ciblé que SEWAN, alors même que d'autres opérateurs peuvent se voir reprocher des manquements identiques.

L'attitude adoptée en l'espèce par l'IBPT n'est dès lors pas conforme aux dispositions nationales et communautaires rappelées au point 39 de la présente requête. Elle n'est pas non plus raisonnable et proportionnée.

- Enfin, comme déjà relevé plus haut, l'IBPT justifie l'adoption de la Décision Attaquée et de la sanction par l'écoulement du temps. Cette justification n'est pas acceptable ni raisonnable, pour les raisons déjà évoquées plus haut. L'IBPT avait le devoir d'agir avec célérité et diligence dès la constatation des manquements.
44. L'ensemble de ces circonstances démontre qu'une autre administration n'aurait pas agi de la façon dont l'IBPT a pu agir à l'encontre de SEWAN. Ces circonstances amènent dès lors à considérer qu'il n'était pas opportun de sanctionner SEWAN.

Pour cette raison aussi, il convient d'annuler la Décision Attaquée.

C. ANNULATION DE L'AMENDE - ANNULATION PARTIELLE DE LA DÉCISION ATTAQUÉE

C.1. ABSENCE DE MOTIVATION DE L'AMENDE (SEPTIÈME MOYEN SUBSIDIAIRE) – ANNULATION DE LA SANCTION

45. Dans l'hypothèse où la Cour de céans devrait considérer que les moyens développés ci-dessus ne justifie pas l'annulation pure et simple de la Décision Attaquée – *quod non*, SEWAN invite la Cour de céans à annuler la sanction d'amende infligée par l'IBPT pour défaut de motivation valable.

L'IBPT justifie en effet l'application d'une amende au point 45 de la Décision Attaquée. L'IBPT ne justifie toutefois pas pour quelle raison il écarte les autres possibilités d'action reprises à l'article 21, § 5, de la Loi-Statut, notamment « *l'ordre qu'il soit mis fin au manquement, soit immédiatement, soit dans le délai raisonnable qu'il impartit* » (1°) et les « *prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier au manquement* » (1°/1).

Ce défaut entraîne l'annulation de l'amende.

C.2. NON-RESPECT DU DÉLAI RAISONNABLE (HUITIÈME MOYEN SUBSIDIAIRE) – ANNULATION DE LA SANCTION

46. Dans l'hypothèse où la Cour de céans devrait considérer que le dépassement du délai raisonnable, en l'espèce, ne justifie pas l'annulation pure et simple de la Décision Attaquée – *quod non*, SEWAN invite la Cour de céans à annuler la sanction d'amende infligée par l'IBPT.

L'une des sanctions du dépassement du délai raisonnable est, en matière pénale au sens large, la possibilité de ne retenir qu'une déclaration de culpabilité sans appliquer de peine effective. L'idée est que la déclaration de culpabilité est suffisante, dès lors qu'une amende n'aurait plus de raison d'être.

En l'espèce, cette mesure paraît s'imposer. SEWAN a en effet régularisé la situation entre la communication du projet de décision en date du 18 mars 2022 et la date de la Décision Attaquée. Tant avant qu'après cette dernière décision, l'IBPT n'a jamais été saisi de la moindre plainte pour non-respect de la réglementation en matière de tenue du registre.

C.3. NON-RESPECT DES DROITS DE LA DÉFENSE, DU PRINCIPE DU RAISONNABLE ET DES AUTRES PRINCIPES DE BONNE ADMINISTRATION (NEUVIÈME MOYEN SUBSIDIAIRE) – ANNULATION DE LA SANCTION

47. Dans l'hypothèse où la Cour de céans devrait considérer que le non-respect par l'IBPT des principes de bonne administration rappelés au point B de la présente requête n'entraîne pas l'annulation pure et simple de la Décision Attaquée – *quod non*, SEWAN invite la Cour de céans à annuler la sanction d'amende infligée par l'IBPT.

Cette mesure paraît s'imposer au regard des éléments de fait décrits plus haut et des arguments développés par SEWAN. La réparation du préjudice subi *in concreto* par SEWAN en raison du non-respect patent de l'IBPT des divers principes rappelés ci-dessus passe par l'annulation pure et simple de l'amende.

D. REDUCTION DE L'AMENDE

48. A titre plus subsidiaire, si la Cour de céans devait estimer qu'il y a lieu de maintenir une amende, *quod certe non*, SEWAN sollicite la réduction de cette amende soit au minimum légal soit dans une mesure proportionnée aux données de la cause, pour les motifs et sur base des moyens exposés ci-dessous

D.1. L'IBPT N'A PAS PRIS EN COMPTE LE CHIFFRE D'AFFAIRES PERTINENT SUIVANT LES LIGNES DIRECTRICES (DIXIÈME MOYEN PLUS SUBSIDIAIRE) – RÉDUCTION DE L'AMENDE

49. Au point 50 et suivants de la Décision Attaquée, l'IBPT indique avoir tenu compte du chiffre d'affaires réalisé sur marché auquel se rapporte l'infraction », soit un montant de [confidentiel].

En réalité, l'IBPT a pris en compte le chiffre d'affaires **global** de SEWAN, sans avoir égard au chiffre d'affaires réalisé sur le marché des VAS. Ce faisant, l'IBPT a méconnu ses propres Lignes Directrices, qui énoncent au point 13 :

« La première étape dans le calcul du montant de base de l'amende consiste à déterminer le chiffre d'affaires du contrevenant. L'IBPT considère approprié de tenir compte du chiffre d'affaires annuel réalisé par le contrevenant sur le marché sur lequel l'infraction a été commise et, le cas échéant, sur le(s) marché(s) sur le(s)quel(s) les effets de l'infraction se produisent (ci-après, le « chiffre d'affaires pertinent »).

Sur le marché des VAS, le chiffre d'affaires réalisé par SEWAN lors du dernier exercice complet, soit 2021 s'élevait à [confidentiel] (pièce 13).

Pour cette première raison, il y a lieu de réduire le montant de l'amende infligée par l'IBPT. Le point de départ du calcul réalisé par l'IBPT est incorrect.

D.2. L'INFRACTION REPROCHÉE EST UNE « INFRACTION LÉGÈRE » SUIVANT LES LIGNES DIRECTRICES (ONZIÈME MOYEN PLUS SUBSIDIAIRE) – RÉDUCTION DE L'AMENDE

50. Aux points 54 et suivants de la Décision Attaquée, l'IBPT qualifie l'infraction retenue à la charge de SEWAN « d'intensité moyenne ». L'IBPT justifie la Décision Attaquée sur ce point par la nature de l'infraction et son impact réel et/ou potentiel sur les objectifs auxquels il est porté atteinte. L'IBPT estime que cette infraction porte atteinte à la ratio legis de la réglementation qui est d'assurer le traitement des plaintes et témoigne « d'un non-respect presque total » de la réglementation.
51. La position de l'IBPT n'est pas justifiée sur ce point. Les Lignes Directrices classent les infractions à la réglementation selon leur degré de gravité, en tenant compte de la nature de l'infraction et de son impact réel et/ou potentiel sur les objectifs auxquels les infractions portent atteinte (point 17). En cas d'atteinte limitée à l'un des objectifs concernés ou en cas d'atteinte à une obligation de type purement administratif, cette atteinte est susceptible de constituer une infraction légère. En cas d'atteinte à plusieurs objectifs, cette atteinte est susceptible de constituer une infraction moyenne. En revanche, une atteinte à un objectif est susceptible de constituer une infraction très grave (point 18).

En l'espèce, l'IBPT a perdu de vue que les manquements reprochés à SEWAN étaient de nature purement administrative. L'IBPT reproche d'avoir maintenu des numéros inactifs dans la base de données, d'avoir omis de placer la mention « non applicable » dans des champs vides ou encore d'avoir omis de corriger certaines erreurs. Les exemples repris dans la Décision Attaquée ne démontrent nullement une volonté de ne pas respecter la réglementation applicable.

Par ailleurs, l'IBPT ne démontre pas que SEWAN aurait porté atteinte à plusieurs objectifs de la réglementation. En réalité, il n'y a qu'un seul objectif qui est réellement identifié par l'IBPT au point 54, c'est la promotion des intérêts des consommateurs et l'intérêt public (la lutte contre la fraude). L'on rappellera, en passant, que l'article 116/1 de la LCE, sur lequel la Décision Attaquée s'appuie est d'ailleurs inséré dans le chapitre III (« Protection des utilisateurs finaux ») de la LCE.

Enfin, l'IBPT n'a pas pris en compte la procédure mise en place au sein de SEWAN. Cette procédure permet de réaliser l'objectif de protection des utilisateurs finaux et le traitement de leur plainte, en particulier. En outre, cette procédure va au-delà de ce qui est imposé par la réglementation, puisque SEWAN est le seul opérateur à proposer un registre dans quatre langues : français, néerlandais, anglais et allemand. Dans deux arrêts *Brutélé* et *Nethys* du 9 décembre 2020, la Cour de céans considère que ce motif suffit à disqualifier une infraction initialement qualifiée de moyenne en une infraction légère. L'IBPT reproduit d'ailleurs le texte suivant, qui résume l'arrêt *Nethys* :

« Par cet arrêt, la Cour rejette tous les moyens contre la décision du 27 avril 2017 imposant une amende administrative à *Nethys* pour non-respect du niveau de détail de la facture sauf un : en estimant que l'IBPT aurait dû qualifier l'infraction en cause de « gravité légère » au lieu de « moyenne » (les objectifs du règlement violé étant atteints via d'autres canaux) la Cour réduit le montant de l'amende administrative imposée par l'IBPT de 96.800 € à 10.000 €. »³²

³² CMA, 9 déc. 2020, *Nethys*, n° 2017/AR/1.109.

Une description similaire est reproduite sur le site de l'IBPT en ce qui concerne l'arrêt Brutélé.

« Par cet arrêt, la Cour rejette tous les moyens contre la décision du 27 avril 2017 imposant une amende administrative à Brutélé pour non-respect du niveau de détail de la facture sauf un : en estimant que l'IBPT aurait dû qualifier l'infraction en cause de « gravité légère » au lieu de « moyenne » (les objectifs du règlement violé étant atteints via d'autres canaux) la Cour réduit le montant de l'amende administrative imposée par l'IBPT de 40.000 € à 10.000 €. »³³

a deuxième étape du raisonnement tenu par l'IBPT pour justifier l'imposition d'une amende de 85.000 € est donc erronée.

D.3. APPLICATION DES CIRCONSTANCES ATTÉNUANTES SUIVANT LES LIGNES DIRECTRICES (DOUZIÈME MOYEN PLUS SUBSIDIAIRE) – RÉDUCTION DE L'AMENDE

52. Au point 61 de la Décision Attaquée, l'IBPT ne retient aucune circonstance atténuante au bénéfice de SEWAN. L'IBPT estime, plus particulièrement, que SEWAN n'aurait pas régularisé la situation entre la notification du projet de décision du 18 mars 2022 et son audition du 20 avril 2022. Il se fonde sur les constatations reprises en pièces 17 et 18 du dossier administratif.

53. La position de l'IBPT n'est pas justifiée non plus sur ce point.

Premièrement, c'est de manière inexacte que l'IBPT soutient que SEWAN n'aurait pas régularisé la situation. SEWAN a démontré que la pièce 18 du dossier administratif de l'IBPT contenait en réalité des captures d'écran obtenues par une porte dérobée et non au moyen de la seule procédure valable de consultation du registre des fournisseurs de services. Pour rappel, il s'agit de la procédure prévue tant par l'article 3 de l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 que par les instructions de l'IBPT, qui doit être menée à partir de l'adresse www.crdc.be (voir points 8 à 11 de la Décision Attaquée et communiqué de presse du 30 mai 2022). Le point 61 de la Décision Attaquée repose ainsi sinon sur une affirmation fautive de l'IBPT de l'un des moyens de défense de SEWAN, à tout le moins une erreur manifeste d'appréciation de l'IBPT.

Deuxièmement, l'IBPT ne tient pas compte des circonstances qui sont énumérées dans ses Lignes Directrices au titre de circonstances atténuantes. Le point 22 des Lignes Directrices énonce diverses circonstances qui sont, précisément, rencontrées en l'espèce, à savoir :

- Le fait que l'IBPT n'a jamais poursuivi l'infraction par le passé bien qu'elle se soit déjà produite :

SEWAN est le premier (et le seul) opérateur qui fait l'objet d'une sanction pour non-respect de la réglementation en matière de tenue du registre des fournisseurs de service.

- Le fait que l'infraction a été commise de manière non intentionnelle :

SEWAN a toujours argué de sa bonne foi. Aux points 27 et suivants de la Décision Attaquée, l'IBPT ne fournit aucun élément remettant en question cette bonne foi. La « bonne foi » est du reste toujours présumée, tant en matière pénale qu'en matière pénale.

- La contribution efficace et significative à l'enquête :

³³ CMA, 9 déc. 2020, Brutélé », n° 2017/AR/1.112.

Lorsque l'IBPT a demandé à SEWAN d'augmenter le nombre de requêtes possibles, pour procéder au contrôle du registre des fournisseurs d'accès, SEWAN a immédiatement fait le nécessaire. Ce fait est reconnu par l'IBPT au point 68 de la Décision Attaquée.

- o La circonstance que le contrevenant met fin à l'infraction de manière volontaire dès les premières interventions de l'IBPT :

Comme indiqué ci-dessus, SEWAN a régularisé la situation.

- o L'adoption de mesures de réparation prises d'initiative à temps :

SEWAN a indiqué à l'IBPT qu'il existait un mécanisme de traitement des plaintes efficaces et rapides, qui existait avant même qu'elle ne soit informée des contrôles de l'IBPT (voir **pièce 2 – annexes**). L'IBPT n'a jamais remis en cause ce mécanisme.

Troisièmement, l'IBPT ne tient nullement compte de la procédure mise en place par SEWAN. Cette procédure permet de réaliser l'objectif de protection des utilisateurs finaux et le traitement de leur plainte, en particulier. En outre, cette procédure va au-delà de ce qui est imposé par la réglementation, puisque SEWAN est le seul opérateur à proposer un registre dans quatre langues : français, néerlandais, anglais et allemand.

Quatrièmement, l'IBPT ne tient nullement compte de ce que les manquements relevés n'ont causé aucun préjudice aux utilisateurs finaux. L'IBPT n'invoque aucune plainte qui n'aurait pas été adéquatement traitée et ne démontre pas non qu'un utilisateur final aurait été dissuadé d'introduire une plainte contre un fournisseur de services. Singulièrement, l'on peut relever que les reproches de l'IBPT à l'endroit de SEWAN concernent, dans leur très large majorité, le maintien de numéros inactifs dans la base de données des fournisseurs de service. Ce manquement à une pure obligation administrative ne présente aucun risque pour l'utilisateur final. L'IBPT, qui a la charge de la preuve, n'apporte d'ailleurs aucun élément objectif ni aucun argument qui démontrerait un quelconque risque.

De surcroît, comme cela a été démontré plus haut, l'IBPT a constaté que les

54. SEWAN tient, pour le surplus, à souligner que la prise en compte des circonstances atténuantes doit être réalisée **d'initiative** par l'IBPT ; ce que l'IBPT n'a jamais fait et qui témoigne, une fois de plus, d'un traitement orienté et partial de ce dossier.

D.4. RÉFUTATION DES CIRCONSTANCES AGGRAVANTES RETENUES PAR L'IBPT ET DES ÉLÉMENTS INVOQUÉS EN VUE D'AJUSTER LE MONTANT DE L'AMENDE COMPTE TENU DE L'EFFET DISSUASIF (TREIZIÈME MOYEN PLUS SUBSIDIAIRE) – RÉDUCTION DE L'AMENDE

55. Au point 62 de la Décision Attaquée, l'IBPT retient comme circonstances aggravantes, d'une part, le fait que la réglementation était entrée en vigueur en date du 1^{er} mars 2019 et que SEWAN (3STARSNET à l'époque) avait été associée à l'élaboration du registre des fournisseurs de services et, d'autre part, le fait que SEWAN n'aurait pas régularisé la situation après la notification du projet de décision en date du 18 mars 2022.
56. La position de l'IBPT n'est pas correcte. S'agissant du premier point, l'IBPT ne démontre pas en quoi il s'agirait d'une circonstance aggravante, dès lors que l'IBPT n'a jamais cru bon d'inviter SEWAN à régulariser la situation. S'agissant du second point, SEWAN renvoie à ce qui a été exposé plus haut. Contrairement à ce que l'IBPT soutient, SEWAN a bel et bien régularisé la situation.

57. D'autre part, l'IBPT ne peut valablement justifier l'imposition d'une amende de 85.000 €, en prétendant, au point 63 de la Décision Attaquée, que SEWAN aurait « *une propension à répéter l'infraction* » (sic). Cette affirmation ou plutôt cette accusation purement gratuite ne repose sur aucun élément tangible. L'IBPT semble, une fois de plus, réserver un traitement partial et orienté à la présente affaire.
58. Enfin, c'est de manière totalement inappropriée que l'IBPT retient l'écoulement du temps au titre de circonstance aggravante. Pour les raisons déjà évoquées plus haut, l'IBPT a manifestement failli à ses missions et, plus particulièrement, à sa mission de surveillance générale. Par ailleurs, l'IBPT perd de vue que, suivant les Lignes Directrices, la circonstance que l'IBPT n'ait jamais poursuivi par le passé l'infraction reprochée à SEWAN doit jouer en faveur de cette dernière.
59. Pour ces motifs supplémentaires, il y a lieu de réduire l'amende au minimum réglementaire.

D.5. ABSENCE DE CARACTÈRE PROPORTIONNÉ DE L'AMENDE (QUATORZIÈME MOYEN PLUS SUBSIDIAIRE) – RÉDUCTION DE L'AMENDE

60. Compte tenu des éléments exposés ci-dessus, l'amende peut également être considérée comme excessive et disproportionnée eu égard à l'objectif de la réglementation. Dans son arrêt du 9 décembre 2020, la Cour de céans rappelle à ce propos qu'une amende imposée par l'IBPT ne peut dépasser ce qui est strictement nécessaire pour atteindre l'objectif de la réglementation en cause³⁴.

En l'espèce, un simple rappel à l'ordre voire, au maximum, une amende de nature symbolique apparaît pleinement justifiée, au regard de l'objectif du traitement des plaintes. Les manquements reprochés par l'IBPT n'ont jamais empêché un utilisateur final d'introduire une plainte contre un fournisseur de services. SEWAN renvoie à ce qu'elle avait exposé dans son courrier du 12 avril 2022, dont la teneur n'a jamais été contredite par l'IBPT :

« En pratique, l'on peut par ailleurs constater que lorsqu'un consommateur ou un utilisateur final se plaint d'une erreur de facturation ou d'un prestataire de service, il ne s'adresse pas à ce dernier mais bien à son « *opérateur facturant* ». C'est en effet à la réception de sa facture que le consommateur ou l'utilisateur final va remarquer que certains appels lui sont erronément facturés (absence de services, tarifications incorrectes, etc.). Entre l'appel passé vers un prestataire de service et la réception de la facture litigieuse, plusieurs jours voire plusieurs semaines peuvent s'écouler.

En outre, le consommateur ou l'utilisateur final ignore le plus souvent aussi qu'il lui est possible de s'adresser directement au prestataire de service concerné. Il préférera contacter directement son « *opérateur facturant* », qui dispose d'un service clientèle ou d'un service de traitement des plaintes.

Dans cette optique, il convient aussi de tenir compte des moyens que la SA SEWAN BELGIUM a mis en œuvre pour traiter de manière rapide et efficace les plaintes des consommateurs et des utilisateurs finaux, qui lui sont transmises par les « *opérateurs facturant* ». Ces moyens sont les suivants :

- La SA SEWAN BELGIUM met à la disposition des autres opérateurs, notamment les « *opérateurs facturant* » une adresse mail (complaint@sewan.be) et un numéro d'appel spécialement dédiée au traitement des plaintes. Cette adresse et ce numéro sont bien connus des autres opérateurs et très régulièrement utilisés pour traiter les plaintes qu'ils transmettent à la SA SEWAN BELGIUM.

³⁴ CMA, 9 déc. 2020, R.G. 2017/AR/1112, *Brutélé c. IBPT*, p. 26.

Le présent courrier annexe des exemples d'utilisation de cette adresse mail.

- La SA SEWAN BELGIUM a inséré, dans les données communiquées à l'ASBL précitée, son propre numéro d'appel et/ou ses propres coordonnées de contact pour les cas où le prestataire de service concerné ne disposait pas d'un numéro d'appel géographique belge (points 12, 25, B et C et E à H), . Cette possibilité n'est pas interdite au regard de l'article 116/1, § 1^{er}, 6° de la LCE. Si l'article 116/1, § 1^{er}, 1^o, fait expressément référence au « fournisseur de services », il n'en va pas ainsi de l'article 116/1, § 1^{er}, 6°.

En tout état de cause, votre Institut ne justifie pas sur quelle base cette possibilité aurait été expressément exclue.

L'idée de la SA SEWAN BELGIUM est à la fois d'assister ses clients, les prestataires de services ou les intégrateurs, et de centraliser le traitement des plaintes.

La SA SEWAN BELGIUM précise, à ce propos, qu'elle a toujours adopté une attitude favorable au plaignant. Elle a toujours considéré que celui-ci était présumé de bonne foi et qu'en cas de doute, la version du plaignant devait prévaloir.

En conséquence, la SA SEWAN BELGIUM a enregistré et enregistre encore un taux proche de 100 % de réponses favorables aux plaintes qui lui ont été communiquées depuis l'entrée en vigueur de l'AM.

Les demandes de remboursement émanant d'un plaignant sont ainsi, dans leur immense majorité, suivies d'un remboursement effectif par la SA SEWAN BELGIUM. » **(pièce 2)**

61. L'on relèvera plus particulièrement que les éléments pris en compte par l'IBPT pour la fixation de l'amende à 85.000,00 € démontrent un manque total de proportionnalité.

- Aux points 51 et suivants de la Décision Attaquée, l'IBPT explique le calcul de l'amende et expose que le chiffre d'affaires de SEWAN sur le marché des VAS doit être multiplié par le nombre d'années de participation à l'infraction. L'IBPT multiplie ainsi le chiffre d'affaires par un coefficient de 2,9.

La durée infractionnelle ne peut cependant pas être prise en considération, étant donné les manquements manifestes de l'IBPT qui ont été mis en évidence ci-dessus (non-respect du délai raisonnable, non-respect du devoir de diligence et de minutie, non-exécution de ses missions légales, etc.).

- L'on relèvera par ailleurs que, dans ce même point 51 de la Décision Attaquée, l'IBPT se réfère expressément aux décisions prises en 2017 à l'égard de Nethys et de Brutélé.

Un examen de ces mêmes décisions démontre que l'IBPT applique une amende plus élevée à l'égard de SEWAN qu'à l'égard de Nethys ou de Brutélé, au regard de leurs chiffres d'affaires globaux respectifs (eu égard au fait que SEWAN ne connaît pas le chiffre d'affaires réalisé sur le marché pertinent dans le cas de Brutélé et de Nethys).

- Le chiffre d'affaires de SEWAN est de l'ordre de 6 millions d'euros. SEWAN se voit cependant imposer une amende de 85.000 €.
- Le chiffre d'affaires de Brutélé est de l'ordre de 120 millions d'euros. Brutélé se voit infliger une amende de 40.000 €.
- Le chiffre d'affaires de Nethys est de l'ordre de 622 millions d'euros. Nethys se voit infliger une amende de 96.800 €.

En outre, l'IBPT feint d'ignorer que ces décisions prises en 2017 ont été précisément réformées par deux arrêts de la Cour de cassation du 9 décembre 2020 (voir note de bas de

page 23). La Cour de céans a en effet réduit le montant des amendes à 10.000,00 €, pour chacun de ces deux opérateurs pour un motif qui est précisément applicable en l'espèce, à savoir le fait que ces deux opérateurs offraient une procédure qui assurait le respect de l'objectif de la réglementation. Dans ces deux arrêts, la Cour de céans note l'absence de proportionnalité entre l'infraction reprochée et le montant de l'amende infligée respectivement à Brutélé et à Nethys.

- Comme précisé plus haut, l'infraction reprochée à SEWAN n'est pas une infraction moyenne. Il s'agit d'une infraction légère. Aucun préjudice réel pour les utilisateurs finaux n'a été démontré par l'IBPT. En définitive, ce qui est reproché à SEWAN est de n'avoir pas appliqué « à la lettre » l'arrêté ministériel du 15 janvier 2019.
- Comme précisé plus haut aussi, SEWAN démontre à suffisance des circonstances atténuantes et démontre à suffisance l'absence de circonstances aggravantes dans son chef. Aucune circonstance atténuante n'a été retenue par l'IPBT, qui se limite, pour certaines d'entre elles, à les dénier, sans plus.

62. Pour ces raisons aussi, il y a lieu de réduire l'amende à son minimum légal.

E. QUESTION PRÉJUDICIELLE A LA COUR CONSTITUTIONNELLE (QUINZIÈME MOYEN ENCORE PLUS SUBSIDIAIRE)

63. Comme précisé plus haut, les décisions de l'IBPT imposant une amende à un opérateur sur la base de l'article 21, §§ 5 et 6, de la Loi-Statut, relèvent de la « *matière pénale* », au sens de l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'Homme. La Cour de céans estime cependant que ces décisions ne doivent pas répondre à toutes les garanties offertes aux procédures judiciaires à caractère pénal, au motif que les décisions de l'IBPT font l'objet d'un recours de pleine juridiction devant la Cour de céans, conformément à l'article 2, § 1^{er}, al. 1^{er}, de la Loi-Recours³⁵. Ce recours de pleine juridiction signifie que, dans le cadre des recours formés à l'encontre des décisions de l'IBPT à caractère individuel et non réglementaire, elle peut substituer sa propre décision à celle de l'IBPT :

« le juge peut appréhender tous les aspects du dossier, en fait et en droit, y compris la proportionnalité d'une sanction, et qu'il peut éventuellement modifier la décision attaquée. Il s'agit là d'une faculté seulement. Il appartient en effet à la Cour de ne pas empiéter sur le pouvoir d'appréciation discrétionnaire du régulateur et sur les choix en opportunité qu'il fait. La Cour des marchés n'est donc pas une juridiction d'appel qui aurait la compétence de réformer la décision entreprise en second degré de juridiction. Il lui appartient néanmoins de vérifier si les faits sont exacts, s'ils ne sont pas appréciés de façon manifestement inexacte et si leur qualification est correcte. La pleine juridiction implique la possibilité de constater les faits, de les contrôler et de rectifier les éventuelles fautes ou erreurs commises lors de leur constatation.»³⁶

Dans le cadre d'un recours formé contre une décision imposant une amende, la Cour de céans agit ainsi comme une juridiction qui peut, le cas échéant, confirmer, modifier ou annuler une sanction de nature pénale qui est imposée par l'IBPT. En l'état actuel, la loi n'autorise cependant pas la Cour de céans d'assortir une telle sanction d'un éventuel sursis. Seule lui est offerte la possibilité d'accorder des circonstances atténuantes. Dans un même ordre d'idée, en cas de dépassement du délai raisonnable, la réglementation actuelle ne lui permet pas de ne prononcer une simple déclaration de culpabilité.

³⁵ Voy. CMA, 9 déc. 2020, R.G. 2017/AR/1112, *Brutélé c. IBPT*, pp. 15 et 16..

³⁶ Projet de loi portant transposition du Code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communication électroniques, Doc. Parl., ch., s.o. 2021-2022, n° 55-2256/001, p. 19.

64. SEWAN estime que cette situation crée une différence de traitement non justifiée entre différentes catégories de justiciables.

Dans diverses matières administratives, les décisions d'une autorité imposant une amende peuvent être assorties d'un sursis soit par l'autorité elle-même³⁷ soit par la juridiction qui peut connaître des recours contre ces décisions. A titre d'exemple :

- les juridictions du travail peuvent assortir d'un sursis, partiel ou total, les sanctions d'amendes administratives décidées par les services de l'inspection sociale compétente ;
- les juridictions civiles peuvent assortir d'un sursis, partiel ou total, les sanctions d'amendes décidées par l'administration fiscale compétente³⁸.

Dans un arrêt n° 143/2021 du 14 octobre 2021, la Cour constitutionnelle relève, ainsi, plus particulièrement, que l'impossibilité pour le tribunal civil d'assortir une amende fiscale prise sur pied de l'article 445 CIR/92 viole les articles 10 et 11 de la Constitution. La Cour constitutionnelle relève que :

« Sans doute le régime de l'amende fiscale en cause peut-il différer en divers éléments de celui des sanctions pénales prévu par le CIR 1992 ou de celui des sanctions administratives prévues en d'autres matières, qu'il s'agisse de la formulation différente de l'exigence de l'élément moral, de la possibilité de cumuler des amendes administratives, du mode de fixation des peines ou de l'application de décimes additionnels.

S'il est vrai que de telles différences peuvent être pertinentes pour justifier l'application de règles spécifiques dans certains domaines, elles ne le sont pas dans celui qui fait l'objet de la question préjudicielle : en effet, qu'il soit accordé par le tribunal correctionnel ou par une autre juridiction, telle que le tribunal civil, le sursis peut inciter le condamné à s'amender, par la menace d'exécuter, s'il venait à récidiver, la condamnation au paiement d'une amende. »³⁹

Il en découle que les dispositions précitées de la Loi-Statut et de la Loi-Recours, en ce qu'elles ne permettent pas à la Cour de céans d'assortir une amende imposée par l'IBPT d'un sursis, total ou partiel, ou, en cas du dépassement du délai raisonnable, de ne prononcer qu'une simple déclaration de culpabilité, paraissent manifestement contraires aux articles 10 et 11 de la Constitution, conjugués aux articles 6 et 14 de la Convention européenne des droits de l'Homme.

SEWAN invite dès lors la Cour à interroger la Cour constitutionnelle sur ce point et à surseoir à statuer.

PAR CES MOTIFS,

Sous toutes réserves généralement quelconques et sous dénégation de tous faits non expressément reconnus,

PLAISE A LA COUR DE CEANS,

- Déclarer la présente requête recevable et fondée ;
- Ce fait :

³⁷ Voy. par ex. : Code pénal social, art. 116, § 1^{er}.

³⁸ En matière de TVA, voy. C.C., arrêt n° 157/2008 ; n° 13/2013 . En matière d'impôt direct : C.C., arrêt n° 55/2014 ; n° 143/2021.

³⁹ Consultable à l'adresse 2021-143f (const-court.be).

- A titre liminaire et avant dire droit quant au fond :
 - ordonner la production des documents suivants par l'IBPT : la convocation et l'ordre du jour pour la réunion du 24 mai 2022, le quorum de cette réunion et l'original du procès-verbal de cette réunion ainsi que l'original signé de la Décision Attaquée, conformément aux articles 19, al. 3, et 870 et suivants du Code judiciaire ;
 - Surseoir à statuer dans l'attente de la production de ces documents ;
- A titre principal : annuler la Décision Attaquée en toutes ses dispositions ;
- A titre plus subsidiaire : annuler la Décision Attaquée en tant qu'elle inflige une amende à SEWAN ;
- A titre encore plus subsidiaire : remplacer l'amende par une déclaration de culpabilité ou réduire l'amende infligée à SEWAN soit à une amende strictement symbolique soit au minimum réglementaire ;
- A titre infiniment subsidiaire : poser la question préjudicielle suivante :

« L'article 2, § 1^{er}, al. 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 lu conjointement avec l'article 21, §§ 5 et 6, delà loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belge,

en ce qu'ils prévoient un recours de pleine de juridiction en faveur de la Cour des marchés, portant sur les décisions de l'IBPT infligeant une amende administrative, sans laisser la possibilité à ladite Cour des marchés d'assortir pareille amende d'un sursis, total ou partiel, ou d'une déclaration de culpabilité en cas de dépassement du délai raisonnable ;

alors que, dans d'autres matières où l'administration peut infliger une amende administrative, ces possibilités sont ouvertes en cas de recours devant les juridictions judiciaires civiles (soit en matière sociale soit en matière fiscale, notamment) ;

Violent-ils les articles 10 et 11 de la Constitution lus conjointement avec les articles 6 et 14 de la Convention des droits de l'Homme ? »

- En tout état de cause : condamner l'IBPT aux frais et aux dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure égale à 1.680,00 € ;

Bruxelles, le [19 juillet 2022.

Pour la S.A. SEWAN BELGIUM
 Son conseil,
 Marc LOVENIERS
 (marc.loveniers@d-lawfirm.be)

Annexe : inventaire des pièces

Marc Loveniers
Avocat
132, boulevard Brand Whitlock
1200 BRUXELLES

INVENTAIRE DES PIECES

En cause de la S.A. SEWAN BELGIUM / IBPT

1. Projet de décision du 18 mars 2022
2. Courrier d'observations du conseil de SEWAN BELGIUM à l'IBPT du 12 avril 2022
3. 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
4. Communiqué de presse de l'IBPT du 30 mai 2022
5. Constat d'huissier du 8 juin 2022
6. Courrier de SEWAN BELGIUM à l'IBPT du 23 juin 2022 (+ annexes) à l'IBPT
7. Courrier de SEWAN BELGIUM à l'IBPT du 5 juillet 2022
8. Fichier EXCEL reprenant les données de registres des concurrents de SEWAN BELGIUM (+ copies d'écran)
9. Relevé des connexions au registre des fournisseurs de services de SEWAN
10. Lignes Directrices
11. Mail du 22.04.2020 de l'IBPT
12. Echanges IBPT – SEWAN des 23 au 25 novembre 2021 (augmentation du nombre de requêtes)
13. Communication du chiffre d'affaires de SEWAN sur le marché VAS (confidentiel)