



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

---

Référence: Tel/juritel/tnn/Nr./NP/Art. 135/Sun t. TTG  
e.a./Definitief besluit-FR

**DECISION DU CONSEIL DE L'IBPT**

**du 4 juin 2008**

**concernant**

**une plainte de SUN Telecom sur la base de l'article 135 de la loi  
du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et  
l'arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des  
numéros mobiles**

**(version publique)**

## Table des matières

1. Objet .....	3
2. contenu de la plainte et faits en cause .....	3
2.1. Faits .....	3
2.2. PLAINTE .....	5
2.3. requête de sun telecom.....	6
3. antécédents de procédure .....	6
4. Cadre juridique applicable.....	10
4.1. article 135 ("Article anti-slaming") .....	10
4.2. Applicabilité de l'arrêté royal du 23 septembre 2002 .....	10
5. Synthèse des résultats de la consultation .....	13
6. analyse et motivation de l'ibpt .....	13
7. DECISION .....	15

## 1. OBJET

La présente décision a pour but de se prononcer sur la plainte déposée par Sun Telecom SPRL le 20 novembre 2006 concernant une demande de portage introduite par XtraCom SPRL (dans le cas présent, faisant commerce sous le nom TTG Mobile) auprès de United Telecom SA et une demande de portage introduite par United Telecom SA auprès de BASE SA pour non-respect de l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après dénommé également: "la Loi") et pour non-respect de l'arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des numéros des utilisateurs finals des services de télécommunications mobiles offerts au public (ci-après également appelé "AR portabilité des numéros mobiles").

## 2. CONTENU DE LA PLAINTÉ ET FAITS EN CAUSE

### 2.1. FAITS

Au moment du dépôt de la plainte, Sun Telecom SPRL était un revendeur d'un service public de téléphonie mobile. En septembre 2007, Sun Telecom SPRL a été reprise par Toledo Communications SA. Après cette reprise, les services de Sun Telecom sont toujours commercialisés sous le nom commercial Sun Telecom. Dans ce qui suit, le plaignant reste dès lors désigné par la dénomination abrégée "Sun Telecom".

Pour exercer cette activité, Sun Telecom fait appel au réseau mobile de communications électroniques de BASE SA (ci-après "BASE").

Dans le cadre de son accord avec BASE du 31 janvier 2003, Sun Telecom a l'autorisation de BASE de fournir un trafic mobile soit à l'utilisateur final, soit à un autre revendeur de services publics de téléphonie mobile, à condition que l'autorisation préalable de BASE soit obtenue à cet effet.

Le dossier contient un accord du 31 décembre 2004 entre Sun Telecom et Com4Tech, qui permet à Com4Tech de fournir des "*services mobiles*" en Belgique via Sun Telecom, qui à son tour fait donc appel à BASE à cet effet. Cet accord du 31 décembre 2004 règle entre autres l'activation et la désactivation de cartes SIM sur le réseau de BASE moyennant l'intervention de et la facturation par Sun Telecom. Sun Telecom précise que cet accord a vu le jour avec l'autorisation explicite de BASE, ce qui n'a pas été contesté par ce dernier dans une réunion du 11 décembre 2006 avec l'IBPT.

Le dossier contient également un e-mail du 3 janvier 2006 adressé par Quantum 6000 SPRL (ci-après "Quantum 6000") à Sun Telecom, pour lui demander de ne plus envoyer à partir de cette date les factures pour l'intervention de Sun Telecom dans le cadre du contrat du 31 décembre 2004 à Com4Tech mais bien à Quantum 6000. Plusieurs factures jointes, dressées à une date ultérieure, confirment que Sun Telecom a facturé des services de type "*Interconnect/mobile*" à Quantum 6000.

Selon Sun Telecom, elle était le fournisseur pour l'utilisation de **[confidentiel]** lignes mobiles dans le cadre décrit ci-dessus. Sun Telecom ajoute qu'en ce qui concerne ces lignes, l'utilisateur final a été facturé directement par Com4Tech et ensuite par Quantum 6000.

Sun Telecom soumet des pièces datant de fin août 2006 dans lesquelles Quantum 6000 s'adresse à des clients pour remplacer la carte SIM de leur appareil de manière à ce que TTG Mobile puisse devenir leur nouveau fournisseur de téléphonie mobile et pour signer un contrat avec XtraCom, fournisseur du service TTG Mobile. Dans l'une des pièces soumises, il est précisé que cette question est posée parce que Quantum 6000 met fin à son service de téléphonie mobile.

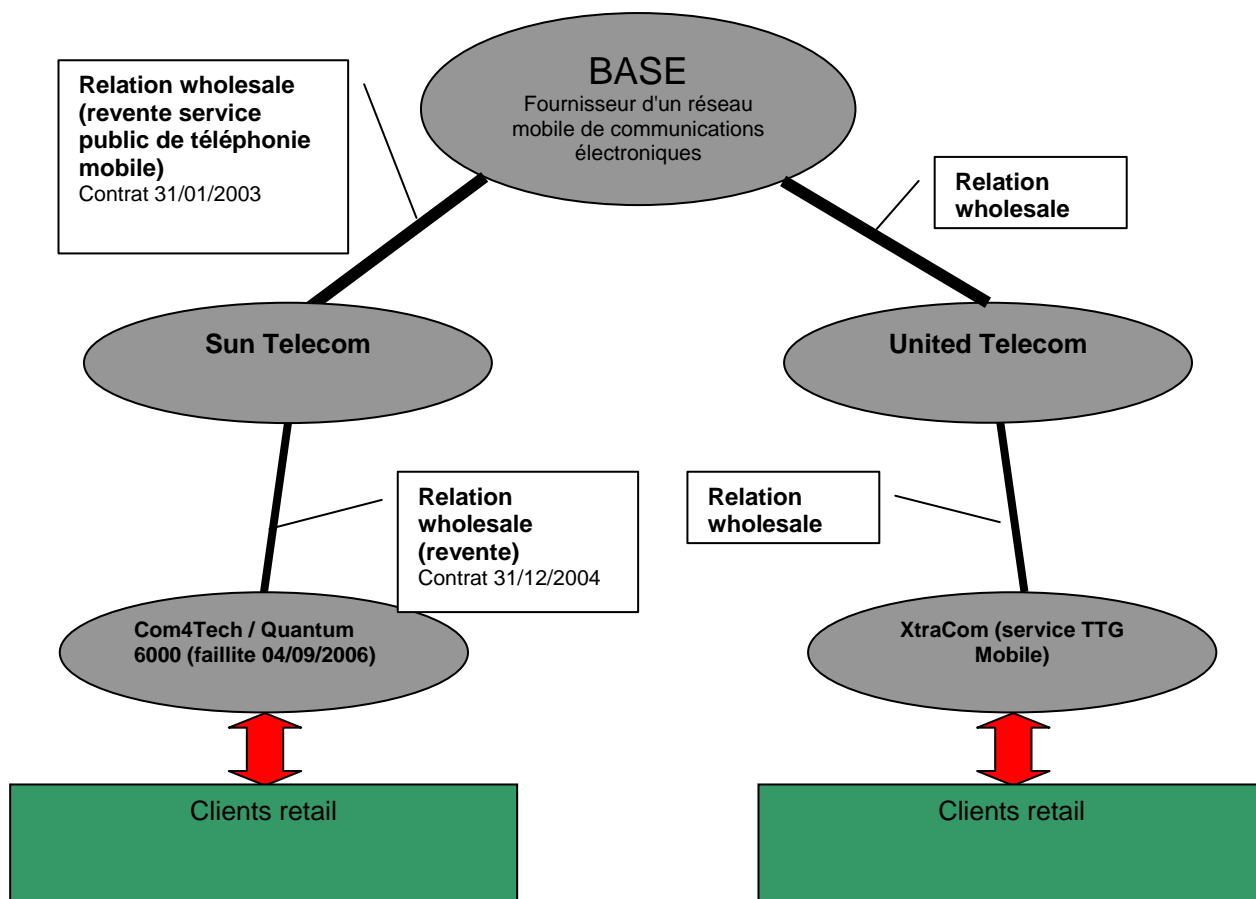
Le 4 septembre 2006, la SPRL Quantum 6000 est déclarée en faillite par le Tribunal de Commerce de Nivelles et Me. Benoît Delcourt désigné comme curateur.

La pièce suivante du dossier de Sun Telecom est un e-mail du 6 septembre 2006 adressé par BASE à Sun Telecom, dans lequel il est demandé à Sun Telecom de vérifier des port out requests (ou demandes de transfert d'un numéro) repris dans un fichier Excel. Selon l'e-mail de BASE, il s'agit de

port out requests d'un même account attribué à Quantum 6000. Une liste de **[confidentiel]** numéros qui sont tous attribués à l'account de Quantum 6000 est jointe à la pièce soumise.

Dans sa plainte, Sun Telecom explique que cet e-mail de BASE est la conséquence d'une demande de TTG/XtraCom à United Telecom de procéder à une série de transferts en rapport avec tous ces numéros, après quoi United Telecom a demandé à son tour à BASE de procéder au transfert de ces numéros. BASE a confirmé lors de la réunion du 11 décembre 2006 avec l'Institut que les port out requests dont il est question dans l'e-mail du 6 septembre 2006 sont des port out requests qui lui avaient été adressés par United Telecom, qui est à son tour un partenaire wholesale d'XtraCom, exploitant du service TTG Mobile.

Les relations entre les parties peuvent donc être représentées schématiquement comme suit:



Le 6 septembre 2006 également, Sun Telecom adresse un fax à BASE par l'intermédiaire de son avocat, dans lequel il demande entre autres à BASE de refuser les port outs demandés.

Il ressort de la correspondance échangée suite au fax du 6 septembre 2006 que BASE a suspendu l'exécution des port out requests en question jusqu'au 14 septembre 2006. Le 14 septembre 2006, BASE fait savoir par e-mail à Sun Telecom et United Telecom qu'elle a décidé de réaliser les portages demandés pour autant que BASE soit en possession d'un formulaire de portage signé par le client final. Le dossier contient ensuite un e-mail de BASE de ce même jour, adressé à Sun Telecom, dans lequel une liste de 106 numéros pour lesquels le portage a été exécuté lui est transmise.

Dans les lettres des 6, 8 et 15 septembre 2006, Sun Telecom expose à BASE ses objections concernant les faits décrits ci-dessus. Sun Telecom communique également ces objections le 19 septembre 2006 à United Telecom et le 22 septembre 2006 à XtraCom.

Selon les informations transmises par Sun Telecom les 7 et 23 février 2007 (voir également ci-après la section 3), un accord a été conclu le 25 septembre 2006 entre Me Delcourt, agissant en sa qualité de curateur de la faillite de la SPRL Quantum 6000, et Sun Telecom.

Les dispositions de cet accord qui sont importantes dans le cadre du présent dossier sont synthétisées ci-après:

- o A l'issue du contrat, le curateur autorise Sun Telecom d'approcher la partie des clients de téléphonie mobile de Quantum 6000 qui serait toujours rattachée à Sun Telecom au 25 septembre 2006 et qui avant le 25 septembre 2006 à minuit n'aurait pas encore introduit de demande de transfert de numéro auprès de l'opérateur BASE au profit d'un autre opérateur (art. 1.1);
- o Sun Telecom joint en annexe 1 la liste de clients Quantum qui lui sont toujours rattachés au 25 septembre 2006.  
Cette liste est établie sous sa responsabilité (art. 1.3);
- o Le curateur émet des réserves quant à l'exactitude de cette liste et posera des questions à BASE le 26 septembre 2006 (art. 1.4);
- o Les parties sont tenues de vérifier pour le 29 septembre 2006 si la liste est correcte et d'adapter celle-ci (art. 1.5);
- o Sun Telecom ne peut au plus tôt approcher les clients non contestés sur la liste 1 et sur la liste de BASE qu'après avoir reçu la réponse de BASE et après la levée des contestations, en envoyant le plus rapidement possible une circulaire jointe en annexe 3 ou une traduction littérale de celle-ci, signée par les deux parties (c.-à-d. Sun Telecom et le curateur) (art. 1.6 et annexe 3). Cette clause (et d'ailleurs l'ensemble de l'accord) n'affecte pas les droits de l'utilisateur final de choisir son opérateur (art. 1.2);
- o Le curateur s'engage à ne pas donner le droit octroyé en vertu de l'article 1.6 à une tierce personne ou à ne pas approcher lui-même ces clients (art. 1.7);
- o Suite à la conclusion de l'accord, le curateur transfère tous les droits qu'il possède envers ses clients non contestés (après vérification des listes à l'annexe 1) et la liste de BASE comme précisé ci-après (art. 1.9);
- o Le curateur transfère plus précisément à Sun Telecom le droit de facturer tous les services et prestations fournies au nom du revendeur et qu'il n'a pas encore facturés directement aux clients non contestés à compter du 15 août 2006 (art. 1.10);
- o Tout litige relève de la compétence du tribunal de commerce de Nivelles (art. 3 in fine).

L'accord transmis par Sun Telecom contient, en plus de la signature du managing director de Sun Telecom et du curateur, également la signature pour accord du juge-commissaire.

Le 26 septembre 2006, Sun Telecom reçoit de BASE un aperçu des numéros appartenant aux (anciens) clients de Quantum 6000, dans lequel une ventilation est réalisée entre les numéros qui ont été exportés vers un autre opérateur et les numéros qui sont toujours actifs sous l'accord avec Sun Telecom. Il ressort de cet aperçu que 92 clients de Quantum 6000 ont exporté leur numéro.

Le 13 octobre 2006, Sun Telecom dénonce que le 6 octobre 2006, 9 numéros (supplémentaires) ont été exportés **[confidentiel]**. Sun Telecom déclare en outre que les propriétaires d'au moins 3 numéros de cette liste n'ont pas signé de documents de portage et n'ont pas non plus reçu de nouvelle carte SIM. Le dossier ne contient pas de réponse directe à cet e-mail de Sun Telecom du 13 octobre 2006 mais selon Sun Telecom, BASE confirme dans des e-mails du 19 octobre 2006 qu'elle n'a pas suivi la procédure normale.

## 2.2. PLAINTES

Sun Telecom base sa plainte sur deux motifs:

- 1) non-respect de l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques;
- 2) non-respect des exigences de portage reprises à l'arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des numéros des utilisateurs finals des services de télécommunications mobiles offerts au public.

### 2.2.1. Non-respect de l'article 135 de la Loi

Sun Telecom allègue que les portages émanant de Quantum 6000 aux alentours de sa déclaration de faillite ne sont pas le résultat de demandes individuelles isolées de transfert de numéros mais

bien d'une demande collective qui est la conséquence des actes de Quantum 6000 et XtraCom/TTG.

Sun Telecom renvoie à cet effet à la circulaire de Quantum 6000 envoyée à ses clients juste avant la faillite de Quantum 6000 et à trois déclarations d'utilisateurs finals dont les numéros sont repris dans la liste de port out requests de BASE mais qui confirment n'avoir jamais signé de contrat avec TTG.

En outre, Sun Telecom objecte que la plupart des documents de portage n'ont été signés qu'après que BASE ait demandé le 6 septembre 2006 à Sun Telecom de vérifier les port out requests.

Sun Telecom objecte qu'une demande collective de transfert de numéros sans l'autorisation de l'utilisateur final est interdite par l'article 135 de la loi du 13 juin 2005.

#### 2.2.2. Non-respect de l'AR portabilité des numéros mobiles

Sun Telecom déclare que les dispositions de l'AR portabilité des numéros mobiles relatives à la manière dont le port out doit se faire, n'ont pas été respectées, entre autres parce qu'il semble que des opérateurs erronés soient mentionnés sur le porting request form ou encore parce que les formulaires de portage ont été signés après que BASE ait demandé à Sun Telecom de vérifier la port out request.

Deuxièmement, Sun Telecom allègue que les formulaires que TTG a soumis pour signature ne contiennent pas les formulations nécessaires prescrites par l'article 11 de l'AR portabilité des numéros mobiles. Plus précisément, Sun Telecom fait remarquer que:

- l'attention du client n'est pas attirée sur le fait qu'il est obligé de remplir toutes ses obligations contractuelles existantes vis-à-vis de l'opérateur donneur;
- le client ne mandate pas explicitement l'opérateur pour entreprendre toutes les démarches nécessaires en vue de transférer le numéro mobile, y compris le mandat pour, le cas échéant, résilier le contrat existant auprès de l'opérateur donneur.

A titre de non-respect de l'AR Portabilité des numéros mobiles, Sun Telecom allègue encore que l'ensemble de la procédure de port out, telle que définie dans le document "Mobile Number Portability Task Force: PT 3: Database and operational aspects", n'est pas respecté, notamment parce que:

- le document de portage de TTG/XtraCom ne satisfait pas aux exigences fixées dans le modèle "Example Porting Request Form" en annexe 1 du document PT3;
- l'utilisateur final n'a pas dû s'identifier à l'aide de sa carte d'identité, "Letter of Authorization" et "Authorization Papers"

### **2.3. REQUETE DE SUN TELECOM**

Sun Telecom répète en conclusion de sa plainte, qu'elle dépose plainte contre la demande de portage introduite par XtraCom auprès de United Telecom et la demande de portage introduite par United Telecom auprès de BASE.

Parce qu'elle estime que ces demandes de portage ne sont pas conformes à la réglementation en vigueur et en particulier à l'article 135 de la Loi, Sun Telecom demande une confirmation du fait qu'elle a au moins droit à l'indemnité forfaitaire prévue à l'article 135 de la Loi pour les 106 + 9 clients qu'elle a perdu comme utilisateur final suite à des portages effectifs. Cela correspond à une indemnité de (115 x750 € =) 86.250 €.

### **3. ANTECEDENTS DE PROCEDURE**

Sun Telecom a déposé la plainte définie ci-dessus auprès de l'IBPT par courrier du 20 novembre 2006.

Préalablement au dépôt de cette plainte écrite, une réunion a eu lieu à la demande de Sun Telecom avec quelques membres de l'IBPT afin d'exposer entre autres la situation de fait et les intentions de Sun Telecom vis-à-vis de cette situation.

Etat donné qu'au cours de cette réunion, des doutes ont été émis quant à l'applicabilité de l'AR Portabilité des numéros mobiles sur un portage entre deux MVNO, en faisant appel au réseau mobile de communications électroniques d'un même opérateur (BASE dans le cas présent), Sun Telecom a ajouté un courrier séparé, également du 20 novembre 2006, à sa lettre de plainte, dans lequel il argumente que l'AR Portabilité des numéros est bien d'application. Les arguments extraits de ce courrier sont exposés et traités dans la section 4 ci-dessous.

Le 11 décembre 2006, une réunion a été organisée, en partie à la demande de BASE, concernant le présent dossier entre les membres de l'IBPT et les représentants de BASE.

Au cours de cette réunion, BASE a tout d'abord expliqué le rôle qu'elle tient dans ce dossier. BASE précise notamment que dans les relations wholesale en matière de téléphonie qu'elle a avec Sun Telecom et avec United Telecom:

**[confidentiel].**

BASE a en outre fait savoir lors de la réunion que – confrontée à la contestation de Sun Telecom - elle a suspendu la réalisation des portages demandés par United Telecom pendant une semaine afin d'obtenir le formulaire individuel de transfert de numéro qui devait accompagner la demande de portage de chaque numéro individuel. Après cette période de suspension, BASE a transféré les numéros pour lesquels United Telecom avait soumis un document de portage individuel et original.

BASE a également fait savoir au cours de la réunion du 11 décembre 2006 qu'elle avait appris qu'après la faillite de Quantum 6000, le curateur avait transféré le fonds de commerce de Quantum 6000 à TTG/XtraCom.

Le 5 février 2007, l'IBPT a adressé un courrier à Me Delcourt, curateur de Quantum 6000, en vue de:

- o connaître sa position concernant la plainte de Sun Telecom ;
- o de confirmer ou démentir l'information de BASE concernant le transfert du fonds de commerce de Quantum 6000 à TTG/XtraCom et, dans le cas d'un démenti, d'indiquer vers quelle société le fonds de commerce de la société en faillite serait transféré;
- o connaître sa position concernant une éventuelle réclamation d'interventions forfaitaires sur la base de l'article 135, alinéa 4, de la Loi, étant donné qu'il ressort d'un premier examen du dossier que la curatelle de Quantum 6000 aurait droit à l'indemnité forfaitaire de 750 euros par utilisateur final perdu indûment, à payer par TTG/XtraCom.

Le 7 février 2007, l'avocat de Sun Telecom a été informé du courrier de l'IBPT adressé au curateur Delcourt et de la première analyse décrite ci-dessus.

A cette même date, Sun Telecom a envoyé un courrier à l'IBPT pour argumenter qu'elle est bien l'entreprise qui, conformément à l'article 135 de la Loi, perd l'utilisateur final comme client et qu'elle a droit par conséquent à une intervention de 750 € par utilisateur final perdu. Pour étayer ce point de vue, Sun Telecom a joint une copie de l'accord entre Me Delcourt, curateur de Quantum 6000 et Sun Telecom à sa lettre, lequel confirme selon Sun Telecom que Sun Telecom a racheté la clientèle en question à Quantum 6000.

Etant donné que 2 des 3 annexes à l'accord entre le curateur de Quantum 6000 et Sun Telecom n'étaient pas jointes à la lettre du 7 février 2007 de Sun Telecom, l'IBPT a demandé à Sun Telecom de transmettre les annexes manquantes à l'IBPT par courrier du 20 février 2007. Sun Telecom a fourni les annexes demandées par courrier du 23 février 2007.

Etant donné que le curateur de Quantum 6000 n'a pas répondu au courrier de l'IBPT du 7 février 2007, même après un rappel envoyé le 19 mars 2007, l'IBPT a transmis le 29 mai 2007 une demande d'information au curateur Delcourt sur la base de l'article 14 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

Cette demande d'information contenait également, outre une réitération des questions posées par courrier du 7 février 2007 et le point de vue de Sun Telecom, une série de questions concernant l'accord du 25 septembre 2006 et son annexe 1 ainsi que les conséquences qui liaient la curatelle à l'accord en question en ce qui concerne la réclamation éventuelle de l'intervention forfaitaire visée à l'article 135, alinéa 4, de la Loi. Le curateur de Quantum 6000 a été prié de fournir les informations demandées à l'IBPT pour le 29 juin 2006 au plus tard.

Suite à un contact téléphonique du 30 mai 2007 avec le gestionnaire du dossier auprès de l'IBPT, l'avocat de Sun Telecom a adressé, le 6 juin 2007, un courrier à l'IBPT dans lequel l'avocat de Sun Telecom déclarait être d'avis qu'après les lettres de Sun Telecom des 7 et 23 février 2007, par lesquelles l'accord du 25 septembre 2006 et l'annexe 1 à cet accord ont été transmis, l'IBPT disposait de toutes les informations nécessaires pour pouvoir traiter la plainte de sa cliente.

Le 29 juin 2007, le curateur de Quantum 6000 a adressé un bref fax à l'IBPT dans lequel il confirmait être le curateur de la faillite de la société Quantum 6000 et annonçait que pour diverses raisons, il fournirait pour le 13 juillet 2007 une analyse complète écrite de la situation à l'Institut, en réponse à la lettre du 29 mai 2007.

Le 22 août 2007, l'IBPT a adressé un nouveau courrier au curateur de Quantum 6000 dans lequel il constatait que le curateur n'avait fourni aucune réponse à la demande d'informations de l'IBPT du 29 mai 2007 et dans lequel l'Institut a signalé que le fait de ne pas répondre à une demande d'informations peut constituer une infraction à la législation sur laquelle l'IBPT exerce un contrôle et à laquelle peut être liée une amende administrative, après une mise en demeure sur la base de l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Dans la lettre du 22 août 2007, le curateur s'est vu octroyer un dernier délai, à savoir jusqu'au 6 septembre 2007, pour répondre à la demande d'informations du 29 mai 2007 ou s'est vu donner la possibilité d'expliquer les raisons pour lesquelles le curateur n'avait pas été en mesure de répondre dans le délai imparti à la demande d'informations du 29 mai 2007.

A titre de première réponse à la lettre de l'IBPT du 22 août 2007, le curateur de Quantum 6000 a communiqué ce qui suit par fax du 28 août 2008:

- Quantum offrait des services de téléphonie fixe, des services de téléphonie mobile et des abonnements Internet à ses clients;
- Les clients de Quantum 6000 pour la téléphonie fixe et les abonnements Internet étaient placés sous **[confidentiel]**;
- A partir du mois d'août, une grande partie de ces clients ont été placés sous XtraCom/TTG;
- Avant la faillite, les clients pour la téléphonie mobile de Quantum 6000 étaient placés sous Sun Telecom;
- Une partie de ces clients ont demandé à être placés sous XtraCom/TTG;
- Après la faillite, des accords ont été conclus entre la curatelle et Sun Telecom, **[confidentiel]** et XtraCom, suite à quoi l'ensemble du fonds de commerce a été transféré vers XtraCom, y compris les abonnements de téléphonie, mais à l'exception de ceux qui sont restés sous Sun Telecom d'une part, et **[confidentiel]** d'autre part.

Le curateur a ajouté que les utilisateurs finals ont toujours été libres de transférer leur contrat vers un opérateur de leur choix et qu'il serait en mesure de fournir des informations complémentaires à partir du 11 septembre 2007.

Suite à un contact téléphonique du 13 septembre 2007 avec le gestionnaire du dossier de l'IBPT, l'avocat de Sun Telecom a fait savoir le 14 septembre 2007, que selon lui, l'on ne pouvait attendre plus longtemps que le curateur de Quantum 6000 communique son point de vue complet concernant le dossier.

Le 14 novembre 2007, l'IBPT a demandé des informations et des documents supplémentaires à Sun Telecom afin de compléter le dossier, parmi lesquels:

- une demande de transmettre à l'IBPT une copie de l'accord complet entre Sun Telecom et BASE contenant une description des règles de portage entre opérateurs qui sont tous reliés au réseau de BASE;
- une question concernant la réalisation ou non de la vérification de l'annexe 1 à l'accord du 25 septembre 2006 entre Sun Telecom et le curateur de Quantum 6000, prévue aux articles 1.4 et 1.5 de cet accord.



Par courrier du 14 janvier 2008, Sun Telecom a répondu que la vérification dont il est question dans l'accord u 25 septembre 2006 n'a pas eu lieu étant donné que le curateur n'a jamais pris d'initiative à ce sujet, et n'a jamais coopéré à cet effet. Sun Telecom a également soumis l'accord complet (sans liste des prix) entre Sun Telecom et BASE à l'IBPT.

Par courrier du 4 février 2008, Sun Telecom a confirmé, à la demande de l'IBPT (voir courrier du 28 janvier 2008) **[confidentiel]**

Dans un e-mail du 20 février 2008, BASE a répondu à une même question **[confidentiel]**.

## 4. CADRE JURIDIQUE APPLICABLE

### 4.1. ARTICLE 135 ("ARTICLE ANTI-SLAMMING")

L'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule :

*"L'activation d'un service de présélection, le transfert d'un service d'accès à l'internet ou d'un numéro par un opérateur sans l'accord exprès préalable écrit ou sur un autre support durable de l'utilisateur final, et sans information claire concernant le service de présélection, le service d'accès à l'internet ou le transfert du numéro est interdite.*

*La désactivation d'un service de présélection par le prestataire du service en question est possible :*

*1° moyennant l'accord exprès et préalable de l'utilisateur final;*

*2° quand l'utilisateur final ne respecte pas les obligations matérielles du contrat conclu avec le prestataire du service de présélection, et après que ce dernier a informé clairement l'utilisateur final des conséquences de la désactivation de son service de présélection.*

*La désactivation d'une présélection par l'opérateur d'accès est possible :*

*1° après requête préalable par le prestataire du service de présélection pour les cas prévus à l'alinéa 2, 1°;*

*2° moyennant l'accord exprès préalable écrit de l'utilisateur final, et après la remise d'une information claire au sujet des effets de la désactivation du service de présélection;*

*3° en raison de l'existence de limitations techniques définies et reconnues par l'Institut, après autorisation préalable du ministre.*

*La personne qui demande à tort à un opérateur le transfert d'un numéro ou d'un service d'accès à l'internet ou d'activer ou de désactiver une présélection ou un service de présélection de l'opérateur ou la personne qui désactive à tort une présélection de l'opérateur activée à juste titre ne peut réclamer à l'utilisateur final préjudicié le paiement de ces coûts pour les quatre derniers mois précédant l'introduction de la plainte. Le cas échéant, il lui rembourse les montants déjà perçus. En outre, il est tenu de payer une intervention forfaitaire de 750 euros à l'entreprise qui de ce fait perd temporairement un utilisateur final.*

*Une plainte concernant l'application du présent article peut être introduite auprès du service de médiation pour les télécommunications.*

*Le service de médiation pour les télécommunications peut refuser de traiter une plainte s'il s'avère que les faits qui ont donné lieu à la plainte se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte."*

L'article 135 s'inscrit, selon les travaux préparatoires, dans le cadre de la lutte contre le slamming. Par slamming, l'on entend le transfert non sollicité de clients d'un opérateur à l'autre. La plainte de Sun Telecom se rapporte incontestablement à une forme de slamming dans le sens où Sun Telecom se plaint du transfert de numéros d'utilisateurs finals sans l'autorisation expresse, préalable, écrite ou donnée sur un autre support durable, de ces utilisateurs finals.

### 4.2. APPLICABILITE DE L'ARRETE ROYAL DU 23 SEPTEMBRE 2002

#### 4.2.1. Généralités

L'arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des numéros des utilisateurs finals des services de télécommunications mobiles offerts au public est l'arrêté d'exécution visé à l'article 11, § 7, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, qui stipule d'une manière générale ce qui suit:

*"Le Roi précise, après avis de l'Institut, les modalités de portabilité du numéro, la méthodologie de détermination des coûts pour l'application de cette facilité et la répartition de ces coûts entre les parties concernées."*

L'article 2, 48°, de la loi du 13 juin 2005 définit la portabilité des numéros comme suit:

*"facilité permettant aux abonnés d'un service disponible pour le public de conserver leur numéro, quel que soit l'opérateur, dans une zone géographique déterminée dans le cas d'un numéro géographique et quel que soit l'endroit, dans le cas de numéros autres que géographiques; la facilité ne permet pas de conserver le numéro entre un opérateur de services téléphoniques accessibles au public en position déterminée et un opérateur de services téléphoniques accessibles au public sur un réseau de communications électroniques mobile."*

Au moment des faits, l'arrêté royal initial du 23 septembre 2002 était d'application, c.-à-d. la version de l'arrêté royal publiée au Moniteur belge du 1<sup>er</sup> octobre 2002, sans les modifications apportées par l'arrêté royal du 20 mars 2007 modifiant l'arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des numéros des utilisateurs finals des services de télécommunications mobiles offerts au public (M.B. 20 avril 2007).

#### 4.2.2. Argumentation de Sun Telecom concernant l'applicabilité de l'AR Portabilité des numéros mobiles

Sun Telecom met en avant les éléments suivants concernant l'applicabilité de l'arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des numéros mobiles:

- 1) Il ne ressort nulle part d'une lecture de l'AR que cet AR ne serait pas d'application au transfert d'un numéro entre deux MVNO faisant appel au réseau mobile de communications électroniques d'un même opérateur. Au contraire, Sun Telecom est un opérateur au sens de l'article 2, 11°, de la Loi sur la base d'une notification à l'IBPT (entre autres) de l'activité de revente d'un service téléphonique public mobile, auquel s'applique l'AR Portabilité des numéros mobiles.
- 2) Sun Telecom renvoie aux plans de gestion de l'IBPT des premier et deuxième semestres de 2006 annonçant une révision de l'AR Portabilité des numéros mobiles en vue de le rendre applicable aux MVNO. Indépendamment de cela, Sun Telecom estime qu'au moment des faits, l'AR Portabilité des numéros mobiles était également d'application étant donné que l'article 3, 3°, de l'AR renvoie à des "prestataires de services mobiles", tels que Sun Telecom.
- 3) En ce qui concerne l'objection selon laquelle les transferts en question n'ont pas été réalisés via la CRDC, Sun Telecom répond que ni la loi, ni l'AR ne contiennent une définition de "transfert de numéro", de sorte que l'exigence de passer via la CRDC ne peut être basée sur rien.

#### 4.2.3. Conclusion concernant l'applicabilité de l'AR Portabilité des numéros mobiles

Selon l'Institut, il convient de faire une distinction entre l'obligation des opérateurs de services téléphoniques publics d'offrir à leurs abonnés la facilité de "portabilité des numéros" (article 11, § 7, alinéa 1<sup>er</sup>, de la Loi combiné avec l'article 2, 48°) et l'élaboration de modalités en matière de portabilité des numéros dans l'arrêté royal prévues à l'article 11, § 7, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005.

Le droit des abonnés de services téléphoniques publics à la portabilité des numéros est inscrit à l'article 30 de la directive Service Universel et est applicable, quelle que soit la manière dont ce droit est mise en œuvre d'un point de vue technique et opérationnel.

Ni les Directives européennes ni la Loi belge ne soumettent la mise en œuvre technique et opérationnelle du droit à la portabilité des numéros à des conditions spécifiques. Le Roi peut dès lors choisir de ne pas soumettre tous les scénarios de portabilité des numéros à des modalités ou de régler uniquement des aspects techniques et opérationnels déterminés de l'introduction de la portabilité des numéros.

L'Institut est d'avis que dans le cadre de l'arrêté royal du 23 septembre 2002, le Roi a uniquement réglé le transfert des numéros dans la mesure où le numéro est transféré du réseau mobile de communications électroniques d'un opérateur vers le réseau mobile de communications électroniques d'un autre opérateur.

En témoignent entre autres:

- l'article 5, § 1er: la reprise de l'exigence que la banque de données de référence centrale contienne les informations de routage nécessaires pour router un appel vers un numéro transféré, vers l'utilisateur du numéro. Cette disposition ne peut être réconciliée avec la situation présente où les opérateurs Quantum 6000 et TTG Mobile font tous deux appels (exclusivement) au réseau mobile de communications électroniques de BASE. C'est logique étant donné que dans le présent scénario, les informations de routage ne changent pas (pour les opérateurs qui sont interconnectés avec BASE, le transfert d'un numéro de Quantum 6000 vers TTG Mobile n'implique pas une adaptation de leurs informations de routage). Par conséquent, les transferts de numéros entre Quantum 6000 et TTG Mobile n'ont dès lors - à juste titre - pas eu lieu via la banque de données de référence centrale gérée par l'"Association sans but lucratif pour la Portabilité des Numéros en Belgique". Tous les opérateurs impliqués dans ce dossier (à l'exception de BASE pour les transferts de numéros mobiles vers d'autres réseaux mobiles de communications électroniques) ne sont d'ailleurs pas affiliés à l'ASBL pour la Portabilité des Numéros en Belgique, ni en tant que membre de l'ASBL, ni en tant qu'utilisateur obligatoire.

- l'article 6 tel que d'application au moment des faits: l'obligation des opérateurs mobiles et des prestataires de services mobiles de conclure entre eux des accords de portabilité de numéros a été introduit entre autres afin de fixer dans les détails le contenu technique et opérationnel des spécifications des interfaces communes imposées par le Ministre pour l'introduction de la portabilité des numéros (article 6, alinéa 2, 1°; souligné par nous) et les modalités de paiement des coûts énumérés aux articles 18 et 19 (article 6, alinéa 2, 2°). Le fait de prévoir cette disposition ne peut une nouvelle fois pas être réconcilié avec ce qui est nécessaire dans la présente situation. Quantum 6000 et Sun Telecom, d'une part et TTG Mobile et United Telecom, d'autre part, n'ont en effet pas besoin d'interfaces communes pour transférer des numéros entre eux étant donné que leurs transferts ne sont pas réglés via la banque de données de référence centrale et qu'aucune nouvelle information de routage ne doit être échangée avec les partenaires d'interconnexion de BASE. Etant donné que les transferts se font entre eux, les opérateurs précités ne doivent pas non plus contribuer par exemple aux coûts annuels de la banque de données de référence centrale (article 18, 3°) ou payer ou recevoir des coûts de trafic liés à la portabilité des numéros (article 18, 4°) étant donné qu'au niveau de l'interconnexion entre BASE et ses partenaires d'interconnexion, rien ne change lorsqu'au sein du réseau mobile de communications électroniques de BASE, un numéro passe de Quantum 6000 à TTG Mobile ou inversement (voir également ci-dessus le raisonnement concernant le routage). La conséquence logique qui en découle est donc qu'il n'existe – à juste titre - pas d'accords de portabilité des numéros entre Quantum 6000 et TTG Mobile ou leurs partenaires wholesale respectifs.

Les modifications apportées par l'arrêté royal du 20 mars 2007 à l'article 6 de l'arrêté royal du 23 septembre 2002 ne changent au fond rien non plus à la situation. Suite à cette modification, il est vrai que seuls les opérateurs auxquels des numéros mobiles propres ont été attribués doivent conclure entre eux des accords de portabilité de numéros mais le champ d'application des accords de portabilité de numéros conclus en application de cet article modifié, ne s'étend pas aux transferts de numéros au sein d'un même réseau mobile de communications électroniques, étant donné que ces transferts n'engendrent aucun coût dans la banque de données de référence centrale et n'impliquent pas l'envoi de nouvelles informations de routage vers d'autres réseaux interconnectés avec BASE.

#### **[confidentiel]**

De tels arrangements mutuels ne peuvent toutefois pas donner lieu à un contrôle supplémentaire ou d'autres compétences de l'IBPT.

L'Institut rejette dès lors les arguments de Sun Telecom basés sur le non-respect de l'AR Portabilité des numéros mobiles ou des documents antérieurs à l'établissement de cet AR.

## 5. SYNTHÈSE DES RESULTATS DE LA CONSULTATION

Le 14 avril 2008, un projet de décision a été soumis pour consultation aux parties Sun Telecom, United Telecom, TTG Belgium, le curateur de Quantum 6000 et BASE.

L'une des parties, à savoir BASE, a fait savoir dans une réaction qu'elle souscrivait au projet de décision de l'IBPT pour autant que la plainte de Sun Telecom soit rejetée.

## 6. ANALYSE ET MOTIVATION DE L'IBPT

L'IBPT constate que dans le cadre de l'article 135 de la Loi, il est saisi d'une plainte d'un opérateur pour absence d'une autorisation préalable de l'utilisateur final concernant un certain nombre de transferts de numéros et qu'une demande d'obtention d'une intervention forfaitaire de 750 euros par cas individuel est liée à cette plainte.

Comme il ressort du plan de gestion de l'Institut concernant le deuxième semestre de 2006, il revient en effet à l'Institut de vérifier si l'article 135, alinéa 4, dernière phrase, de la loi du 13 juin 2005 a été appliqué dans le cadre d'un dossier de slamming (fondé). Cette disposition implique que la personne qui demande à tort à un opérateur le transfert d'un numéro [...] est tenu de payer une intervention forfaitaire de 750 euros à l'entreprise qui de ce fait perd temporairement un utilisateur final. Etant donné que cette disposition se rapporte aux rapports entre deux opérateurs, le Service de médiation pour les télécommunications, qui est compétent pour les rapports entre un utilisateur final et un opérateur, a en effet jugé qu'il ne lui revenait pas d'exercer un contrôle sur le respect de cette partie de l'article 135.

La partie définie ci-dessus de l'article 135 est introduite par le terme "*en outre*".

Dans le langage courant, le terme "en outre" est utilisé pour indiquer que quelque chose vient s'ajouter à une autre, mentionnée précédemment.

Dans ce qui précède l'article 135, alinéa 4, dernière phrase, de la loi du 13 juin 2005, il est stipulé quelle forme doit adopter l'autorisation de l'utilisateur final en ce qui concerne la portabilité des numéros et le droit de l'utilisateur final de ne pas payer de coûts, dans le cas où un numéro est transféré à tort, à l'opérateur au profit duquel le numéro a été transféré à tort, ou, le cas échéant, d'obtenir un remboursement des montants déjà perçus par cet opérateur, est confirmé.

Avant de pouvoir procéder à un examen concernant le paiement de l'intervention forfaitaire de l'article 135, il convient dès lors de déterminer qu'un transfert de numéro donné a été réalisé "*à tort*".

La condition pour pouvoir qualifier un transfert de numéro dans ce contexte comme étant réalisé à tort est que l'utilisateur final indique qu'il n'est pas satisfait de l'opérateur auquel il est raccordé (ou semble l'être).

Cette insatisfaction doit s'exprimer dans une plainte à l'encontre de l'opérateur auquel l'utilisateur final est raccordé à tort suite au transfert incriminé.

Si cet opérateur ne donne pas de suite favorable à la plainte, l'article 135, alinéa 5, de la Loi stipule que l'utilisateur final qui souhaite poursuivre son litige, doit introduire une plainte auprès du Service de médiation pour les télécommunications.

In casu, le présent dossier ne contient aucune pièce établissant l'intervention du Service de médiation pour les télécommunications ni aucune plainte d'utilisateurs finals à l'encontre du transfert à tort de numéros de Quantum 6000 vers TTG Mobile. Les déclarations des trois personnes qui déclarent respectivement les 7, 8 et 12 septembre 2006 ne rien avoir signé chez TTG Mobile ne fournissent aucune preuve d'un transfert réalisé à tort, suite auquel l'opérateur donneur perd temporairement l'utilisateur final comme client, car ces déclarations ont été rédigées avant le transfert effectif des numéros le 14 septembre 2006.

Les conditions ne sont donc pas remplies pour examiner et se prononcer sur l'application de l'article 135, alinéa 4, dernière phrase, de la loi du 13 juin 2005.

Indépendamment de cela, l'Institut fait remarquer que Sun Telecom n'est dans le cas présent pas l'entreprise pouvant avoir droit à l'intervention forfaitaire de 750 euros par cas individuel. En vertu de l'article 135, alinéa 4, dernière phrase, de la Loi, cette intervention est réservée à l'entreprise qui de ce fait perd temporairement un utilisateur final. Avant cet – hypothétique – événement, les utilisateurs finals dont le numéro aurait été transféré à tort vers TTG n'étaient en effet pas client de Sun Telecom mais bien de Quantum 6000.

Sun Telecom ne peut invoquer l'accord du 25 septembre 2006 avec le curateur de Quantum 6000 pour obtenir tout de même l'intervention forfaitaire demandée. L'accord du 25 septembre 2006 donne en effet uniquement le droit à Sun Telecom d'approcher les clients de Quantum 6000 qui étaient toujours placés sous Sun Telecom au 25 septembre 2006 et permet uniquement un transfert des droits vis-à-vis de cette partie de la clientèle de la curatelle vers Sun Telecom. Les clients qui au 25 septembre 2006 sont toujours raccordés à Quantum 6000 (et qui sur le plan wholesale sont servis en première ligne par Sun Telecom) ne sont *ipso facto* pas des clients que Quantum 6000 (ou le repreneur Sun Telecom) a perdu temporairement comme client.

## **7. DECISION**

Après avoir dûment considéré les points de vue des parties concernées, tels que ceux-ci ont été exprimés dans leur correspondance ou lors de réunions avec l'Institut d'une part, et les objectifs généraux du cadre réglementaire en matière de promotion de la concurrence, d'efficacité économique et de défense des intérêts des consommateurs d'autre part, l'Institut prend la décision suivante :

1. L'arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des numéros des utilisateurs finals des services de télécommunications mobiles offerts au public n'est pas d'application aux faits présents. La plainte de Sun Telecom pour non-respect de l'arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des numéros des utilisateurs finals des services de télécommunications mobiles offerts au public est rejetée.

2. Les conditions ne sont donc pas remplies pour examiner et se prononcer sur l'application de l'article 135, alinéa 4, dernière phrase, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. La plainte de Sun Telecom pour non-respect de l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques est rejetée.

## **VOIES DE RECOURS**

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles dans un délai de soixante jours à compter de la notification de celle-ci. L'appel est formé: 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité, les indications de l'article 1057 du code judiciaire.

M. Van Bellinghen  
Membre du Conseil

G. Deneff  
Membre du Conseil

C. Rutten  
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde  
Président du Conseil