



I B P T

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

Référence :

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 31 JANVIER 2013
CONCERNANT L'IMPOSITION D'UNE AMENDE ADMINISTRATIVE À
TELENET POUR NON-RESPECT DE L'ARTICLE 110, § 4, DE LA LOI DU
13 JUIN 2005 RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJET	3
2. FAITS, CONTEXTE JURIDIQUE ET RETROACTES	3
2.1. FAITS	3
2.2. OBLIGATIONS LÉGALES AU FOND	5
2.2.1. <i>Généralités</i>	5
2.2.2. <i>Au fond</i>	5
2.3. PROCÉDURE SUIVIE.....	6
3. BASE LEGALE.....	7
4. ANALYSE DE L'IBPT.....	7
4.1. GRIEF COMMUNIQUÉ.....	7
4.2. POINT DE VUE DE TELENET PAR RAPPORT AUX GRIEFS COMMUNIQUÉS ET À L'APPRÉCIATION PAR L'IBPT	8
4.2.1. <i>Motivation du grief communiqué</i>	8
4.2.2. <i>Point de vue de Telenet</i>	11
4.2.2.1. Concernant le respect de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009.....	11
4.2.2.2. Concernant le respect de l'article 110, §4, LCE.....	11
4.2.3. <i>Appréciation par l'IBPT</i>	13
4.2.3.1. En ce qui concerne le respect de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009.....	13
4.2.3.2. En ce qui concerne le respect de l'article 110, §4, LCE.....	14
4.3. DÉCISION CONCERNANT LE RESPECT DE L'ARTICLE 110, § 4, LCE ET DE L'ARTICLE 4 DE L'AM DU 12 NOVEMBRE 2009	17
5. MOTIVATION DE L'IBPT CONCERNANT L'IMPOSITION DE L'AMENDE ET LA DETERMINATION DE SON MONTANT.....	17
5.1. MONTANT ENVISAGÉ POUR L'AMENDE ADMINISTRATIVE COMMUNIQUÉ À TELENET	18
5.2. POINT DE VUE DE TELENET CONCERNANT LE MONTANT ENVISAGÉ POUR L'AMENDE ADMINISTRATIVE.....	18
5.3. MOTIVATION RELATIVE À L'IMPOSITION D'UNE AMENDE ADMINISTRATIVE	18
5.4. MOTIVATION RELATIVE AU MONTANT DE L'AMENDE.....	19
5.4.1. <i>Détermination du montant de base</i>	20
5.4.1.1. Principe de proportionnalité et chiffre d'affaires sur le marché concerné.....	20
5.4.1.2. Gravité de l'infraction.....	21
5.4.1.3. Taille relative de l'entreprise	22
5.4.1.4. Durée.....	22
5.4.2. <i>Facteurs susceptibles de faire augmenter ou diminuer le montant de l'amende</i>	22
5.4.2.1. Circonstances aggravantes.....	22
5.4.2.2. Circonstances atténuantes.....	22
5.4.2.3. Nécessité de donner à l'amende un caractère dissuasif.....	22
5.5 DÉCISION CONCERNANT L'AMENDE.....	23
5.6 OBSERVATION FINALE.....	23
6. DECISION.....	23
7. NOTIFICATION ET PUBLICATION DE LA DÉCISION	24
8. VOIES DE RECOURS	24

1. OBJET

1. La présente décision a pour but de déterminer si les griefs communiqués relatifs au non-respect de l'article 110, § 4 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après dénommée « LCE ») et de l'article 4 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques (ci-après dénommé : « AM du 12 novembre 2009 ») peuvent être définitivement retenus vis-à-vis de Telenet et, si tel est le cas, à déterminer si, conformément à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges (ci-après dénommée : « loi IBPT »), une amende administrative doit être imposée à Telenet.

2. FAITS, CONTEXTE JURIDIQUE ET RETROACTES

2.1. Faits

2. Dans le cadre du contrôle effectué par l'IBPT au cours du second semestre de l'année 2011 en vue de vérifier le respect de l'article 110, § 4 de la LCE et de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009, l'IBPT a adressé le 12 juillet 2011 une lettre à Telenet afin que soient fournies à l'IBPT le 17 août 2011 les factures relatives à certains numéros sélectionnés. La méthode suivante a été établie dans cette lettre :

« Pour pouvoir effectuer ces contrôles, l'IBPT devra disposer d'un échantillon de factures.

Nous vous demanderons en premier lieu pour les deux contrôles de nous fournir une liste de 10 numéros par lettre de l'alphabet¹ attribués à des clients résidentiels² disposant d'un plan tarifaire du type « postpaid ».

Pour le contrôle du respect de l'article 110, § 4 de la loi, les numéros devront se rapporter à des clients ayant reçu des factures pendant deux années consécutives et ce, au moins depuis 2008.

Pour le contrôle du respect de l'article 4 de l'arrêté ministériel, les numéros devront se rapporter à des clients disposant chez vous d'un contrat à durée déterminée, conclu après le 1^{er} août 2010.

Pour les deux contrôles, nous devons recevoir par lettre de l'alphabet les 10 premiers numéros satisfaisant aux critères susmentionnés (en d'autres termes, la liste correspondant à la lettre A devra commencer par le numéro de M. / Mme Aa, ou à défaut Ab, Ac, etc.).

¹« Dans la mesure du possible. Si vous ne disposez par exemple que de 7 numéros de clients dont le nom commence par X, il suffit de renseigner ces 7 numéros pour la lettre X. » (traduction libre)

² « L'IBPT a choisi de limiter ce contrôle aux clients résidentiels » (traduction libre)

*Si vous proposez à la fois des services de téléphonie mobile et fixe, la liste ne pourra exclure aucun client disposant à la fois d'un numéro mobile et d'un numéro fixe.»
(traduction libre)*

3. L'IBPT a ensuite sélectionné au hasard 2 listes de 20 numéros provenant de la liste dressée par Telenet.
4. En vue du contrôle du respect de l'article 110, § 4 de la LCE, pour ces 20 clients, l'IBPT a demandé à Telenet au cours du mois d'octobre 2011 de lui fournir pour le 18 novembre 2011 les factures de 2008, 2009 et 2010 mentionnant le plan tarifaire le plus avantageux pour l'abonné concerné. La demande précisait que si cette mention apparaissait plusieurs fois sur les factures au cours de la même année, il suffisait d'envoyer un seul exemplaire de facture pour l'année concernée. Cela signifie que l'IBPT devrait en fait recevoir 60 factures.
5. Dans le même courrier, dans le cadre du contrôle du respect de l'AM du 12 novembre 2009, l'IBPT a demandé à Telenet de lui fournir également pour le 18 novembre 2011 deux factures successives datant de la période allant du 1^{er} août au 31 décembre 2010 pour les 10 premiers numéros (de la liste de 20 numéros – cf. supra) et deux factures successives datant de l'année 2011 pour les 10 derniers numéros.
6. Le 25 novembre 2011, Telenet a fait parvenir à l'IBPT les informations demandées ainsi que des explications complémentaires.
7. En ce qui concerne le respect de l'article 110, § 4, LCE, l'IBPT a reçu de la part de Telenet 55 factures à contrôler. Normalement, en fonction de l'échantillon demandé, l'IBPT aurait dû recevoir 60 factures, mais, manifestement, la liste transmise par Telenet comportait un certain nombre d'abonnés qui n'avaient pas encore d'abonnement en 2008 ou qui n'étaient plus abonnés en 2010.
8. L'IBPT a retenu 21 des 55 factures transmises par Telenet : ces factures contiennent des services de téléphonie fixe ou mobile de type « postpaid » en tant que services *stand-alone*³. Les autres factures que Telenet a fournies à l'IBPT se rapportent uniquement à des packs ou à des services Internet et ne sont donc pas prises en considération.
9. L'IBPT a examiné ces factures et vérifié si celles-ci mentionnaient quel était le plan tarifaire le plus avantageux pour l'abonné en fonction de son profil de consommation.
10. Sur la base de ce contrôle, l'IBPT établit qu'aucune des 21 factures examinées ne contient les mentions obligatoires prévues à l'article 110, § 4, LCE.

³ Un certain nombre des factures retenues se rapportent à des packs d'une part ou à des services de téléphonie fixe ou mobile de type « postpaid » d'autre part. Ces factures sont également prises en considération : le service de téléphonie fixe ou mobile n'est dans ces cas pas repris dans le pack concerné et doit donc dans ces cas être considéré comme un produit *stand-alone*.

11. Dans sa lettre d'accompagnement, Telenet fait savoir que :

*« Jusqu'en 2010 inclus, Telenet a communiqué le message suivant sur ses factures :
'Vous souhaitez savoir quel plan tarifaire vous convient le mieux ? Surfez sur www.Telenet.be/telefoniekeuze ou appelez le 015 33 53 90.'*

(...) Depuis 2011, les factures comportent l'indication suivante :

*'Un abonnement téléphonique sur mesure, adapté à votre consommation.
Nous examinons chaque année quel est l'abonnement téléphonique qui vous convient le mieux. Pour ce faire, nous nous basons sur votre consommation des 6 derniers mois. Nous ne tenons pas compte des promotions temporaires éventuelles dont vous bénéficiez pour le moment.*

Pour la téléphonie fixe [X], [Y] vous convient le mieux. »(traduction libre)

12. En ce qui concerne le respect de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009, l'IBPT a reçu au total 40 factures de la part de Telenet, à savoir 20 factures pour la période allant du 1^{er} août au 31 décembre 2010 et 20 factures pour l'année 2011.

13. Il ressort de l'examen des factures concernées que 27 d'entre elles ne comportent pas d'indication relative à la date d'échéance du contrat.

2.2. Obligations légales au fond

2.2.1. Généralités

14. En vertu de l'article 14, § 1, 3^o, de la loi IBPT, l'IBPT veille au respect de la LCE.

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

16. L'article 21 de la loi IBPT prévoit que, lorsque le Conseil constate une infraction à la législation ou à la réglementation dont l'Institut contrôle le respect conformément à l'article 14, §1^{er}, de la même loi, ou à une décision prise en application de celles-ci, il adresse au contrevenant ses griefs ainsi que l'amende administrative envisagée au profit du Trésor public.

2.2.2. Au fond

17. L'article 110, § 4, LCE⁴ dispose :

⁴ Cette disposition se trouvait déjà dans la LCE du 13 juin 2005 et a été publiée au Moniteur belge du 20 juin 2005. Cela implique que cette disposition est entrée en vigueur le 30 juin 2005.

§ 4. Au moins une fois par an, l'opérateur indique, sur la facture de son abonné (avec au maximum 5 numéros,), le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son profil de consommation.

18. L'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009 dispose :

Art. 4. Pour tout contrat conclu à durée déterminée, la facture de base mentionne la date d'échéance dudit contrat, et ce, de manière bien lisible.

19. L'article 4 va de pair avec l'article 6 du même AM :

Art. 6. Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du neuvième mois qui suit celui de sa publication au Moniteur belge.

20. L'AM du 12 novembre 2009 a été publié au Moniteur belge du 23 novembre 2009. L'obligation de mentionner la date d'échéance sur la facture est donc en vigueur depuis le 1^{er} août 2010.

2.3. Procédure suivie

21. L'IBPT a envoyé une lettre de griefs à Telenet le 1^{er} octobre 2012.

22. Dans cette lettre de griefs, l'IBPT constatait une infraction à l'article 110, § 4, LCE et à l'article 4 de l'AM de 2009. L'IBPT informait Telenet du grief en question et du montant envisagé pour l'amende administrative. Telenet était également invité à communiquer par écrit ses commentaires en la matière et à comparaître lors de la séance d'audition du 22 octobre 2012. Enfin, le Conseil de l'IBPT indiquait dans la lettre de griefs qu'il pourrait, après avoir reçu les commentaires écrits de Telenet et après l'audition, décider de retenir définitivement les griefs communiqués et d'imposer définitivement une amende administrative, conformément à l'article 21, § 2, de la loi IBPT.

23. Telenet a fourni ses commentaires écrits à l'IBPT le 18 octobre 2012.

24. Telenet a comparu à la séance d'audition avec le Conseil de l'IBPT qui s'est tenue le 22 octobre 2012. À la fin de la séance d'audition, l'IBPT a clos les débats.

25. Il est apparu au cours des débats que le chiffre d'affaires pris en considération dans la lettre de griefs pour déterminer le montant de l'amende comportait également les coûts d'interconnexion. Le Conseil de l'IBPT a établi alors que Telenet devait fournir à l'IBPT les chiffres d'affaires exacts.

26. Le 8 novembre 2012, l'IBPT a reçu un courriel de la part de Telenet contenant les chiffres d'affaires exacts.

3. BASE LEGALE

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

Art. 21. § 1. Si le Conseil dispose d'un faisceau d'indices qui pourraient indiquer une infraction à la législation ou à la réglementation dont l'Institut contrôle le respect ou aux décisions prises par l'Institut en exécution de cette législation ou réglementation, il fait part de ses griefs à l'intéressé ainsi que des mesures envisagées visées au paragraphe 5 qui seront appliquées en cas de confirmation de l'infraction.

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

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

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

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

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

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

2° le paiement dans le délai impartit par le Conseil d'une amende administrative au profit du Trésor public d'un montant de 5 % au maximum du chiffre d'affaires du contrevenant réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des communications électroniques ou des services postaux en Belgique ou si le contrevenant ne développe pas d'activités lui faisant réaliser un chiffre d'affaires, d'un montant maximal de 5.000 euros ;

4. ANALYSE DE L'IBPT

4.1. Grief communiqué

28. Par son courrier du 1er octobre 2012, l'IBPT a communiqué à Telenet les griefs suivants :

- **« le non-respect de l'article 110, § 4, LCE en n'indiquant pas sur les factures le plan tarifaire le plus avantageux tel qu'établi par les factures dont l'IBPT a examiné un échantillon ;**

- **le non-respect de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009 en ne mentionnant pas la date d'échéance du contrat sur un certain nombre de factures tel qu'établi par des factures dont l'IBPT a prélevé un échantillon.** »(traduction libre)

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

29. Telenet a exprimé son point de vue par rapport au grief communiqué dans un document du 18 octobre 2012 et lors de l'audience du 22 octobre 2012. Le 8 novembre 2012, Telenet a encore adressé un mail à l'IBPT contenant des informations complémentaires au sujet des chiffres d'affaires concernés.
30. L'IBPT répète ci-dessous la motivation de la formulation du grief (4.2.1), restitue le point de vue de Telenet par rapport au grief communiqué (4.2.2) pour donner ensuite son appréciation définitive du point de vue de Telenet ainsi qu'indiquer le grief communiqué (4.2.3).

4.2.1. Motivation du grief communiqué

31. La motivation au fond du grief communiqué était la suivante :

« 4.1. En ce qui concerne l'application de l'article 110, §4, LCE

4.1.1. Contrôle de l'application de l'article 110, §4, LCE dans le cadre de services de téléphonie fixe et mobile de type « postpaid »

Pour des raisons pratiques, l'IBPT limite son analyse à l'application de l'article 110, § 4, LCE aux services de téléphonie fixe et mobile de type « postpaid ». Les services Internet ou de télévision de même que les packs dont ces services font partie ne font pas l'objet de l'analyse.

Cela signifie concrètement que, en ce qui concerne le respect de l'article 110, § 4, LCE dans ce dossier, l'ensemble des factures transmises par Telenet se rapportant à des packs et / ou à des services Internet et/ou de télévision n'ont pas été prises en considération en ce qui concerne ces packs et ces services. Dans son analyse, l'IBPT a examiné uniquement les factures dans lesquelles des services de téléphonie fixe ou mobile de type « postpaid » étaient mentionnés comme des services *stand-alone*.

4.1.2. Application par Telenet de l'article 110, §4, LCE avant 2011

4.1.2.1. Constatation

L'IBPT a reçu de la part de Telenet 55 factures à contrôler.

Comme mentionné au point 4.1.1. ci-dessus, l'IBPT a retenu 21 des 55 factures transmises par Telenet : celles-ci contiennent des services de téléphonie fixe ou mobile

de type « postpaid » en tant que services *stand-alone*⁵. Les autres factures que Telenet a fournies à l'IBPT se rapportent uniquement à des packs ou à des services Internet et ne sont donc pas prises en considération.

L'IBPT a examiné ces factures et vérifié si celles-ci mentionnaient quel était le plan tarifaire le plus avantageux pour l'abonné en fonction de son profil de consommation.

Sur la base de ce contrôle, l'IBPT établit qu'aucune des 21 factures examinées ne contient les mentions obligatoires prévues à l'article 110, § 4, LCE (cf. point 2.2.1 relatif aux factures concernées).

4.1.2.2. Respect

Il ressort tout d'abord de la constatation susmentionnée qu'aucune des factures présentées relatives à des services de téléphonie fixe ou mobile de type « postpaid » en tant que services *stand-alone* ne mentionne le plan tarifaire le plus avantageux. Par conséquent, ces factures ne satisfont pas aux exigences de l'article 110, § 4, LCE.

Il apparaît également que Telenet mentionne l'indication suivante sur ces factures :

« Vous souhaitez savoir quel plan tarifaire vous convient le mieux ? Surfez sur www.Telenet.be/telefoniekeuze ou appelez le 015 33 53 90. » (traduction libre)

Telenet confirme également cette information dans sa lettre du 25 novembre 2011 adressée à l'IBPT où il déclare :

« Jusqu'en 2010 inclus, Telenet a communiqué le message suivant sur ses factures : 'Vous souhaitez savoir quel plan tarifaire vous convient le mieux ? Surfez sur www.Telenet.be/telefoniekeuze ou appelez le 015 33 53 90.' » (traduction libre)

L'article 110, § 4, LCE prévoit que l'opérateur doit lui-même informer ses abonnés une fois par an du plan tarifaire le plus avantageux pour eux auprès de cet opérateur. Cette obligation incombe à l'opérateur. L'abonné ne doit entreprendre aucune démarche pour que son opérateur lui fournisse une fois par an le plan tarifaire le plus avantageux pour lui. Dans ce sens, les formulations de l'article 110, § 4, LCE, sont sans équivoque (« **§ 4. Au moins une fois par an, l'opérateur indique, sur la facture de son abonné (etc.)** ») et ne se prêtent à aucune interprétation. Un simple renvoi à un numéro de téléphone ou à un site Internet ne satisfont par conséquent pas aux exigences de l'article 110, § 4, LCE et ces factures ne respectent donc pas l'article 110, § 4, LCE.

4.1.3. Application par Telenet de l'article 110, §4, LCE depuis 2011

⁵ Un certain nombre des factures retenues se rapportent à des packs d'une part ou à des services de téléphonie fixe ou mobile de type « postpaid » d'autre part. Ces factures sont également prises en considération : le service de téléphonie fixe ou mobile n'est dans ces cas pas repris dans le pack concerné et doit donc dans ces cas être considéré comme un produit *stand-alone*.

4.1.3.1. Constatation

Dans sa lettre du 25 novembre 2011, Telenet déclare :

« (...) Depuis 2011, les factures comportent l'indication suivante :

*'Un abonnement téléphonique sur mesure, adapté à votre consommation.
Nous examinons chaque année quel est l'abonnement téléphonique qui vous convient le mieux. Pour ce faire, nous nous basons sur votre consommation des 6 derniers mois. Nous ne tenons pas compte des promotions temporaires éventuelles dont vous bénéficiez pour le moment.
Pour la téléphonie fixe [X], [Y] vous convient le mieux. »(traduction libre)*

4.1.3.2. Respect de l'article 110, § 4, LCE

On peut de prime abord établir que la formulation de cette mention est correcte.

Dans le cadre de son contrôle du respect de l'article 110, § 4, LCE, l'IBPT n'a cependant demandé à consulter aucune facture pour l'année 2011.

L'IBPT ne peut dès lors pas se prononcer sur le respect par Telenet de l'article 110, § 4, LCE en 2011.

4.2. En ce qui concerne l'application de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009

4.2.1. Constatation

L'IBPT a reçu de la part de Telenet 40 factures au total, à savoir 20 factures pour la période allant du 1^{er} août au 31 décembre et 20 factures pour l'année 2011.

On peut supposer à ce sujet que les factures concernées se rapportent à des abonnés disposant d'un contrat à durée déterminée : la lettre de l'IBPT datée du 12 juin 2010 stipulait en effet clairement :

« Pour le contrôle du respect de l'article 4 de l'arrêté ministériel, les numéros devront se rapporter à des clients disposant chez vous d'un contrat à durée déterminée, conclu après le 1er août 2010. »(traduction libre)

Les factures doivent par conséquent contenir l'indication prescrite par l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009 et Telenet ne peut pas alléguer que les factures se rapporteraient à des contrats à durée indéterminée.

Il ressort de l'examen des factures concernées que 27 factures ne comportent pas de mentions relatives à la date d'échéance du contrat (cf. point 2.2.2 relatif aux factures concernées).

4.2.2. Respect de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009

27 des 40 factures transmises par Telenet ne contiennent pas les mentions prévues à l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009 et ne satisfont donc pas aux exigences de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009.

4.3 Décision concernant l'infraction et la procédure

Sur la base de la motivation reprise aux points 4.1 et 4.2 ci-dessus, l'IBPT estime que Telenet a commis une infraction à l'article 110, § 4, LCE et à l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009.

Par conséquent, l'IBPT décide de mettre en œuvre la procédure prévue à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 et d'aviser Telenet des griefs ci-dessous et du montant envisagé de l'amende administrative.

4.2.2. Point de vue de Telenet

4.2.2.1. Concernant le respect de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009

32. En ce qui concerne l'application de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009, Telenet déclare dans sa lettre du 18 octobre 2012 que l'opérateur a déjà inséré en juillet 2010 la mention de la date d'échéance des contrats à durée déterminée, donc plus tôt que ne le prévoyait la loi.

33. Selon Telenet, l'IBPT a cependant utilisé pour le contrôle des factures une autre liste que celle que l'opérateur lui avait transmise pour le contrôle du respect de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009. Telenet déclare à ce sujet dans ses commentaires écrits :

« Cela a entraîné un résultat erroné du contrôle puisqu'un certain nombre de clients contrôlés n'avaient plus un contrat à durée déterminée et ne recevaient donc pas / ne devaient donc pas recevoir de mention de la date d'échéance de leur contrat sur leur facture. »(traduction libre)

34. Telenet ajoute enfin à ce sujet :

« Nous souhaitons indirectement exprimer notre étonnement par rapport au fait que, durant la procédure de contrôle, l'IBPT n'ait pas pris contact avec Telenet au sujet de ce malentendu (...) Nous comprenons que, dans le même temps, l'IBPT a pris des renseignements auprès d'autres opérateurs et leur a demandé des éclaircissements. »(traduction libre)

4.2.2.2. Concernant le respect de l'article 110, §4, LCE

35. En ce qui concerne le respect de l'article 110, § 4, LCE, Telenet ajoute l'argument suivant dans ses commentaires écrits et dans l'exposé présenté lors de la séance d'audition du 22 octobre 2012 :

36. Telenet a tout d'abord déclaré que la LCE concerne en fait la transposition d'un certain nombre de directives européennes. « *La directive (...) n'évoque pas une telle obligation dans le chef des opérateurs. (...) L'on est aussi en droit de se poser de sérieuses questions au sujet de la compatibilité de cette disposition (lourde de conséquences pour l'opérateur) avec le cadre européen harmonisé.* » (traduction libre)

37. Le commentaire expliquant l'amendement à l'origine de cette disposition est extrêmement sommaire selon Telenet. Ce commentaire invoquait pour justifier cette disposition : « *En raison de l'abondance des plans tarifaires, l'abonné ne dispose pas toujours du plan tarifaire le plus avantageux pour lui. (...)* »(traduction libre) Selon ses propres dires, Telenet propose très peu de plans tarifaires :

« Que ce soit pour la téléphonie fixe ou mobile, nous proposons respectivement un seul plan tarifaire. Cela signifie que la règle prévue à l'article 110, § 4, LCE ne s'appliquait pas à la situation des clients en téléphonie de Telenet si l'on s'en tient au texte de la disposition (le plan tarifaire le plus avantageux implique qu'il y ait plusieurs plans tarifaires) et à son objectif (en l'absence de plusieurs plans tarifaires, les clients n'ont dès lors pas besoin d'explication pour faire leur choix) »(traduction libre).

38. En outre, selon Telenet, la méthode de calcul ou d'établissement du plan tarifaire le plus avantageux n'est définie nulle part. Étant donné le caractère vague de l'énoncé de la disposition légale, Telenet ne savait même pas clairement comment appliquer celle-ci.

39. Telenet a « *interprété cette disposition comme suit jusqu'à la fin de l'année 2010. Une fois par an, les clients en téléphonie, fixe et mobile, ont reçu le message suivant :*

« Vous souhaitez savoir quel plan tarifaire vous convient le mieux ? Surfez sur www.Telenet.be/telefoniekeuze ou appelez le 015 33 53 90. » (traduction libre)

En choisissant la formulation « *Vous souhaitez savoir...* » Telenet a bien veillé à encourager ses clients à prendre contact avec Telenet. « *En prenant contact avec Telenet, le client pouvait obtenir un calcul beaucoup plus ciblé en fonction de ses souhaits.* » (traduction libre)

40. En outre, Telenet ajoute avoir déjà expliqué la manière dont il appliquait l'article 110, § 4, LCE dans une lettre adressée à l'IBPT le 24 juillet 2009 et n'avoir jamais reçu de contestation ou de commentaire de la part de l'IBPT au sujet de cette lettre.

41. Enfin, Telenet indique encore que le chiffre d'affaires pour la téléphonie résidentielle pris en compte dans la lettre de griefs comme point de départ pour le calcul de l'amende :
- a) se rapporte à l'année 2011 alors que, au cours de cette année, aucune infraction à l'article 110, § 4, LCE n'avait été constaté et que, par conséquent, c'est le chiffre d'affaires de l'année 2010 qui doit être utilisé
 - b) contient également le chiffre d'affaires des tarifs d'interconnexion.

Dans son mail du 8 novembre 2012, Telenet a déclaré que les chiffres d'affaires exacts étaient les suivants :

Revenus de la téléphonie sur base annuelle en EUR	2010	2011
Téléphonie fixe	xxxxxxxx	xxxxxxxx
Téléphonie mobile	xxxxxxxx	xxxxxxxx

Telenet a ajouté à ce sujet :

« Dans un souci d'exhaustivité, nous répétons en outre que, si une infraction éventuelle à l'article 110§4 LCE était retenue, c'est selon nous tout au plus le chiffre d'affaires de 2010 obtenu auprès des abonnés disposant d'un produit stand-alone qui pourrait être considéré comme pertinent à l'égard de l'infraction retenue. Nous ne disposons pas de chiffres d'affaires précis en ce qui concerne ces clients, mais, étant donné le nombre réduit de clients concernés en 2010 par un produit de téléphonie stand-alone (à savoir xxxxxxxx clients sur un total de xxxxxxxx clients en téléphonie résidentielle), l'on peut déjà en déduire qu'il ne représente qu'une faible proportion de l'ensemble du chiffre d'affaires correspondant à la téléphonie résidentielle. » (traduction libre)

4.2.3. Appréciation par l'IBPT

4.2.3.1. En ce qui concerne le respect de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009

42. Telenet invoque des arguments convaincants établissant que les factures citées par l'IBPT qui ne respectent pas l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009 se rapportent à des contrats à durée indéterminée.
43. Il ressort des échantillons prélevés par l'IBPT à l'aide de la liste de factures se rapportant à des contrats à durée déterminée que ces factures satisfont aux exigences de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009.
44. L'IBPT estime donc que le contrôle du respect de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009 ne doit pas être pris en considération.

45. En ce qui concerne la prise de contact avec d'autres opérateurs au sujet de laquelle Telenet a exprimé « indirectement » son étonnement, l'IBPT a expliqué clairement au cours de la séance d'audition n'avoir pris contact avec aucun opérateur au cours de ces procédures de contrôle. Lorsque cela lui a été demandé, Telenet n'a pas non plus été en mesure de citer un exemple prouvant le contraire.

4.2.3.2. En ce qui concerne le respect de l'article 110, §4, LCE

46. La supposition de Telenet selon laquelle l'article 110, § 4, LCE ne serait pas compatible avec la Directive 2002/22/CE du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communication électronique (ci-après la directive « Service universel ») doit être rejetée.

47. Il faut tout d'abord constater que la Directive Service Universel se base sur l'article 95 CE. Les directives qui se fondent sur l'article 95 CE n'ont pas besoin de transposition littérale en droit national, mais doivent être transposées en fonction de l'objectif de la directive. Lors de cette transposition, tout État membre peut aller plus loin que les dispositions de la directive.

48. C'est ce que confirme K. Lenaerts dans « Europees recht in hoofdlijnen » (« Le droit européen dans les grandes lignes ») (éd. 2008) lorsqu'il déclare :

« En ce qui concerne les mesures d'harmonisation prises en fonction de l'article 95 CE, un État membre peut conserver ou mettre en place un degré de protection plus élevé si les mesures qui s'y rapportent sont compatibles avec le Traité et sont communiquées à la Commission (art. 153, alinéa 5, CE) » (p. 203-204)

49. Ce point de vue est partagé par la Cour de Justice tel qu'établit par l'arrêt C-52/00 du 25 avril 2002, République française :

« 14. À cet égard, il convient de rappeler que la directive a été arrêtée par le Conseil statuant à l'unanimité sur le fondement de l'article 100 du traité CEE (devenu, après modification, article 100 du traité CE, lui-même devenu article 94 CE), relatif au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres qui ont une incidence directe sur l'établissement ou le fonctionnement du marché commun. À la différence de l'article 100 A du traité CE (devenu, après modification, article 95 CE), qui (...) réserve la possibilité de certaines dérogations, cette base juridique ne prévoit aucune faculté pour les États membres de maintenir ou d'établir des dispositions s'écartant des mesures d'harmonisation communautaires. »

50. Plus spécifiquement, en ce qui concerne la directive « Service universel », la Cour européenne de Justice établit explicitement dans deux arrêts au moins que « les directives « Cadre » et « Service universel » ne prévoient pas une harmonisation complète des aspects relatifs à la protection des consommateurs » (arrêt du 11 mars 2010, Telekomunikacja Polska C-522/08, point 29 ; arrêt du 5 mai 2011, Deutsche Telecom AG, C-543/09, point 41). Cette disposition a été déplacée à l'article 1.4 dans la directive « Service universel » modifiée et étendue à toutes les dispositions de la directive « Service universel » relatives aux droits des utilisateurs finals.

51. L'on peut donc en conclure que, en matière de protection des consommateurs, les États membres disposent d'une (relative) liberté dépassant l'harmonisation minimale de la directive « Service universel ».
52. En outre, l'Annexe I, A, 8) de la directive « Autorisation » prévoit que les États membres peuvent lier leur autorisation générale aux conditions générales suivantes:
- 8. Règles et conditions relatives à la protection du consommateur spécifiques au secteur des communications électroniques, conformément à la directive 2002/22/CE (directive « Service universel »).*
53. Comme le Conseil d'État l'établit justement dans son avis sur le projet de loi du 10 juillet 2012, la notion « spécifiques au secteur » implique que les États membres puissent, outre les mesures prescrites par la directive « Service universel », également imposer d'autres mesures en matière de protection des consommateurs.
54. Compte tenu de ce qui précède, l'IBPT considère que l'article 110, § 4, LCE respecte la réglementation européenne.
55. Telenet déclare également que l'article 110, § 4, LCE ne serait selon lui pas d'application puisque cet article vise le fait d'offrir une profusion de plans tarifaires alors que Telenet propose uniquement un seul plan tarifaire pour les clients en téléphonie fixe et un seul plan tarifaire pour les clients en téléphonie mobile.
56. Il est en effet correct de dire que l'abondance de plans tarifaires est à l'origine de l'élaboration de l'article 110, § 4, LCE par le législateur. En déduire pour autant que l'article 110, § 4, LCE ne s'appliquerait qu'aux opérateurs qui appliquent une multitude de plans tarifaires revient toutefois à restreindre abusivement le champ d'application de l'article 110, § 4, LCE : cet article s'applique en effet de façon explicite à « l'opérateur » en tant que tel et s'applique en ce sens de manière générale, c'est-à-dire indépendamment du nombre de plans tarifaires que propose un opérateur.
57. Étant donné que la volonté du législateur est d'appliquer l'article 110, § 4, LCE à tous les opérateurs, Telenet n'a pas à restreindre le champ d'application de cet article aux opérateurs qui offrent une « multitude de plans tarifaires ».
58. En outre, il ressort des commentaires écrits et des interventions de Telenet lors de la séance d'audition que Telenet proposait à ses clients en téléphonie fixe les plans tarifaires Freephone et Freephone Europe⁶.
59. Il ressort de la lettre de Telenet datée du 24 juillet 2009 que l'opérateur utilisait déjà aussi à cette époque les plans tarifaires Telenet Spaarbellen et Telenet Téléphonie.

⁶ Freephone Europe est une formule tarifaire plus avantageuse pour les clients qui téléphonent souvent à l'étranger.

60. Il est vrai que les nouveaux clients pouvaient uniquement prendre le plan tarifaire Freephone, mais il n'en demeure pas moins que, outre une obligation légale dans le chef de Telenet, la mention du plan tarifaire le plus avantageux pouvait aussi être une information *de facto* utile au consommateur en raison des différents plans tarifaires que Telenet utilisait à l'époque.
61. L'IBPT s'étonne de l'affirmation de Telenet selon laquelle la formulation de l'article 110, § 4, LCE serait « vague », « ce qui entraînerait une incertitude quant à la manière dont cette disposition devrait être appliquée » : Telenet n'indique pas précisément les éléments vagues ou confus.
62. En outre, Telenet offrait à ses clients un numéro de téléphone que ceux-ci pouvaient composer pour prendre connaissance du plan tarifaire le plus avantageux pour eux. Bien que cette forme de diffusion de l'information ne satisfasse pas à l'obligation de publication prévue à l'article 110, § 4, LCE, il en ressort toutefois que Telenet veut et peut communiquer à ses clients le plan tarifaire le plus avantageux pour eux.
63. L'article 110, § 4, LCE stipule clairement que les opérateurs publient une fois par an sur la facture le plan tarifaire le plus avantageux. Cette obligation prévoit également que l'abonné ne doit pas entreprendre la moindre démarche pour obtenir cette information. Telenet ne satisfait pas aux exigences de l'article 110, § 4, LCE quand il communique à l'abonné un numéro de téléphone et un site Internet grâce auxquels celui-ci peut chercher à obtenir les informations nécessaires relatives à son plan tarifaire le plus avantageux⁷.
64. Dans sa lettre du 24 juillet 2009, Telenet déclare donner une fois par an à ses clients en téléphonie fixe et mobile la possibilité d'obtenir des informations relatives au plan tarifaire le plus avantageux pour eux en fonction de leur profil d'utilisateur via un numéro de téléphone ou un site Internet qui leur sont destinés et dont les références sont mentionnées sur la facture.
65. L'IBPT n'a pas répondu à ce courrier. Cela s'explique par le dernier paragraphe de cette lettre dans lequel Telenet déclare :

« Indépendamment de ce qui précède, Telenet est actuellement en train de préparer des adaptations à ses systèmes afin de mentionner une fois par an sur la facture du client une indication du tarif le plus avantageux en fonction du profil d'utilisateur. Nous vous tiendrons au courant de l'évolution du dossier. » (traduction libre)

⁷ L'arrêt C-49/11 de la Cour de Justice stipule : « ... une pratique commerciale qui consiste à ne rendre accessibles les informations prévues à cette disposition que par un hyperlien sur un site Internet de l'entreprise concernée ne satisfait pas aux exigences de ladite disposition, dès lors que ces informations ne sont ni « fournies » par cette entreprise ni « reçues » par le consommateur ».

Voir également la décision du Conseil de l'IBPT du 29 novembre 2011 visant l'imposition d'une amende administrative à Telenet pour le non-respect de l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, e.a. p. 19.

66. Étant donné la date d'envoi de ce courrier, l'IBPT n'avait pas de raison de supposer que Telenet ne communiquerait toujours pas le tarif le plus avantageux sur les factures de 2009.
67. En outre, Telenet était censé tenir l'IBPT au courant de l'évolution de ce dossier. Cela ne s'est cependant pas fait.
68. L'IBPT prend note du fait que le chiffre d'affaires concerné de Telenet s'élève pour l'année 2011 à xxxxxxxxx €.
69. L'IBPT n'est pas d'avis que le chiffre d'affaires de 2010 devrait être pris en considération sous prétexte que l'infraction a été commise au cours de cette année-là.
70. L'article 21, § 5, 2° de la loi IBPT dispose en effet :
- 2° le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une amende administrative au profit du Trésor public d'un montant de 5 % au maximum du chiffre d'affaires du contrevenant réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des communications électroniques ou des services postaux en Belgique ou si le contrevenant ne développe pas d'activités lui faisant réaliser un chiffre d'affaires, d'un montant maximal de 5.000 euros ;*
71. Par conséquent, il ne fait aucun doute que la volonté du législateur est que, en cas d'infraction, il faille prendre en considération l'exercice complet le plus récent pour déterminer l'amende administrative et non l'année au cours de laquelle l'infraction a été commise.
72. Par conséquent, l'IBPT prendra en considération le chiffre d'affaires concerné de 2011 comme point de départ à l'établissement du montant de l'amende administrative.

4.3. Décision concernant le respect de l'article 110, § 4, LCE et de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009

73. L'IBPT ne retient pas le grief communiqué dans la lettre du 1^{er} octobre 2012 relatif au respect de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009.
74. L'IBPT retient en revanche définitivement le grief communiqué dans la lettre du 1^{er} octobre 2012 relatif au respect de l'article 110, § 4, LCE et considère donc aussi définitivement que Telenet n'a pas respecté l'article 110, § 4, LCE en n'indiquant pas sur les factures le plan tarifaire le plus avantageux tel que cela ressort des factures dont l'IBPT a examiné un échantillon.

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

5.1. Montant envisagé pour l'amende administrative communiqué à Telenet

75. Sur la base du projet de raisonnement, repris au point 5.2. du courrier de l'IBPT du 1^{er} octobre 2012, l'IBPT a communiqué, conformément à l'article 21 de la loi IBPT, un montant envisagé pour l'amende administrative à Telenet de 30.000 € en ce qui concerne le non-respect de l'article 110, § 4, LCE⁸. Ainsi, le montant de base envisagé de 40.000 € a été dinué de 10.000 € en tenant compte des circonstances atténuantes.

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

76. Compte tenu de l'argumentation reprise au point 4.2.2.2. de la présente décision, Telenet demande à l'IBPT de ne pas lui imposer d'amende administrative.

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

77. Au vu du grief retenu qui constitue une infraction à l'article 110, §4, LCE et de l'impact de cette infraction sur les intérêts des utilisateurs, l'IBPT est d'avis que l'imposition d'une amende administrative à Telenet est justifiée.

78. Les intérêts des consommateurs sont en effet lésés du fait que Telenet ne s'est pas dûment conformé à l'article 110, § 4, LCE. C'est ce qui ressort d'un échantillon que l'IBPT a prélevé parmi factures pertinentes de Telenet : dans tous les cas examinés, l'opérateur a omis de mentionner le plan tarifaire le plus avantageux.

79. Ces négligences de la part de Telenet entravent la transparence exigée par le législateur et destinée à permettre à l'abonné de faire usage de ses droits en toute connaissance de cause.

80. La transparence exigée en vertu de l'article 110, § 4, LCE doit en effet permettre à l'abonné de choisir le plan tarifaire le plus avantageux pour lui sans avoir à s'aventurer dans le dédale de plans tarifaires⁹.

81. En omettant de mentionner les indications obligatoires en vertu de l'article 110, § 4, LCE, Telenet complique pour ses abonnés le choix du plan tarifaire le plus avantageux pour eux.

⁸ La lettre de l'IBPT du 1^{er} octobre 2012 prévoyait également une amende envisagée de 300.000 € sur la base du grief lié au non-respect supposé de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009. Comme ce grief n'a pas été retenu, il ne faut plus tenir compte du montant envisagé de l'amende correspondante.

⁹ La justification parlementaire de l'article 110, § 4, LCE, précise que : « *En raison de l'abondance des plans tarifaires, l'utilisateur ne voit plus la forêt cachée derrière l'arbre. L'utilisateur ne dispose souvent pas du plan tarifaire le plus avantageux pour lui. Un quatrième paragraphe met fin à ce problème.* » (Doc. Parl. 2004-2005, Doc. 51, 1425/008, p. 8, ou : <http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/51/1425/51K1425008.pdf>)

82. Dans ces circonstances, il est indiqué d'imposer une sanction effective.

5.4. Motivation relative au montant de l'amende

83. L'article 21, §§ 1 et 5, de la loi IBPT telle que modifiée récemment par la loi du 10 juillet 2012, prévoit ce qui suit :

« § 1. Si le Conseil dispose d'un faisceau d'indices qui pourraient indiquer une infraction à la législation ou à la réglementation dont l'Institut contrôle le respect ou aux décisions prises par l'Institut en exécution de cette législation ou réglementation, il fait part de ses griefs à l'intéressé ainsi que des mesures envisagées visées au paragraphe 5 qui seront appliquées en cas de confirmation de l'infraction. » ;

(...)

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

L'ordre d'y remédier peut être accompagné de l'une ou de plusieurs des mesures suivantes : 1° des prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier à l'infraction ;

2° le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une amende administrative au profit du Trésor public d'un montant de 5 % au maximum du chiffre d'affaires du contrevenant réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des communications électroniques ou des services postaux en Belgique ou si le contrevenant ne développe pas d'activités lui faisant réaliser un chiffre d'affaires, d'un montant maximal de 5.000 euros ; »

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

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

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

87. Ces articles stipulent par rapport aux sanctions que les ARN doivent pouvoir prendre des « mesures appropriées et proportionnées » pour garantir le respect d'une exigence visant à mettre fin à une infraction (art. 10.3, première phrase, directive « Autorisation ») et que les États membres peuvent à cet égard habiliter les ARN à « imposer des sanctions financières décourageantes » s'il y a lieu (art. 10.3, deuxième phrase, a) directive « Autorisation »).
88. Les principes généraux de « mesures appropriées et proportionnées » de l'amende peuvent au moins être déduits de ces passages.
89. Pour l'application de ces principes, l'IBPT dispose d'un pouvoir discrétionnaire¹⁰.
90. L'IBPT estime qu'il est approprié et proportionnel de prendre comme point de départ pour la détermination d'une amende administrative un montant de base, qui soit fonction de la gravité et de la durée de l'infraction. Ensuite, il est indiqué et proportionnel d'adapter ce montant concret en fonction des comportements concrets du contrevenant dans le dossier concret, en tenant compte des facteurs susceptibles d'aggraver ou de diminuer l'amende. À travers cet exercice, il convient de voir si le montant de l'amende doit être adapté pour créer des incitants susceptibles de discipliner ou de décourager la conduite du contrevenant ou, le cas échéant, celle d'autres contrevenants qui pourraient suivre la même voie.

5.4.1. Détermination du montant de base

91. L'IBPT estime approprié et proportionné de fixer le montant de base pour l'infraction retenue à l'article 110, § 4, LCE à 40.000 €.
92. Pour fixer le montant de base de l'amende administrative, l'IBPT a tenu compte des éléments ci-dessous :

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

93. L'amende administrative peut, conformément à l'article 21, §1^{er}, de la loi IBPT, être de 5 % au maximum du chiffre d'affaires de Telenet pendant l'année complète de référence la plus récente dans le secteur des communications électroniques.
94. La dernière année de référence complète, connue de l'IBPT, est 2011.
95. Telenet a réalisé un chiffre d'affaires global de 1.376.253.000 euros en 2011¹¹.

¹⁰ Voir aussi les Lignes directrices de la Commission européenne pour le calcul des amendes infligées en application de l'article 23, paragraphe 2, sous a), du Règlement (CE) n° 1/2003, JO., n° C 210

¹¹ Source : <http://jaarverslag2011.telenet.be/financieel-jaarverslag/geconsolideerde-jaarrekening/geconsolideerde-staat-van-het-totaalresultaat>

96. Par conséquent, l'IBPT peut imposer une amende administrative de maximum 68.812.650 euros (5 % du montant précité).
97. Toutefois, l'IBPT considère qu'une amende maximale n'est ni proportionnelle, ni opportune.
98. Bien que l'article 21 de la loi IBPT prenne comme point de départ le chiffre d'affaires complet du contrevenant dans le secteur des communications électroniques, l'IBPT estime en l'espèce approprié de se baser pour le calcul du montant de base de l'amende sur le chiffre d'affaires qui se rapporte à l'infraction, à savoir la téléphonie résidentielle fixe et mobile de type « postpaid ».
99. Le mail de Telenet daté du 8 novembre 2012 communique comme chiffre d'affaires pour 2011 en ce qui concerne les revenus provenant de la téléphonie résidentielle le montant de xxxxxxxxx euros¹².

5.4.1.2. Gravité de l'infraction

100. La gravité de l'infraction est jugée compte tenu de sa nature et de son impact sur la réalisation des objectifs principaux visés par le cadre réglementaire : la promotion de la concurrence et la protection des intérêts des consommateurs.
101. L'article 110, § 4, LCE ne laisse planer aucun doute sur l'obligation de mention par Telenet une fois par an sur ses factures du plan tarifaire le plus avantageux.
102. Le fait que Telenet n'ait respecté son obligation de mentionner une fois par an le plan tarifaire le plus avantageux dans aucune des factures contrôlées en question porte préjudice aux abonnés concernés.
103. L'infraction à l'article 110, § 4, LCE touche les abonnés de Telenet disposant d'un abonnement à des services de téléphonie fixe ou mobile de type « postpaid » indépendamment d'un pack¹³ et qui font l'objet du contrôle mené par l'IBPT. Les abonnés peuvent cependant faire usage du simulateur tarifaire de l'IBPT afin de déterminer le plan tarifaire le plus avantageux pour eux, ce qui offre aussi l'avantage aux consommateurs concernés de pouvoir également prendre connaissance de plans tarifaires avantageux d'autres opérateurs. Ils peuvent également composer le numéro de téléphone que Telenet mentionnait sur les factures¹⁴.
104. Il en résulte que l'infraction à l'article 110, § 4, LCE a un impact réduit sur la concurrence sur le marché.
105. Sur la base des éléments précédents, on peut estimer que la gravité de l'infraction à l'article 110, § 4, LCE commise par Telenet est limitée.

¹² Les téléphonies fixe et mobile ont été comptabilisées ensemble.

¹³ xxxxxxxx

¹⁴ Cf. point 4.1.2.2. de la présente décision.

5.4.1.3. Taille relative de l'entreprise

106. Sur le segment du marché au sein duquel l'infraction a été commise, Telenet est un opérateur disposant d'une part de marché relativement importante. On peut donc le considérer comme un « grand opérateur », ce qui a pour conséquence que le montant de base – pour être suffisamment dissuasif – doit avoir une certaine importance.

5.4.1.4. Durée

107. L'article 110, § 4, LCE est en vigueur depuis août 2005 déjà. Depuis lors, Telenet est tenu de respecter l'obligation légale de mentionner sur la facture le plan tarifaire le plus avantageux.
108. Il ressort de l'enquête menée par l'IBPT que des factures de 2008, 2009 et 2010 ne comportaient aucune mention du plan tarifaire le plus avantageux.
109. L'IBPT doit également constater que, depuis 2008 déjà, Telenet ne se conforme pas parfaitement aux obligations contenues dans l'article 110, § 4, LCE et que, entre-temps, l'infraction dure depuis 3 ans au moins.

5.4.2. Facteurs susceptibles de faire augmenter ou diminuer le montant de l'amende

5.4.2.1. Circonstances aggravantes

110. L'IBPT n'identifie pas de circonstances aggravantes.

5.4.2.2. Circonstances atténuantes

111. En ce qui concerne le respect de l'article 110, § 4, LCE, l'IBPT établit que la majorité des infractions datent de 2008 et 2009¹⁵. L'IBPT estime que Telenet est conscient d'avoir commis les fautes en question par le passé, puisque, dès 2011, Telenet a tout de même mentionné systématiquement le plan tarifaire le plus avantageux sur les factures. Aussi est-il indiqué de tenir compte de ce fait dans la détermination de l'importance définitive du montant de l'amende.
112. En outre, on peut observer que, jusqu'à présent, l'IBPT n'avait pas abordé avec les opérateurs la question du respect de l'article 110, § 4, LCE bien que cette disposition soit en vigueur depuis 2005 déjà. La lettre de l'IBPT du 12 juillet 2011 a constitué le premier signal envoyé aux opérateurs les avertissant que l'IBPT allait mener une enquête consacrée au respect de l'article 110, § 4, LCE. Ces circonstances peuvent également être considérées comme une circonstance atténuante.

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

¹⁵ Cette constatation vaut de prime abord : l'IBPT n'a pas soumis les factures de 2011 à un contrôle systématique du respect de l'article 110, § 4, LCE.

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

114. L'infraction à l'article 110, § 4, LCE commise par Telenet se situe essentiellement en 2008 et 2009. Afin d'éviter toute récidive et d'avoir un effet dissuasif, une amende administrative reste justifiée. En ce qui concerne les infractions à l'article 110, § 4, LCE, l'IBPT peut cependant opter pour une amende plutôt limitée à l'égard de Telenet, amende par le biais de laquelle l'IBPT souhaite avant tout indiquer clairement que des infractions à l'article 110, § 4, LCE commises à l'avenir et qui porteraient (essentiellement) préjudice aux intérêts de certains abonnés, entraîneraient des sanctions telles que prévues par la loi et que ces sanctions pourraient par conséquent entraîner une amende d'un montant plus élevé que celui qui a été fixé dans la présente décision.

115. L'imposition d'une amende administrative est donc recommandée en l'occurrence.

5.5 Décision concernant l'amende

116. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'IBPT fixe l'amende administrative à **30.000 (trente mille) euros**.

5.6 Observation finale

117. L'imposition de l'amende ne signifie pas que Telenet soit dispensé de prendre des mesures pour encore respecter l'article 110, § 4, LCE¹⁶.

6. DECISION

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

- vu l'article 110, §4, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques,
- vu l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges ;
- après avoir communiqué le 22 octobre 2012, les griefs dont question à l'article 21, §1er, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, à Telenet, ainsi que le montant envisagé pour l'amende administrative ;

¹⁶ Voir aussi l'avis n° 45.526/4 du Conseil d'État du 16 décembre 2008, Doc Parl., Chambre, 52-1813/001, p. 42.

- après avoir dûment entendu par écrit et oralement Telenet ;
- après avoir clos les débats le 22 octobre 2012 ;
- après avoir encore reçu par courriel le 8 novembre des informations complémentaires de la part de Telenet ;

1. constate que Telenet a commis une infraction à l'article 110, § 4, LCE ;

2. impose pour cette raison et conformément à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, à Telenet une amende administrative d'un montant de 30.000 (trente mille) euros ;

3. ordonne que ce montant soit payé dans les 60 jours de la réception de la présente décision en effectuant un virement sur le numéro de compte IBAN : BE63 6792 0058 7108 – BIC : PCHQBEBB au nom du SPF Économie – comptes des recettes générales avec en communication « IBPT-amende à Telenet – non-respect de l'article 110§4LCE ».

7. NOTIFICATION ET PUBLICATION DE LA DÉCISION

119. En vertu de l'article 21, § 5, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, la présente décision est également communiquée au ministre et publiée sur le site Internet de l'IBPT, sous réserve de confidentialité.

8. VOIES DE RECOURS

120. Conformément à l'article 2, § 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, Telenet a la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1 à 1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.

121. La requête contient, à peine de nullité, les indications de l'article 2, §2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges.

122. Si la requête présente des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer explicitement et, sous peine de nullité, déposer une version non confidentielle de la requête. L'Institut publie sur son site web la requête notifiée par le greffe du tribunal. Toute partie intéressée peut intervenir dans l'affaire dans les trente jours qui suivent cette publication.

Georges Denef
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil