



I B P T

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

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT DU 28 SEPTEMBRE 2016
CONCERNANT
L'IMPOSITION D'UNE AMENDE ADMINISTRATIVE
À
SCARLET BELGIUM SA
POUR
LE NON-RESPECT DE L'ARTICLE 108, § 2, DE LA LOI DU 13 JUIN 2005
RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

**Version non-confidentielle
Traduction française**

TABLE DES MATIÈRES

1. Objet	3
2. Base juridique de la présente décision.....	3
3. Obligations légales au fond	4
3.1. GÉNÉRALITÉS.....	4
3.2. AU FOND.....	4
4. Faits et antécédents	5
4.1. ÉTAPES DU DOSSIER PRÉALABLES À LA PRÉSENTE DÉCISION	5
4.2. FAITS.....	6
4.2.1. Description des modifications et nombre d'abonnés concernés.....	6
4.2.2. Communication initiale de Scarlet sur la facture.....	7
4.2.3. Communication initiale de Scarlet sur les liens de renvoi	8
4.2.4. Nouvelles communications de Scarlet sur la facture.....	9
4.2.5. Nouvelles communications de Scarlet sur les liens de renvoi.....	10
5. Analyse de l'IBPT.....	13
5.1. GRIEF COMMUNIQUÉ.....	13
5.2. ANALYSE SUR LAQUELLE SE BASENT LES GRIEFS COMMUNIQUÉS.....	13
5.3. POINT DE VUE DE SCARLET VIS-À-VIS DES GRIEFS COMMUNIQUÉS.....	18
5.4. APPRÉCIATION PAR L'IBPT	19
5.5. DÉCISION CONCERNANT LE RESPECT DE L'ARTICLE 108, § 2, DE LA LCE	20
6. Mesures associées à l'infraction constatée.....	21
6.1 POINT DE VUE DE SCARLET VIS-À-VIS DES MESURES ENVISAGÉES COMMUNIQUÉES À L'OCCASION DE LA LETTRE DE GRIEFS.....	21
6.2. RÉACTION DE L'IBPT AU POINT DE VUE DE SCARLET.....	21
6.3. MOTIVATION CONCERNANT L'ORDRE DE REMÉDIER À L'INFRACTION ET LES PRESCRIPTIONS RELATIVES À LA MANIÈRE DONT IL FAUT REMÉDIER À L'INFRACTION	23
6.4. MOTIVATION RELATIVE À L'IMPOSITION D'UNE AMENDE ADMINISTRATIVE	25
6.5. MOTIVATION RELATIVE AU MONTANT DE L'AMENDE ADMINISTRATIVE	26
6.5.1 Détermination du montant de base.....	26
a) Principe de proportionnalité et chiffre d'affaires sur le marché concerné	27
b) Durée de l'infraction	28
c) Gravité de l'infraction	28
d) Conclusion.....	28
6.5.2. Facteurs susceptibles de faire augmenter et diminuer le montant de l'amende.....	29
a) Circonstances aggravantes	29
b) Circonstances atténuantes.....	29
c) Conclusion.....	30
6.5.3. Nécessité de donner à l'amende un caractère dissuasif.....	30
7. Décision.....	31
8. Voies de recours	31

1. Objet

1. La présente décision vise à déterminer si les griefs communiqués concernant le non-respect de l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après aussi « la loi du 13 juin 2005 » ou en abrégé « LCE ») peuvent être retenus définitivement vis-à-vis de Scarlet Belgium SA (ci-après « Scarlet »), et, si c'est le cas, à déterminer si une amende administrative doit être imposée à Scarlet, ainsi qu'une mesure de réparation, conformément à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après « la loi IBPT »).

2. Base juridique de la présente décision

2. L'article 21, §§ 1er à 7 de la loi IBPT dispose :

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

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

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

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

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

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

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

2° le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une amende administrative au profit du Trésor public d'un montant maximal de 5.000 euros pour les personnes physiques et de 5 % au maximum du chiffre d'affaires du contrevenant réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des communications électroniques ou des services postaux en Belgique ou si le contrevenant ne développe pas d'activités lui faisant réaliser un chiffre d'affaires, d'un montant maximal de 1.000.000 d'euros pour les personnes morales ;

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

En l'absence de données concernant le chiffre d'affaires visé à l'alinéa 2, 2°, l'Institut peut déterminer un chiffre d'affaires sur la base de données obtenues de tiers ou sur la base du chiffre d'affaires d'une personne morale comparable.

§ 6. Si les mesures prises conformément au paragraphe 5 n'ont pas permis de remédier à l'infraction, le Conseil peut, après avoir suivi la procédure prévue aux paragraphes 1er à 5, imposer une amende administrative dont le montant ou le pourcentage maximum représente le double du montant ou du pourcentage visé au paragraphe 5, alinéa 2, 2°.

§ 7. Si les mesures prises conformément au paragraphe 5 n'ont pas permis de remédier à l'infraction et s'il s'agit d'une infraction grave ou répétée, le Conseil peut en outre :
1° suspendre ou retirer les droits d'utilisation attribués, dont les conditions n'ont pas été respectées ou
2° ordonner la suspension de tout ou partie de l'exploitation du réseau ou de la fourniture du service en question ainsi que de la commercialisation ou de l'utilisation de tout service ou produit concerné. »

3. La présente décision est prise conformément à l'article 21 de la loi IBPT.

3. Obligations légales au fond

3.1. Généralités

4. En vertu de l'article 14, § 1er, 3°, de la loi IBPT, l'IBPT contrôle le respect de la LCE.
5. L'article 8, 2°, LCE, prévoit que l'IBPT est tenu d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de communications électroniques.
6. L'article 8, 4°, LCE, charge l'IBPT de promouvoir la fourniture d'informations claires, notamment en exigeant la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public.

3.2. Au fond

7. L'article 108, § 2, LCE, tel que d'application au moment des faits, dispose :

« § 2. Sans préjudice de l'application du Chapitre 3, section 6 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, dès lors qu'ils sont avertis d'un projet de modification d'une clause du contrat conclu, les abonnés ont le droit de résilier leur contrat, sans pénalité. Les abonnés doivent en être avertis individuellement et dûment, en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions.

En cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

L'Institut peut déterminer les cas dans lesquels les notifications visées dans ce paragraphe doivent être faites et leur format. »

4. Faits et antécédents

4.1. Étapes du dossier préalables à la présente décision

8. L'IBPT a reçu du Service de médiation pour les télécommunications un dossier dans lequel un abonné se plaignait du fait qu'une « simplification » des tarifs, annoncée sur sa facture d'octobre 2015, dissimulait un décuplement du tarif d'un type d'appels, auquel il recourait régulièrement¹.
9. Il s'agissait plus particulièrement de la facture du 19/10/2015 d'un client CPS de Scarlet, sur laquelle figurait, en haut à droite de la page 2, la mention suivante :

Cher client, à partir du 01/12/2015, Scarlet simplifiera ses tarifs d'appels. Découvrez ceux-ci sur www.scarlet.be/fr/cps. Vous avez le droit de résilier votre contrat sans pénalité jusqu'au 31/01/16
10. Étant donné qu'il souhaitait disposer d'une vue globale de la manière dont les changements tarifaires ont été notifiés, des modifications exactes et de l'impact, l'IBPT a transmis une demande d'informations à Scarlet par courrier le 17 février 2016.
11. Scarlet a répondu à cette demande d'informations par courrier le 4 mars 2016.
12. Dans un e-mail du 10 mars 2016, l'IBPT a demandé des explications à Scarlet, parce que (1) certains liens de la réponse de Scarlet s'avéraient ne pas fonctionner et (2), comme l'a révélé une capture d'écran des informations fournies aux clients CPS, l'expiration de réductions n'avait pas été reprise dans le tableau reprenant les tarifs avant et après le 01/12/2015 demandé par l'IBPT.
13. Scarlet a fourni les précisions demandées par e-mail le 18 mars 2016.
14. Le 8 juin 2016, l'IBPT a envoyé un courrier à Scarlet, lui communiquant ses griefs ainsi que les mesures qu'il envisageait de prendre si le Conseil de l'IBPT devait définitivement constater une infraction à l'article 108, § 2, LCE.
15. Le 24 juin 2016, Scarlet a transmis ses observations écrites concernant les griefs communiqués et les mesures envisagées.
16. Le 27 juin 2016, Scarlet a été entendue par le Conseil de l'IBPT.
17. Le 11 juillet 2016, Scarlet a envoyé un courrier à l'IBPT lui communiquant sa proposition de nouvelle communication aux clients concernés. Il s'agissait d'une communication que Scarlet s'était engagée à faire dans son courrier du 24 juin 2016 et lors de l'audience du 27 juin 2016. Dans son courrier du 11 juillet 2016, Scarlet a encore ajouté la liste des tarifs internationaux qui étaient d'application jusqu'au 30 novembre 2015 inclus.
18. Le 22 juillet 2016, Scarlet a envoyé par e-mail à l'IBPT les adaptations apportées à la communication prévue destinée à certains des abonnés concernés.

¹ Il s'agissait très concrètement dans ce dossier d'appels vers la Malaisie. Le tarif de ces appels est passé de 10 centimes par minute à 1,25 euro par minute.

19. Le 16 août 2016, Scarlet a confirmé à l'IBPT qu'une nouvelle communication avait été transmise aux abonnés à partir du 1er août 2016.
20. Le 6 septembre 2016, Scarlet a transmis à l'IBPT quelques exemples de facture reprenant la nouvelle communication aux abonnés et a fourni de plus amples informations concernant un exemple demandé par l'IBPT.

4.2. Faits

21. Sur la base des informations fournies par le Service de médiation et Scarlet, les faits suivants peuvent être constatés.

4.2.1. Description des modifications et nombre d'abonnés concernés

22. Le 1er décembre 2015, Scarlet a :
- modifié les tarifs internationaux pour ses clients VOIP². Cette modification concernait environ [confidentiel] clients de Scarlet ;
 - modifié les tarifs nationaux et internationaux pour ses clients CPS³. Cette modification concernait environ [confidentiel] clients de Scarlet ;
23. Scarlet précise que les modifications comportaient à la fois des hausses et des baisses tarifaires. Un fichier Excel transmis à l'IBPT par e-mail le 4 mars 2016 fournit le détail des tarifs appliqués avant le 1er décembre 2015. Un tableau dans le courrier de Scarlet du 4 mars 2016 envoyé en réponse à la demande d'informations de l'IBPT résume la situation des tarifs avant et après le 01/12/2015.
24. Il ressort de ce tableau les changements tarifaires suivants :

Situation jusqu'au 01/12/2015	À partir du 1/12/2015
Des prix différents entre les heures pleines, les heures creuses et le week-end.	Un tarif unique, valable à tout moment de la journée.
19 tarifs différents pour les appels vers des numéros fixes et 18 tarifs différents pour les appels vers des numéros mobiles.	Plus que 5 tarifs différents.
Pour les clients CPS, il y avait 3 plans tarifaires différents, avec des tarifs différents par destination internationale. Scarlet donne 2 exemples en la matière.	Un seul plan tarifaire pour tous les clients. Tous les clients paient le même tarif pour téléphoner vers une destination internationale.
La différence tarifaire entre les appels mobiles et fixes était très élevée, en particulier pour les destinations européennes. Scarlet cite à ce sujet 3 destinations	La différence tarifaire entre fixe et mobile est réduite, ce qui permet au client d'appeler des téléphones mobiles à des tarifs moins élevés. Dans les exemples cités, toutes les

² VOIP = abréviation de « *Voice over IP* », un service voix fourni sur la base du protocole IP via Internet.

³ CPS = abréviation de « *Carrier PreSelection* », une facilité sur le réseau de Proximus (en l'occurrence) en tant qu'opérateur puissant sur le marché via laquelle un opérateur alternatif ayant accès à ce réseau permet à ses clients d'effectuer des appels sortants via le service et le réseau de cet opérateur alternatif.

européennes (l'Allemagne, la Pologne et le Portugal).	destinations mobiles européennes sont à 30 cents.
Certaines structures tarifaires ne correspondaient pas aux besoins de la majorité des clients. Scarlet donne quelques exemples. Exemple : <ul style="list-style-type: none"> - Appeler des numéros fixes au Maroc (destination internationale la plus appelée) se fait à un tarif plus élevé que d'appeler des numéros fixes en Malaisie et en Indonésie. - Appeler des numéros mobiles au Congo revient plus cher que d'appeler des numéros mobiles dans les îles Salomon. 	Diminution des prix pour les pays les plus appelés. Les pays vers lesquels les appels sont peu nombreux ont vu le tarif augmenter.
Aucune logique dans les tarifs internationaux	Les prix sont géographiques : Zone 1 : Europe Zone 2 : les pays associés à l'Europe et tous les pays qui sont souvent appelés par les clients de Scarlet Zone 3 : le reste du monde

4.2.2. Communication initiale de Scarlet sur la facture

25. Les informations concernant les modifications n'ont été communiquées que⁴ via la facture du client. Le texte figurant sur la facture renvoyait à un lien sur le site Internet de Scarlet reprenant, selon les explications de Scarlet, des informations plus détaillées sur les nouveaux tarifs.
26. Selon les déclarations de Scarlet, la communication est apparue sur la facture des clients à partir du 01/10/2015, donc 2 mois à l'avance.
27. La communication figurant sur la facture des clients de Scarlet avec Voice (Internet + tél., one, trio) était la suivante :
- « Beste klant, vanaf 01/12 vereenvoudigt Scarlet zijn internationale tarieven. Ontdek onze nieuwe tarieven op www.scarlet.be/nl/international. U hebt het recht het contract zonder boete op te zeggen tot 31/01/16. »
- « Cher client, à partir du 01/12, Scarlet simplifiera ses tarifs pour les appels internationaux. Découvrez ceux-ci sur www.scarlet.be/fr/international. Vous avez le droit de résilier votre contrat sans pénalité jusqu'au 31/01/16. »
28. La notification sur la facture des clients CPS de Scarlet stipulait :

⁴ Voir la réponse de Scarlet du 4 mars 2016 à la demande d'informations de l'IBPT : « Vous trouverez ci-dessous la communication qui apparaissait sur la facture de nos clients à partir du 01/10/15 (**aucun autre moyen de communication n'a été utilisé**) [...] » (traduction libre ; mis en gras par l'IBPT)

« Beste klant, vanaf 01/12 vereenvoudigt Scarlet zijn tarieven. Ontdek onze nieuwe tarieven op www.scarlet.be/nl/cps. U heb het recht om het contract zonder boete op te zeggen tot 31/01/16 »

« Cher client, à partir du 01/12, Scarlet simplifiera ses tarifs d'appels. Découvrez ceux-ci sur www.scarlet.be/fr/cps. Vous avez le droit de résilier votre contrat sans pénalité jusqu'au 31/01/16 ».

4.2.3. Communication initiale de Scarlet sur les liens de renvoi

29. Il ressort d'une capture d'écran fournie par Scarlet dans son e-mail du 18 mars 2016 que le lien pour les clients de Scarlet avec Voice (www.scarlet.be/nl/international) mentionnait que les tarifs sur ce lien étaient valables à partir du 1er décembre 2015 :

Hoe ons te contacteren ? Webmail Mijn Scarlet FR

Hulp en vragen Zoeken ...

internet int + tel + TV gsm-abonnement herlaadkaart **nieu** klantenzone

Startpagina → International

Internationale tarieven (vanaf 1 december 2015)

	Verbindingskost	Naar vaste nummers (min.)	Naar mobiele nummers (min.)
Zone 1: Europa 1 + Verenigde Staten + Canada	0,15 €	0,15 €	0,30 €
Zone 2: Andere landen in Europa, Marokko, Turkije, Congo	0,15 €	0,20 €	0,35 €
Zone 3: Alle overige landen	0,15 €	1,25 €	1,25 €

Europa 1: Andorra - Bulgarije - Cyprus - Denemarken - Duitsland - Estland - Finland - Frankrijk - Gibraltar - Griekenland - Hongarije - Ierland - Italië - Kroatië - Letland - Liechtenstein - Litouwen - Luxemburg - Malta - Monaco - Noorwegen - Nederland - Polen - Portugal - Oostenrijk - Roemenië - San Marino - Slowakije - Slovenië - Verenigd Koninkrijk - Spanje - Tsjechië - Zweden - Zwitserland

Andere landen in Europa: Albanië - Armenië - Bosnië - Wit-Rusland - IJsland - Kosovo - Macedonië - Moldavië - Montenegro - Oekraïne - Rusland - Servië

Contact | Cookie policy | Wettelijke vermeldingen en voorwaarden | Toegankelijkheid | © 2016 Follow us on YouTube f t

packs

scarlet Trio (internet, tv & telefonie)
internet & telefonie

internet

ADSL
VDSL
scarlet Secure PC

mobile

postpaid (abonnement)
prepaid (herlaadkaart)
- herladen
- krediet raadplegen

klantenzone

mijn Scarlet
hulp
webmail
verhuizen of bouwen
opzeggen
info fiches

Scarlet is een telecommunicatieprovider die zich richt op consumenten met oog voor de beste prijs-kwaliteitverhouding. Scarlet biedt vaste en mobiele telefoniediensten, internetverbindingen (ADSL en VDSL) en digitale televisie.

My scarlet App

Controleer gratis je scarlet postpaid-verbruik via je smartphone.
[Beschikbaar voor iPhone en Android](#)

30. Le 1er décembre 2015, ce lien a été supprimé par Scarlet (voir réponse de Scarlet du 18 mars 2016 aux demandes d'explication de l'IBPT). Les clients ont ensuite obtenu l'accès aux nouveaux tarifs sur chaque page de produit : <https://www.scarlet.be/fr/trio-internet-tv-telephonie/> & <https://www.scarlet.be/fr/internet/internet-telephonie/>.

31. Le lien www.scarlet.be/fr/cps indiqué dans la notification sur la facture des clients CPS de Scarlet est de son côté toujours resté actif.

32. Au moment de la communication des griefs de l'IBPT à Scarlet, rien n'indiquait sur ce lien qu'il s'agissait de nouveaux tarifs au 1er décembre 2015 :

Hieronder vindt u de informatie over de tarieven voor CPS zoals op onze website weergegeven.

Nationale tarieven

	Verbindingskost	Piekuren (/min.)	Daluren (/min.)
Oproep naar vaste nummers	0,047 €	0,038 €	0,025 €
Oproep naar mobiele nummers	0,090 €	0,160 €	0,160 €

Piekuren: op weekdagen van 8u tot 16u.

Daluren: op weekdagen na 16u, in het weekend en op feestdagen 24u/24u.

Als je geniet van kortingen naar bepaalde telefoonnummers, komen deze te vervallen.

Internationale tarieven

	Verbindingskost	Naar vaste nummers (/min.)	Naar mobiele nummers (/min.)
Zone 1: Europa 1 + Verenigde Staten + Canada	0,15 €	0,15 €	0,30 €
Zone 2: Andere landen in Europa, Marokko, Turkije, Congo-Kinshasa	0,15 €	0,20 €	0,35 €
Zone 3: Alle overige landen	0,15 €	1,25 €	1,25 €

Europa 1: Andorra - Bulgarije - Cyprus - Denemarken - Duitsland - Estland - Finland - Frankrijk - Gibraltar - Griekenland - Hongarije - Ierland - Italië - Kroatië - Letland - Liechtenstein - Litouwen - Luxemburg - Malta - Monaco - Noorwegen - Nederland - Polen - Portugal - Oostenrijk - Roemenië - San Marino - Slowakije - Slovenië - Verenigd Koninkrijk - Spanje - Tsjechië - Zweden - Zwitserland

Andere landen in Europa: Albanië - Armenië - Bosnië - Wit-Rusland - IJsland - Kosovo - Macedonië - Moldavië - Montenegro - Oekraïne - Rusland - Servië

(Capture d'écran de la lettre de Scarlet du 4 mars 2016)

33. Sur la capture d'écran figure notamment, sous la rubrique « tarifs nationaux », la mention suivante :

« Si vous bénéficiez de réductions vers certains numéros de téléphone, celles-ci arrivent à échéance »

4.2.4. Nouvelles communications de Scarlet sur la facture

34. À partir du 1er août 2016, de nouvelles communications concernant les modifications tarifaires ont été placées, pendant 28 jours (la durée d'un cycle de facturation chez Scarlet, selon ses explications lors de l'audience), sur les factures des clients dont les tarifs ont été modifiés le 1er décembre 2015.

35. Les communications se trouvaient à la troisième page, au-dessus de la facture (il s'agit de la page détaillant la consommation au cours de la période de référence écoulée et les redevances d'abonnement forfaitaires facturées pour la période de référence à venir).

36. Il s'agissait des communications suivantes :

- Pour les clients VOIP :

Rekening

Klantnummer Document nummer
XXXXXXXXXX 16R-139117

Pagina 3/3
 Alle vermelde bedragen zijn in euro.

Beste klant, Scarlet heeft sinds 01/12/15 haar internationale tarieven vereenvoudigd, met verhogingen en verminderingen van respectievelijk maximum +1,25 EUR/min en -1,01 EUR/min. Meer info op www.scarlet.be/nl/international. U heeft het recht om uw contract op ieder moment kosteloos op te zeggen.

Abonnementen (01/08/16-31/08/16)

Décompte
 Numéro de client [redacted] Numéro de document 16R-1391094
 Page 3/3
 Tous les montants cités sont en euro.

Cher client, Scarlet a depuis le 01/12/15 simplifié ses tarifs pour les appels internationaux, impliquant des augmentations et diminutions maximales de respectivement +1,25 EUR/min et -1,01 EUR/min. Plus d'infos sur www.scarlet.be/fr/international. Vous avez le droit de résilier votre contrat sans frais à tout moment.

Abonnements (01/08/16-31/08/16)

(extraits des exemples fournis par Scarlet)

- Pour les clients CPS :

Rekening
 Klantnummer [redacted] Document nummer 16R-1391117
 Pagina 3/3
 Alle vermelde bedragen zijn in euro.

Beste klant, Scarlet heeft sinds 01/12/15 haar internationale tarieven vereenvoudigd, met verhogingen en verminderingen van respectievelijk maximum +1,25 EUR/min en -1,01 EUR/min. Meer info op www.scarlet.be/nl/international. U heeft het recht om uw contract op ieder moment kosteloos op te zeggen.

Abonnementen (01/08/16-31/08/16)

Décompte
 Numéro de client [redacted] Numéro de document 16R-1391081
 Page 3/3
 Tous les montants cités sont en euro.

Cher client, Scarlet a depuis le 01/12/15 simplifié ses tarifs pour les appels internationaux, impliquant des augmentations et diminutions maximales de respectivement +1,25 EUR/min et -1,01 EUR/min et mis fin aux 3 plans de réduction existants. Plus d'infos sur www.scarlet.be/fr/cps. Vous avez le droit de résilier votre contrat sans frais à tout moment.

Usage payant	Unités	Type	Prix
01/07/16-31/07/16			

(extraits des exemples fournis par Scarlet)

4.2.5. Nouvelles communications de Scarlet sur les liens de renvoi

37. Sur les liens renseignés sur la facture, les clients VoIP de Scarlet (et le public) peuvent trouver les informations suivantes concernant les modifications de leurs tarifs internationaux :

Hoe ons te contacteren ? [Webmail](#) [Mijn Scarlet](#) [FR](#)

Hulp en vragen  Zoeken ...

internet | int + tel + TV | **gsm-abonnement** ^{new} | herlaadkaart | klantzone

Startpagina → International

Internationale tarieven (vanaf 1 december 2015)

Scarlet informeerde je op de factuur van oktober 2015 over de wijzigingen van de internationale tarieven vanaf 1/12/2015. Het BIPT was van oordeel dat deze communicatie niet voldoende duidelijk was. Daarom informeert Scarlet je opnieuw. Hieronder vind je een overzicht van de tarieven die toegepast worden sinds 1/12/2015 alsook de tarieven die vóór deze datum golden.

	Verbindingskost	Naar vaste nummers (/min.)	Naar mobiele nummers (/min.)
Zone 1: Europa 1 + Verenigde Staten + Canada	0,15 €	0,15 €	0,30 €
Zone 2: Andere landen in Europa, Marokko, Turkije, Congo	0,15 €	0,20 €	0,35 €
Zone 3: Alle overige landen	0,15 €	1,25 €	1,25 €

Europa 1: Andorra - Bulgarije - Cyprus - Denemarken - Duitsland - Estland - Finland - Frankrijk - Gibraltar - Griekenland - Hongarije - Ierland - Italië - Kroatië - Letland - Liechtenstein - Litouwen - Luxemburg - Malta - Monaco - Noorwegen - Nederland - Polen - Portugal - Oostenrijk - Roemenië - San Marino - Slowakije - Slovenië - Verenigd Koninkrijk - Spanje - Tsjechië - Zweden - Zwitserland

Andere landen in Europa: Albanië - Armenië - Bosnië - Wit-Rusland - IJsland - Kosovo - Macedonië - Moldavië - Montenegro - Oekraïne - Rusland - Servië

Je vindt een overzicht van de internationale tarieven geldig tot en met 30/11/2015 [hier](#) terug.

(Capture d'écran d'informations sous le lien www.scarlet.be/nl/international le 14 septembre 2016)

Accueil → International

Tarifs Internationaux (à partir du 1er décembre 2015)

Scarlet vous a informé via votre facture d'octobre 2015 des modifications apportées aux tarifs internationaux à partir du 01/12/15. L'IBPT ayant considéré que la communication n'était pas assez claire, nous souhaitons vous informer à nouveau. Vous trouvez ci-dessous les tarifs appliqués depuis le 01/12/15 ainsi que les tarifs pratiqués avant cette date.

	Prix par connexion	Vers fixe (/min.)	Vers mobile (/min.)
Zone 1: Europe 1 + Etats-Unis + Canada	0,15 €	0,15 €	0,30 €
Zone 2: Autres pays d'Europe, Maroc, Turquie, Congo	0,15 €	0,20 €	0,35 €
Zone 3: Tous les autres pays	0,15 €	1,25 €	1,25 €

Europe 1 : Allemagne - Andorre - Autriche - Bulgarie - Chypre - Croatie - Danemark - Espagne - Estonie - Finlande - France - Gibraltar - Grèce - Hongrie - Irlande - Italie - Lettonie - Liechtenstein - Lituanie - Luxembourg - Malte - Monaco - Norvège - Pays-Bas - Pologne - Portugal - République Tchèque - Roumanie - Royaume-Uni - Saint-Marin - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse

Autre pays d'Europe : Albanie - Arménie - Biélorussie - Bosnie - Islande - Kosovo - Moldavie - Monténégro - Russie - Serbie - Ukraine

Vous pouvez retrouver l'ensemble des tarifs internationaux pratiqués avant le 1er décembre 2015 [ici](#).

(Capture d'écran d'informations sous le lien www.scarlet.be/fr/international/ le 14 septembre 2016)

38. Le relevé des tarifs internationaux valables jusqu'au 30/11/2015 inclus est disponible depuis les pages reprises ci-dessus, via les liens suivants : http://www.scarlet.be/pdf/nl/Scarlet_Int_Tarieven.pdf et http://www.scarlet.be/pdf/fr/Scarlet_Int_Tarifs.pdf. Ce relevé se présente sous la forme d'une liste alphabétique de pays, avec, par type d'appel (à savoir l'appel vers un numéro fixe ou mobile après le code de pays renseigné) :
- 38.1. le prix du coût de connexion en euros, TVA comprise, et
 - 38.2. le prix par minute en euros, TVA comprise, pendant respectivement les heures pleines, les heures creuses et le week-end.
39. Via les liens indiqués sur la facture des clients CPS de Scarlet, l'on peut trouver les informations suivantes depuis août 2016 concernant les modifications des tarifs des clients CPS de Scarlet :

[Startpagina](#) → Cps

Scarlet informeerde je op de factuur van oktober 2015 over de wijzigingen van de internationale tarieven vanaf 1/12/2015 alsook de stopzetting van de kortingen naar bepaalde nummers. Het BIPT was van oordeel dat deze communicatie niet voldoende duidelijk was. Daarom informeert Scarlet je opnieuw. Hieronder vind je een overzicht van de tarieven die toegepast worden sinds 1/12/2015 alsook de tarieven die vóór deze datum golden.

Nationale tarieven

	Verbindingskost	Piekuren (/min.)	Daluren (/min.)
Oproep naar vaste nummers	0,047 €	0,038 €	0,025 €
Oproep naar mobiele nummers	0,090 €	0,160 €	0,160 €

Piekuren: op weekdays van 8u tot 16u.

Daluren: op weekdays na 16u, in het weekend en op feestdagen 24u/24u.

Internationale tarieven

	Verbindingskost	Naar vaste nummers (/min.)	Naar mobiele nummers (/min.)
Zone 1: Europa 1 + Verenigde Staten + Canada	0,15 €	0,15 €	0,30 €
Zone 2: Andere landen in Europa, Marokko, Turkije, Congo-Kinshasa	0,15 €	0,20 €	0,35 €
Zone 3: Alle overige landen	0,15 €	1,25 €	1,25 €

Europa 1: Andorra - Bulgarije - Cyprus - Denemarken - Duitsland - Estland - Finland - Frankrijk - Gibraltar - Griekenland - Hongarije - Ierland - Italië - Kroatië - Letland - Liechtenstein - Litouwen - Luxemburg - Malta - Monaco - Noorwegen - Nederland - Polen - Portugal - Oostenrijk - Roemenië - San Marino - Slowakije - Slovenië - Verenigd Koninkrijk - Spanje - Tsjechië - Zweden - Zwitserland

Andere landen in Europa: Albanië - Armenië - Bosnië - Wit-Rusland - IJsland - Kosovo - Macedonië - Moldavië - Montenegro - Oekraïne - Rusland - Servië

Indien je van kortingen naar bepaalde nummers geniet, zullen deze niet meer toegekend worden vanaf 1/12/2015. Het betreft kortingen van 15% naar internationale bestemmingen, de nummers met prefixen 352 (Luxemburg) en 229 (Benin), alsook de korting van 10% naar Orange-nummers en bepaalde vaste nationale nummers.

Je vindt een overzicht van de internationale tarieven geldig tot en met 30/11/2015 [hier](#) terug.

(Capture d'écran d'informations sous le lien <https://www.scarlet.be/nl/cps/> le 14 septembre 2016)

[Accueil](#) → Cps

Scarlet vous a informé via votre facture d'octobre 2015 des modifications apportées aux tarifs internationaux à partir du 01/12/15 ainsi que la suppression de réductions vers certains numéros. L'IBPT ayant considéré que la communication n'était pas assez claire, nous souhaitons vous informer à nouveau. Vous trouvez ci-dessous les tarifs internationaux appliqués depuis le 01/12/15 ainsi que les tarifs pratiqués avant cette date.

Tarifs nationaux

	Prix par connexion	En heures de pointe (/min.)	En heures creuses et le week-end (/min.)
Appel vers fixe	0,047 €	0,038 €	0,025 €
Appel vers mobile	0,090 €	0,160 €	0,160 €

Heures de pointe: en semaine de 8h à 16h.

Heures creuses: en semaine après 16h, les week-ends & jours fériés : 24h/24h.

Tarifs Internationaux

	Prix par connexion	Vers fixe (/min.)	Vers mobile (/min.)
Zone 1: Europe 1 + Etats-Unis + Canada	0,15 €	0,15 €	0,30 €
Zone 2: Autres pays d'Europe, Maroc, Turquie, Congo (RDC)	0,15 €	0,20 €	0,35 €
Zone 3: Tous les autres pays	0,15 €	1,25 €	1,25 €

Europe 1 : Allemagne - Andorre - Autriche - Bulgarie - Chypre - Croatie - Danemark - Espagne - Estonie - Finlande - France - Gibraltar - Grèce - Hongrie - Irlande - Italie - Lettonie - Liechtenstein - Lituanie - Luxembourg - Malte - Monaco - Norvège - Pays-Bas - Pologne - Portugal - République Tchèque - Roumanie - Royaume-Uni - Saint-Marin - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse

Autre pays d'Europe : Albanie, Arménie, Biélorussie, Bosnie, Islande, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Russie, Serbie, Ukraine

Si vous bénéficiez de réductions vers certains numéros, celles-ci ne seront plus appliquées à partir du 01/12/15 (réduction de 15% vers les destinations internationales, vers les préfixes 352 (Luxembourg) et les préfixes 229 (Benin), 10% de réduction vers Orange et certains numéros fixes nationaux).

Vous pouvez retrouver l'ensemble des tarifs internationaux pratiqués avant le 1er décembre 2015 [ici](#).

(Capture d'écran d'informations sous le lien <https://www.scarlet.be/fr/cps/> le 14 septembre 2016)

40. Le lien de renvoi vers les tarifs valables jusqu'au 30/11/2015 renseigné à la fin de cette communication était le même que celui indiqué sur la page destinée aux clients VoIP de Scarlet.

5. Analyse de l'IBPT

5.1. Grief communiqué

41. Par son courrier du 8 juin 2016, l'IBPT a communiqué à Scarlet les griefs suivants : **« le non-respect de l'article 108, § 2, LCE par Scarlet, en :**
1. n'informant pas dûment les abonnés CPS et les abonnés avec Voice des modifications tarifaires apportées par Scarlet le 1er décembre 2015 ;
 2. n'informant plus, à partir du 1er décembre 2015, les abonnés avec Voice des modifications via le lien renseigné dans la notification, alors qu'un droit de résiliation sans pénalité pour ces modifications était encore valable pendant 2 mois, conformément à l'article 108, § 2, LCE. »

5.2. Analyse sur laquelle se basent les griefs communiqués

42. L'analyse sur la base de laquelle les griefs ont été constatés, et qui constitue la base de la présente décision, est la suivante :

« Introduction

L'IBPT a lancé une enquête concernant le respect complet par Scarlet de l'article 108, § 2, LCE. Cet article exige notamment que les abonnés soient avertis *« dûment »* des modifications proposées à une (ou plusieurs) clause(s) du contrat conclu.

L'on examine ci-après si l'approche de Scarlet en ce qui concerne les adaptations effectuées le 1er décembre 2015 correspond à la législation en vigueur à l'époque, comme interprétée également par la Cour d'appel de Bruxelles et les décisions de l'IBPT.

Interprétation concernant le fait d'avertir « dûment » les abonnés, tel que visé à l'article 108, § 2, LCE, dans des décisions antérieures de l'IBPT et des arrêts antérieurs de la Cour d'appel de Bruxelles

Interprétation dans la décision de l'IBPT du 28 juin 2010 vis-à-vis de Belgacom

À la section 4.2.3. de la décision du Conseil de l'IBPT du 28 juin 2010 visant l'imposition d'une amende administrative à Belgacom pour le non-respect de l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après aussi : « la décision de l'IBPT du 28 juin 2010 »), l'IBPT indique que le client ne doit en aucun cas

entreprendre des démarches actives distinctes⁵ pour obtenir l'information, que l'opérateur, sur la base de la loi, doit communiquer dûment et individuellement à l'abonné.

De plus amples explications sur la signification du fait de communiquer « individuellement et dûment » sont données à la section 4.2.5 de la décision en question. Dans cette section, l'IBPT a considéré :

« que « la possibilité offerte aux opérateurs de modifier unilatéralement les conditions contractuelles pour la fourniture de leurs propres services doit être compensée par l'application stricte de la disposition à l'article 108, § 2, de la Loi, et qu'une attention toute particulière doit être consacrée à la qualité de l'information des opérateurs aux clients concernés par une modification unilatérale des conditions contractuelles.

Hormis la question de la prise en compte des délais légaux, l'Institut souligne ainsi l'importance de surveiller la nature individuelle et appropriée de l'information à communiquer aux clients concernés.

La nature individuelle prévue par l'article 108, § 2, de la Loi, implique que le client doit recevoir des informations adaptées qui correspondent à sa propre situation juridique. Ce message doit indiquer si la modification des conditions contractuelles a un impact ou non sur le client et dans quelle mesure exactement.

Par adéquation de l'information (la Loi écrit « dûment »), il faut entendre que l'information communiquée doit être tout à fait complète et précise en ce qui concerne la nature et le contenu des modifications des conditions contractuelles et que le client ne doit en aucun cas entreprendre des étapes actives distinctes pour obtenir l'information en question ». (voir le courrier de l'IBPT du 22 février 2010, section 2.2 ; passages soulignés par nos soins). »⁶

Interprétation dans les arrêts de la Cour d'appel de Bruxelles du 14 septembre 2011 et du 17 avril 2013

La Cour d'appel de Bruxelles a rendu deux arrêts concernant des décisions de l'IBPT dans lesquelles l'article 108, § 2, LCE avait été mis en application.

Le premier est l'arrêt *Belgacom c. IBPT* du 14 septembre 2011, dans lequel la Cour d'appel de Bruxelles s'est prononcée sur les griefs de Belgacom à l'encontre de la décision de l'IBPT du 28 juin 2010.

En ce qui concerne le fait de communiquer dûment les modifications contractuelles et tarifaires (ainsi que le droit de résiliation sans pénalité prévu à l'article 108, § 2), la Cour a établi un lien entre l'exigence de communiquer « dûment » les modifications et l'objectif de l'article 108, § 2⁷. L'objectif de la loi et de la Directive Service universel est,

⁵ Comme « chercher sur un site Internet les conditions générales applicables ou les communiqués de presse relatifs à l'augmentation tarifaire en question », voir la p. 14 de la décision citée.

⁶ Décision citée, p. 22.

⁷ Cour de Bruxelles, 2010/AR/2356, *Belgacom c. IBPT*, 14 septembre 2011, plus particulièrement la fin du point 45 : « Pour que l'information de l'abonné concernant son droit de résiliation se fasse dûment et efficacement, les différentes dispositions de l'article 108, § 2, doivent être lues conjointement et de manière à ce qu'il découle de cette lecture conjointe que l'abonné

selon la Cour d'appel, de communiquer au consommateur des informations précises de manière à renforcer la protection des intérêts des consommateurs⁸. Pour la Cour d'appel, l'opérateur ne peut pas nuire à l'efficacité de l'information des abonnés prévue légalement⁹.

Dans un second arrêt, l'arrêt *Telenet c. IBPT* du 17 avril 2013, concernant le recours de Telenet contre 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, la Cour d'appel a souligné à ce sujet qu'un opérateur devait fournir les informations nécessaires à ses abonnés concernant les modifications contractuelles prévues, afin de permettre à ce dernier de ne pas accepter, le cas échéant, les nouvelles conditions en toute connaissance de cause. Ces informations comprennent pour la Cour : «

- (i) le contenu des modifications prévues ;
- (ii) la mention du droit de pouvoir exercer une résiliation sans pénalité dans le délai légal si l'on n'accepte pas les nouvelles conditions »¹⁰.

En outre, la Cour estime qu'une transparence optimale doit être donnée à l'abonné¹¹.

En ce qui concerne l'application de l'article 108, § 2, LCE

Grief 1 : Scarlet n'a pas dûment informé les abonnés CPS et les abonnés avec Voice des modifications tarifaires du 1er décembre 2015

Scarlet a uniquement informé les abonnés concernés, via la notification sur la facture, d'une « simplification » de ses tarifs.

Cela ne suffit pas pour informer les abonnés concernés du contenu des modifications. Les modifications comportaient, selon les déclarations de Scarlet dans sa lettre du 4 mars 2016 à l'IBPT, des hausses et des baisses tarifaires. En outre, les modifications en question impliquaient, pour une partie des clients CPS de Scarlet, la suppression de réductions.

soumis à une augmentation tarifaire doit être informé au même moment de la notification de la hausse tarifaire et du fait qu'il peut résilier sans pénalité son contrat dès cette notification jusqu'au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la facture. » (traduction libre ; passage souligné par l'IBPT).

⁸ Cour de Bruxelles, 14 septembre 2011, n° 53. (passage souligné par l'IBPT)

⁹ Cour de Bruxelles, 14 septembre 2011, n° 69 : « *Du fait des infractions B1 et B2, Belgacom a nui à l'efficacité de l'information des abonnés prévue légalement.* » (traduction libre)

¹⁰ Cour de Bruxelles, 2012/AR/273, *Telenet c. IBPT*, 17 avril 2013, p. 14. Traduction libre. Passage souligné par l'IBPT.

¹¹ Voir plus loin aussi, Cour de Bruxelles, 17 avril 2013, p. 16 : « *Il ressort incontestablement du considérant 30 de la directive Service universel que la directive Service universel vise, grâce à des obligations d'information concrètes imposées aux opérateurs, à aider les consommateurs à opérer des choix optimaux et à tirer pleinement parti de la concurrence [...].*

L'objectif de la Directive et de l'article 108, § 2, LCE, est, en assurant une transparence optimale sur le plan des prix et des conditions, de permettre au consommateur de profiter au maximum de la concurrence et d'optimiser son choix parmi les opérateurs. » (traduction libre ; passage souligné par l'IBPT)

Scarlet n'a pas informé via la notification les abonnés concernés des éléments essentiels suivants de la modification contractuelle :

1. Pour savoir qu'une réduction accordée précédemment était supprimée, les abonnés CPS de Scarlet devaient activement entreprendre une démarche distincte en cliquant sur le lien mentionné en haut de la deuxième page de la facture.
2. En ce qui concerne le contenu de la modification, Scarlet n'a donné nulle part les informations précises nécessaires, ni dans la notification, ni sur le lien qu'elle y indiquait. Sur ce dernier lien, il manque en effet également toute description (ne fût-ce que synthétisée, mais bien complète) de la situation avant la modification du 1er décembre 2015.

Par conséquent, les abonnés concernés ne pouvaient pas en toute connaissance de cause évaluer s'ils acceptaient ou non les nouvelles conditions et Scarlet a nui à l'efficacité de l'information des abonnés prévue légalement.

Scarlet semble suggérer, dans sa lettre du 4 mars 2016, qu'un client devait déduire de la mention de son droit de résilier le contrat sans pénalité sur la facture que la simplification des tarifs notifiée impliquait également une augmentation de certains tarifs (ou la suppression d'une réduction)¹².

Un tel raisonnement doit être rejeté avec force.

L'on ne peut raisonnablement pas attendre d'un abonné moyen, qui n'est pas informé de la législation spécifique en matière de communications électroniques, qu'il établisse un lien entre la mention du droit de résiliation sans pénalité (sur la deuxième page de sa facture) et une modification qui est peut-être inacceptable pour lui (et qui est présentée par son opérateur comme une « simplification »).

En outre, cela contredit la transparence optimale dont l'article 108, § 2, LCE vise la concrétisation.

De même, « les limites de l'espace disponible » sur la facture ou « la complexité des modifications » ne peuvent pas justifier valablement en droit que Scarlet ait communiqué comme elle l'a fait ici.

Si l'espace disponible sur la facture était trop limité pour communiquer les éléments essentiels du contenu de la modification aux abonnés concernés, Scarlet devait dans ce cas utiliser un autre support que la facture.

En ce qui concerne l'explication détaillée des modifications, l'on peut accepter que la notification renvoie à une URL, à condition qu'il soit expliqué tout-à-fait précisément sur cette URL la situation contractuelle de l'abonné avant les modifications et la situation après celles-ci, de manière à ce qu'il puisse décider en toute connaissance de cause s'il accepte ou non les modifications.

¹² Voir le passage suivant, extrait de la lettre de Scarlet du 4 mars 2016 : « *Les modifications comportaient à la fois des hausses et des baisses tarifaires. C'est pourquoi nous avons informé nos clients au préalable et, vu qu'il y avait également des augmentations, nous avons attiré l'attention du client, comme prévu à l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, sur le fait qu'il pouvait résilier son contrat sans pénalité.* » (traduction libre)

La complexité (ou la complexité présumée) des modifications ne dispense toutefois pas l'opérateur de l'obligation de reprendre le contenu des modifications prévues, si nécessaire, synthétiquement et de manière simplifiée, dans la notification en tant que telle à l'abonné.

Scarlet est d'ailleurs, dans son courrier du 4 mars 2016, en mesure de fournir une synthèse des modifications à l'IBPT.

Pourquoi n'a-t-elle pas pu en faire autant lors de l'annonce des modifications vis-à-vis des abonnés concernés, afin de les informer dûment des modifications ?

Vu ce qui précède, l'IBPT estime dès lors que Scarlet n'a pas dûment informé tous les abonnés concernés des modifications contractuelles qui entraient en vigueur à partir du 1er décembre 2015.

Grief 2 : Scarlet n'a plus informé les abonnés avec Voice à partir du 1er décembre 2015 des modifications via le lien renseigné dans la notification, alors qu'un droit de résiliation sans pénalité pour ces modifications était encore valable pendant 2 mois, conformément à l'article 108, § 2, LCE.

Scarlet a également encore (davantage) nui à l'efficacité de l'information d'une partie des abonnés concernés prévue légalement d'une autre manière.

Dans son explication du 18 mars 2016 adressée à l'IBPT, Scarlet indique qu'elle a supprimé l'URL renseignée dans la notification aux clients de Scarlet avec Voice (over IP) le 1er décembre 2015.

En partant du principe que Scarlet facturait tous ses clients en décembre 2015¹³, c'est deux mois avant la date à laquelle les abonnés concernés pouvaient, en raison des modifications, résilier leur contrat sans pénalité, conformément à l'article 108, § 2, LCE.

Une telle suppression diminue encore plus (que l'infraction mentionnée au grief 1) l'efficacité de l'information de l'abonné prévue légalement.

À partir du 1er décembre 2015, le groupe des abonnés avec Voice (bien plus important que celui des abonnés CPS) n'avait plus accès aux informations (déjà incomplètes et notifiées illégalement conformément au grief 1) via l'URL qui leur avait été communiquée dans la notification sur la facture.

L'IBPT estime dès lors que Scarlet n'a pas non plus respecté l'article 108, § 2, LCE en n'informant plus, à partir du 1er décembre 2015, les abonnés avec Voice via le lien renseigné dans la notification des modifications pour lesquelles un droit de résiliation sans pénalité était encore valable pendant 2 mois.

Décision concernant l'infraction et la procédure

¹³ En cas d'augmentation tarifaire, l'article 108, § 2, LCE précise qu'une résiliation sans pénalité est possible « au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications. »

Sur la base des constatations ci-dessus, l'IBPT est d'avis que l'on peut conclure à une infraction à l'article 108, § 2, LCE dans le chef de Scarlet.

Par conséquent, l'IBPT décide de lancer la procédure prévue à l'article 21 de la loi IBPT et d'aviser Scarlet des griefs ci-dessous et des mesures envisagées, dont l'imposition d'une amende administrative. »

5.3. Point de vue de Scarlet vis-à-vis des griefs communiqués

43. Le point de vue avancé par Scarlet dans ses observations écrites et lors de l'audience peut être résumé comme suit :
44. Scarlet n'a eu à aucun moment l'intention d'ignorer l'application de l'article 108, § 2, et demande que l'IBPT fasse cette constatation sur la base du dossier.
45. Scarlet fait remarquer qu'il y a parfois, dans la pratique, des différences entre l'application stricte de l'article 108, § 2, et le contrôle de celle-ci par l'IBPT. Scarlet énumère à ce sujet des exemples concernant un opérateur.
46. Scarlet souligne dans un premier temps le fait que, selon elle, dans un cas (de février 2015), il n'y a pas eu d'information individuelle par l'opérateur concerné. Il n'y a eu qu'un texte placé sur le site Internet de l'opérateur, que Scarlet cite dans une note de bas de page de ses observations écrites. Scarlet poursuit en indiquant que l'IBPT, « *une fois que l'attention avait été attirée sur ce point* »¹⁴, a considéré qu'il était suffisant d'imposer à l'opérateur concerné seulement une rectification adressée aux clients et non une amende.
47. Ensuite, il n'existe pas, selon Scarlet, de véritable clarté sur les informations précises qu'une communication doit comprendre selon l'article 108, § 2, et sur la manière dont se présente alors l'obligation d'informer « dûment » les clients.
48. Scarlet donne dans ses observations écrites, à nouveau concernant l'opérateur qui a communiqué via le site Internet et auquel il n'a été demandé qu'une rectification, trois exemples de SMS (datant respectivement d'avril 2016, mai 2016 et juillet 2015), dont il ressort, selon Scarlet, que l'opérateur concerné ne donne pas toujours une synthèse de ce qui a changé au niveau des tarifs ou des conditions générales.
49. En ce qui concerne le SMS annonçant la modification des conditions générales, Scarlet fait savoir, en réponse à une question posée par l'IBPT lors de l'audience, qu'elle n'a pas pris connaissance de ce SMS (et n'est donc pas certaine que celui-ci ait été envoyé) mais qu'il semble d'un premier abord difficile à Scarlet de donner aux clients un résumé du contenu d'une modification au niveau des conditions générales dans un SMS.
50. En ce qui concerne les deux autres SMS, Scarlet n'a pas pu, lors de l'audience du 27 juin 2016, répondre spécifiquement à la question concernant le type de contrat(s) de l'abonné ou des abonnés au(x)quel(s) les SMS indiqués dans les observations écrites ont été envoyés.

¹⁴ Lors de l'audience, Scarlet admet qu'elle n'a pas elle-même attiré l'attention de l'IBPT sur ce cas, mais a bel et bien appris qu'un autre opérateur l'avait fait.

51. En ce qui concerne le SMS de « juillet 2015 », Scarlet souligne en outre que cette communication ne mentionnait pas le droit de résiliation sans pénalité, ce que Scarlet a en l'occurrence bien fait.
52. Scarlet souligne également qu'elle a bel et bien informé en temps utile et individuellement les clients via un message sur la facture. Scarlet demande que l'IBPT ne remette pas en question sa bonne foi dans cette affaire de modifications tarifaires et « *tienne compte des prises en considération d'une entreprise dans un tel cas sur le plan de la communication avec le client* » (traduction libre).
53. Les modifications tarifaires effectuées visaient essentiellement à mettre en œuvre une simplification des tarifs internationaux pour le client et de la gestion de l'entreprise par Scarlet. Il était évident pour Scarlet que cette simplification portait tant sur des diminutions que sur des augmentations de certains tarifs. Scarlet admet néanmoins n'avoir peut-être pas suffisamment réfléchi à ce sujet. Dans ce sens, Scarlet a raisonnablement estimé qu'il valait mieux que le client s'informe de l'ensemble des modifications et qu'elle place pour ce faire un lien sur la facture renvoyant vers l'aperçu présentant la simplification des tarifs.

5.4. Appréciation par l'IBPT

54. L'IBPT note que Scarlet ne conteste pas les constatations factuelles de l'IBPT dans sa lettre de griefs.
55. La défense de Scarlet concernant les griefs communiqués consiste essentiellement à mettre en avant les contradictions par rapport au traitement d'un autre opérateur, et de là le manque de clarté concernant les attentes exactes de l'IBPT au niveau de l'application de l'article 108, § 2, LCE, ainsi qu'à souligner l'absence de mauvaise volonté et d'intention délibérée dans le chef de Scarlet dans ce dossier.
56. La partie de la défense de Scarlet qui renvoie à la communication d'un autre opérateur n'est pas pertinente dans cette affaire. Pour ce qui est de la clarté concernant l'application de l'article 108, § 2, Scarlet ne devait pas se concentrer sur une (partie incomplète¹⁵ de la) communication d'un opérateur concurrent (constatée dans des circonstances que Scarlet n'a pas pu clarifier à l'IBPT), mais bien sur les décisions de l'IBPT et les arrêts de la Cour d'appel en la matière. Il ressort indéniablement de ces décisions et de ces arrêts (en particulier des passages de la lettre de griefs de l'IBPT dont il est question ci-dessus) que la manière dont Scarlet a communiqué par rapport à ces modifications tarifaires, dans les mois qui ont précédé les modifications tarifaires du 1er décembre 2015, ne correspondait pas à l'exigence d'informer « dûment », conformément à l'article 108, § 2, LCE.

¹⁵ L'IBPT estime la description de la communication de l'opérateur concerné incomplète par exemple pour les raisons suivantes :

- Scarlet n'a pas pu, lors de l'audience, répondre de manière satisfaisante aux questions de l'IBPT concernant les circonstances dans lesquelles Scarlet a constaté la communication en question : l'abonné ayant reçu les communications en question était-il un consommateur ou un professionnel ? Avait-il un contrat postpaid (avec facture et adresse) ou s'agissait-il d'un abonné prepaid (sans facture et peut-être sans adresse connue) ?
- L'opérateur concerné n'a-t-il pas envoyé de lettre aux abonnés concernés afin d'indiquer (aussi) les modifications ?
- Scarlet ne mentionne pas non plus le contenu sur les liens utilisés par l'opérateur en question.

57. L'IBPT n'a pas non plus la charge de la preuve pour démontrer qu'un opérateur avait l'intention de ne pas respecter l'article 108, § 2, LCE¹⁶ ; il suffit de constater correctement les faits et de motiver suffisamment pourquoi ces faits ne répondent pas aux exigences de la disposition légale concernée. En ce qui concerne la bonne foi et l'absence d'intention délibérée, l'IBPT se prononcera ci-dessous, dans la section relative aux circonstances atténuantes.
58. Les griefs communiqués, qui ont été étayés correctement sur le plan factuel et qui n'ont pas été réfutés sur le plan juridique, doivent dès lors être définitivement retenus.

5.5. Décision concernant le respect de l'article 108, § 2, de la LCE

59. L'IBPT maintient définitivement les griefs communiqués par courrier le 8 juin 2016 à Scarlet et estime définitivement que Scarlet n'a pas respecté l'article 108, § 2 de la LCE.

¹⁶ Cour de Bruxelles, 2012/AR/273, *Telenet c. IBPT*, 17 avril 2013, p. 21 : « *L'aspect de l'intention délibérée dans le chef de l'opérateur en infraction ne joue pas de rôle dans l'évaluation du caractère excusable ou non de l'infraction. L'intention délibérée (le fait de commettre consciemment et sciemment l'infraction) ne fait pas partie des éléments constitutifs de l'infraction. L'absence ou la présence d'intention délibérée peut toutefois jouer un rôle en tant que circonstance aggravante ou atténuante.* » (traduction libre)

6. Mesures associées à l'infraction constatée

6.1 Point de vue de Scarlet vis-à-vis des mesures envisagées communiquées à l'occasion de la lettre de griefs

60. Sur la base du raisonnement repris au point 6.2 de la lettre de griefs de l'IBPT du 8 juin 2016, l'IBPT a communiqué à Scarlet un montant envisagé de l'amende administrative de 55.000 euros.
61. Sur la base du raisonnement repris au point 6.3 de la même lettre de griefs, l'IBPT a, en application de l'article 21, § 5, 1° et 1/1° de la loi IBPT, indiqué qu'il envisageait également d'ordonner à Scarlet de mettre fin à l'infraction et de lui imposer en outre des prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier à l'infraction.
62. Dans ses observations écrites du 24 juin 2016 à la lettre de griefs et lors de l'audience du 27 juin 2016, Scarlet plaide pour qu'aucune amende ne lui soit imposée, tout comme aucune amende n'a été imposée à l'opérateur concurrent dont il était question ci-dessus, et pour que l'on constate sa bonne foi dans ce dossier.
63. En outre, Scarlet demande à l'IBPT de ne pas lui imposer la combinaison d'une amende et d'une rectification aux clients. Scarlet s'est en outre montrée disposée à adresser une nouvelle communication à ses abonnés, qui tienne compte des souhaits et des prescriptions de l'IBPT.

6.2 Réaction de l'IBPT au point de vue de Scarlet

64. En ce qui concerne la comparaison que fait Scarlet avec le traitement d'un opérateur concurrent et l'évaluation de la bonne foi de Scarlet, l'IBPT renvoie à ce qui a été établi ci-dessus à ce sujet à la section 5.4.
65. En ce qui concerne la simultanéité de l'imposition d'une amende et d'une rectification aux clients, l'IBPT fait remarquer que l'article 21, § 5 de la loi IBPT n'exclut pas la combinaison des deux. Ce sont les circonstances de fait qui déterminent si les deux mesures doivent être imposées en même temps, y compris les circonstances de fait qui se sont produites depuis la notification des griefs.
66. L'IBPT renvoie à ce sujet à la section 4 ci-dessus.
67. Il ressort de la section 4 relative aux faits et précédents, que Scarlet, dans le cycle de facturation de 28 jours débutant le 1er août 2016, a placé une nouvelle communication, formulée différemment, sur les factures des abonnés concernés, et a publié de nouveaux liens et de nouvelles informations sur les modifications tarifaires qui ont eu lieu le 1er décembre 2015.
68. Une comparaison entre les communications sur la facture et le site Internet dans le cycle de facturation à partir du 1er octobre 2015 et les communications sur la facture et le site Internet dans le cycle de facturation à partir du 1er août 2016 fait apparaître les différences dignes d'intérêt suivantes :

68.1. Communication sur la facture :

Cycle de facturation à partir du 1er octobre 2015	Cycle de facturation à partir du 1er août 2016
Uniquement question d'une simplification des tarifs	Spécification du fait que la simplification entraîne des hausses et des baisses tarifaires + spécification du montant de la hausse principale et du montant de la baisse principale
Les abonnées peuvent résilier leur contrat sans pénalité jusqu'à une date spécifique (31/01/2016)	Indication du fait que les abonnés ont le droit de résilier leur contrat sans frais à tout moment
(aucune notification aux abonnés concernant la suppression de leurs réductions)	Notification du fait que, dans le cadre de la simplification, il est mis fin à 3 plans de réduction différents

68.2. Informations sur le lien renseigné sur la facture :

À partir du 1er octobre 2015	À partir du 1er août 2016
Aucune mention dans les liens quant au fait qu'il s'agit des nouveaux tarifs à partir du 1er décembre 2015	Spécification du fait qu'il s'agit de tarifs à partir du 1er décembre 2015
Notification de la suppression de réductions vers certains numéros : <ul style="list-style-type: none"> • sous la rubrique « tarifs nationaux » pour CPS • sans explication des numéros concernés • sans précision en ce qui concerne l'application dans le temps¹⁷ 	Spécification des types de réductions supprimées pour les clients CPS (y compris les réductions vers les destinations internationales), y compris dans certains cas le pourcentage de réduction accordé + spécification de la suppression des réductions à partir du 01/12/2015
(aucune indication des anciens tarifs ou de renvoi vers ceux-ci)	Un lien renvoie aux tarifs précédents

69. Il convient d'en déduire que la deuxième communication de Scarlet est considérablement meilleure que la première.

¹⁷ Indépendamment de la question de l'opposabilité contractuelle de ces informations sur le site Internet, l'IBPT a estimé que l'explication de Scarlet « Si vous bénéficiez de réductions vers certains numéros de téléphone, celles-ci arrivent à échéance » était particulièrement déconcertante pour les clients de Scarlet qui auraient reçu des réductions de Scarlet après le 1er décembre 2015.

70. Interrogée concernant le duplicata de la facture envoyée au client CPS, dont il est question dans le dossier que le Service de médiation a envoyé à l'IBPT, Scarlet a répondu que ce client n'avait pas de consommation dans le cycle de facturation qui débutait le 1er août 2016 et n'avait donc pas reçu de facture¹⁸. Selon les explications de Scarlet à l'IBPT, l'abonné en question n'avait plus reçu de facture après le 17 juin 2016.
71. Ces circonstances de fait conduisent l'IBPT à prendre les décisions concernant les mesures qui peuvent être associées au constat d'une infraction qui sont élaborées et étayées dans les sections suivantes.

6.3. Motivation concernant l'ordre de remédier à l'infraction et les prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier à l'infraction

72. Depuis la modification par la loi du 10 juillet 2012 (corrigée par la loi du 27 mars 2014), le Conseil de l'IBPT peut en vertu de l'article 21, § 5, 1^o et 1^o/1 de la loi IBPT (explicitement) :
- donner l'ordre de remédier à l'infraction, soit immédiatement, soit dans le délai raisonnable qu'il impartit, pour autant que cette infraction n'ait pas cessé ;
 - et
 - adopter des prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier à l'infraction.
73. L'IBPT évalue la deuxième communication de Scarlet aux abonnés concernant les modifications à partir du 1er décembre 2015 comme une notification qui, pour ce qui est des informations fournies, répond à l'article 108, § 2, LCE et aux exigences que l'IBPT estime devoir tirer de l'article¹⁹.
74. Cependant, l'IBPT doit également noter que Scarlet a à nouveau utilisé la facture aux abonnés comme support de la nouvelle communication (malgré les passages en projet de l'IBPT à ce sujet dans son courrier du 8 juin 2016 qui attiraient l'attention sur les problèmes liés à ce mode de communication²⁰). La notification de Scarlet n'a de ce fait pas atteint tous les abonnés. Plus précisément, les abonnés CPS n'ayant pas reçu de facture au mois d'août 2016 parce qu'ils n'avaient pas de consommation au cours de la période de référence, n'ont pas reçu de notification conformément à l'article 108, § 2, LCE.

¹⁸ Le CPS est un produit pour lequel seule la consommation est facturée. Il n'y a pas de frais d'abonnement.

¹⁹ Voir le courrier de l'IBPT du 8 juin 2016, p. 19.

²⁰ En particulier le passage suivant à la p. 19 de ce courrier :

« Au niveau du format, aucune mention sur la facture ne peut être utilisée, étant donné que Scarlet a déjà indiqué dans ce dossier que l'espace était trop limité à cet effet.

Dans un contexte où l'abonné reçoit de plus en plus ses factures de manière électronique (souvent via un e-mail de l'opérateur ou une notification dans une application e-banking (par ex. Zoomit), où (seuls) le montant total, la référence et la date de paiement sont indiqués, outre la facture en tant que telle en annexe ou sur un lien), l'IBPT estime d'ailleurs qu'il n'est plus approprié que les informations concernant des modifications contractuelles soient uniquement signalées via une notification sur la facture. Une telle notification (qui, conformément à l'article 108, § 2, LCE, doit être donnée au moins un mois avant les modifications) n'est en effet pas, ou presque pas, lue, si le montant pour le paiement indiqué dans l'e-mail d'accompagnement ou une autre notification électronique correspond aux prévisions de l'abonné concernant la somme qu'il doit payer à son opérateur. »

75. Ces abonnés ne sont donc toujours pas informés dûment et individuellement des modifications exécutées le 1er décembre 2015. Vis-à-vis de ces abonnés, il n'est donc, dans ce dossier, pas encore remédié à l'infraction à l'article 108, § 2, LCE.
76. Remédier à l'infraction que représente le fait de ne pas notifier dûment et individuellement une modification tarifaire, comme en l'espèce, implique, de par la nature de l'affaire, l'envoi d'une nouvelle notification aux abonnés concernés, cette fois-ci sur un support garantissant que l'abonné ait effectivement l'opportunité de prendre connaissance des informations nécessaires sur les modifications tarifaires. **Une notification via la facture destinée aux abonnés pour lesquels il ne peut être garanti qu'ils reçoivent une facture dans un cycle de facturation ne peut donc pas être utilisée vis-vis de ce type de clients.**
77. Les informations que Scarlet doit donner à ses abonnés CPS auxquels aucune facture n'a été envoyée au cours du cycle de facturation d'août 2016 doivent être utiles pour permettre à ces abonnés de prendre une décision réfléchie, en toute connaissance de cause, quant à l'acceptation ou non des tarifs ou des clauses contractuelles, en vigueur le 1er décembre 2015. Outre l'exigence déjà expliquée ci-dessus que l'abonné ne doit en aucun cas entreprendre des démarches actives distinctes pour obtenir l'information en question, cela signifie que les informations communiquées doivent **attirer, clairement et de manière ciblée, l'attention de l'abonné sur les modifications que Scarlet a apportées au contrat.**
78. En application de cela, Scarlet doit au moins :
1. mentionner explicitement dans la notification la date à laquelle les modifications proposées sont entrées en vigueur ;
 2. résumer ce qu'étaient les tarifs avant la modification et après la modification ;
 3. informer individuellement et de manière ciblée les abonnés concernés par la suppression d'une réduction quant à cette suppression ;
 4. fournir des informations précises, complètes et entièrement objectives sur les modifications, pour des aspects de détail (le cas échéant) via des liens Internet, renseignés dans la notification, qui doivent être accessibles pendant toute la période de validité d'un nouveau droit de résiliation sans pénalité (voir plus loin).
 5. donner le droit aux abonnés de résilier le contrat sans pénalité (et ce au moins jusqu'au dernier jour du mois qui suit la nouvelle notification des modifications) et mentionner ce droit dans la nouvelle notification.
79. Bien que Scarlet ait reçu une orientation via la présente décision concernant les informations acceptables qui doivent figurer dans la notification et les éventuels liens Internet, l'identification des abonnés CPS à qui aucune facture n'a été envoyée au cours du cycle de facturation d'août 2016, de même que la rédaction et l'envoi d'une telle notification dans un autre format qu'une facture nécessitent une certaine période de préparation.
80. L'ordre de remédier à cette infraction ne peut dès lors pas entrer immédiatement en vigueur.
-

81. Pour cette raison, l'IBPT estime approprié d'ordonner à Scarlet d'envoyer **dans les deux semaines qui suivent la notification de la décision finale une nouvelle notification** conforme à l'article 108, § 2, LCE, **dans un autre format qu'une facture** aux abonnés concernés.

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

82. L'une des fonctions d'une amende consiste à inciter le contrevenant à remédier à l'infraction et/ou à ne pas récidiver, et à dissuader d'autres contrevenants éventuels d'adopter un comportement similaire.
83. Comme il ressort de ce qui précède, il n'est toujours pas entièrement remédié à l'infraction.
84. Afin d'éviter toute récidive et de dissuader d'autres contrevenants, une amende administrative reste justifiée. Via celle-ci, l'IBPT souhaite principalement donner le signal clair qu'il ne tolère pas le non-respect de l'article 108, § 2, LCE, ou les manquements à celui-ci, ainsi que l'exécution et le déploiement négligents de mesures correctrices.
85. Les griefs retenus ont eu (au moins entre le 1er décembre 2015 et le 31 juillet 2016) un impact sur les intérêts des utilisateurs.
86. Les intérêts des utilisateurs ont en effet été lésés par Scarlet : il a été nui au droit à l'information, prévu à l'article 108, § 2, LCE, des abonnés de Scarlet consistant à leur indiquer individuellement, dûment et en temps utile, sur la base d'informations précises, les modifications dans leurs contrats.
87. Cela ne concerne pas un petit nombre d'abonnés : Scarlet a indiqué, en réponse à la demande d'informations de l'IBPT du 17 février 2016, que les modifications apportées aux tarifs internationaux concernaient environ [confidentiel] clients, alors que les modifications apportées aux réductions et tarifs CPS ont touché environ [confidentiel] clients de Scarlet.
88. De par le manque d'information de Scarlet, il est plausible qu'au cours de cette période, une partie de ces abonnés aient inconsciemment prolongé un contrat qui (par exemple du fait de la suppression de réductions ou de tarifs internationaux avantageux) n'est plus adapté à leurs besoins et que ces abonnés soient, à un moment donné (peut-être une fois le droit de résiliation sans pénalité garanti par l'article 108, § 2, LCE arrivé à échéance), confrontés à des factures inopinément élevées.
89. L'infraction de Scarlet a également une influence sur la concurrence sur le marché dans le sens où les utilisateurs, du fait des infractions, ont remarqué trop tard ou n'ont pas remarqué du tout que la « simplification » impliquait pour eux une augmentation des coûts de communications mensuels et qu'ils n'avaient donc peut-être plus la possibilité, entre le 31/01/2016 et le 31/07/2016, de changer éventuellement d'opérateur sans pénalité.
90. Dans ce sens, l'article 108, § 2, LCE n'est pas seulement un article qui protège les consommateurs ; cet article promeut également la mobilité des utilisateurs et la concurrence entre les opérateurs.
91. Dans ces circonstances, il est indiqué d'imposer une sanction effective.

6.5. Motivation relative au montant de l'amende administrative

92. Il convient de constater que le législateur n'a, à l'article 21, §§ 1er et 5, de la loi IBPT, 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.
93. 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.
94. En l'espèce, cela signifie qu'il y a lieu de raisonner sur la base 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, telle que modifiée par la Directive 2009/140/CE du 18 décembre 2009 (ci-après : « la directive Autorisation »). Ces articles portent sur le respect des conditions ou obligations imposées par la législation (au sens large du terme) ou les décisions du régulateur.
95. Par rapport aux sanctions, ces articles stipulent que les autorités réglementaires nationales (ci-après : « 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 dissuasives » s'il y a lieu (art. 10.3, deuxième phrase, a) directive « Autorisation »).
96. Les principes généraux de « mesures appropriées et proportionnées » de l'amende peuvent au moins être déduits de ces passages.
97. Pour l'application de ces principes, l'IBPT dispose d'un pouvoir discrétionnaire²¹.

6.5.1 Détermination du montant de base

98. L'amende administrative peut, conformément à l'article 21, § 5, de la loi IBPT, être de 5 % au maximum du chiffre d'affaires de Scarlet réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des communications électroniques.
99. L'année de référence complète la plus récente connue de l'IBPT est 2015²².
100. Scarlet a réalisé un chiffre d'affaires global de [confidentiel ²³] en 2015 dans le secteur des télécommunications.

²¹ Voir, par analogie, 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, *Journal officiel*, 1er septembre 2006, n° C 2010, pp. 2-5. Voir aussi : Cour de Bruxelles, 2012/AR/273, *Telenet c. IBPT*, 17 avril 2013, p. 25 : « L'IBPT dispose d'une marge d'appréciation dans le cadre de la constatation de la gravité d'une infraction, pour autant que la décision sur ce point soit suffisamment motivée et justifiée à la lumière des éléments juridiques et factuels invoqués. » (traduction libre)

²² Contrairement à la situation au moment de la prise de connaissance de la lettre de griefs ; à l'époque, il n'y avait pas encore de comptes annuels (audités) de Scarlet publiés pour 2015 sur la Centrale des bilans de la Banque nationale de Belgique, 2014 avait donc été prise comme point de départ pour déterminer le chiffre d'affaires.

101. Vu que Scarlet est pour la première fois sanctionnée pour une infraction à l'article 108, § 2, LCE, l'IBPT peut donc imposer une amende de [confidentiel] maximum à Scarlet (5% de son chiffre d'affaires global dans le secteur des communications) électroniques).
102. Toutefois, l'IBPT considère qu'une amende maximale n'est ni proportionnée, ni opportune.
103. L'IBPT considère qu'il est recommandé de tenir compte des facteurs suivants pour arriver à une amende administrative qui soit dissuasive, adaptée et proportionnelle :

a) Principe de proportionnalité et chiffre d'affaires sur le marché concerné

104. Bien que l'article 21 de la loi IBPT prenne comme point de départ le chiffre d'affaires global du contrevenant dans le secteur des communications électroniques, l'IBPT estime en l'espèce qu'il est 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.
105. L'infraction a été commise dans le cadre de la modification des tarifs pour les communications internationales de tous les abonnés de Scarlet et de la modification des tarifs pour les communications nationales des abonnés CPS de Scarlet.
106. Scarlet a indiqué à l'IBPT, en complétant des formulaires de statistiques à des fins diverses (dont des analyses de marché), qu'elle a réalisé en 2015 avec le trafic voix internationale, trafic CPS international compris, un chiffre d'affaires de [confidentiel].
107. Scarlet n'a pas communiqué de chiffres distincts à l'IBPT pour le trafic CPS national en 2015. Dans ces circonstances, l'IBPT a considéré dans son courrier du 8 juin 2016 qu'il était approprié d'appliquer une clé de répartition sur le chiffre d'affaires total en 2015 pour le trafic voix national que Scarlet a communiqué à l'IBPT. Scarlet a communiqué à ce sujet un chiffre d'affaires de [confidentiel]. En partant du principe que les clients CPS et les clients avec Voice ont un profil identique pour les communications nationales, un pourcentage d'environ [confidentiel] peut être appliqué sur ce montant pour calculer le « chiffre d'affaires de niche » des clients CPS de Scarlet pour les appels nationaux. En effet, environ [confidentiel] clients CPS sur un total d'environ ([confidentiel] clients avec Voice + [confidentiel] clients CPS =) [confidentiel] clients donnent un pourcentage de [confidentiel]. Un pourcentage de [confidentiel] de [confidentiel] donne un chiffre d'affaires de niche évalué pour les appels nationaux des clients CPS Scarlet de [confidentiel]. Scarlet n'a pas contesté ce mode de calcul dans ses observations écrites concernant les griefs de l'IBPT ou lors de l'audience.
108. L'IBPT arrive donc à un chiffre d'affaires estimé, et arrondi vers le bas, se rapportant à l'infraction, de [confidentiel].

²³ Le chiffre d'affaires total de Scarlet dans le bilan publié s'élève à [confidentiel] euros, mais Scarlet a, vis-à-vis de l'IBPT réparti ce chiffre d'affaires entre les activités télécoms et non-télécoms. Pour le calcul de l'IBPT, seul le chiffre d'affaires lié aux télécoms compte.

b) Durée de l'infraction

109. Scarlet a, au cours du mois d'août 2016, adopté des mesures de réparation, ce qui fait que l'infraction vis-à-vis de la grande majorité des abonnés de Scarlet a duré 8 mois.

c) Gravité de l'infraction

110. La gravité de l'infraction peut être mesurée compte tenu de la nature de celle-ci et de l'impact qu'elle a sur la réalisation de l'objectif principal visé par le législateur avec l'article 108, § 2, LCE : la protection des intérêts des consommateurs.

111. L'infraction à l'article 108, § 2, LCE est liée aux tarifs de Scarlet.

112. Certains de ces tarifs ont augmenté et des réductions sur les tarifs ont aussi été supprimées, ce qui revient également à une hausse tarifaire.

113. Scarlet a masqué, à tort, ces augmentations en mentionnant, dans les communications initiales de première ligne sur la facture, une « simplification » des tarifs et en ne donnant pas, sur les liens originaux (qui n'ont pas été assez longtemps consultables pour les clients avec Voice de Scarlet), d'explications sur ce qui changeait (voir ci-dessus, section analyse de l'IBPT).

114. Ce faisant, Scarlet a nui, à tort, aux intérêts des abonnés concernés.

115. Il ne s'agit pas ici d'un petit nombre d'abonnés (voir l'argumentation ci-dessus liée à la motivation relative à l'imposition d'une amende).

116. Une infraction à l'article 108, § 2, LCE dans le contexte d'une hausse tarifaire a déjà été précédemment qualifiée d'infraction grave par l'IBPT. Cela a eu lieu plus précisément dans la décision de l'IBPT déjà citée ci-dessus du 28 juin 2010 vis-à-vis de Belgacom.

117. Pour les raisons précédentes, il convient d'estimer que l'infraction à l'article 108, § 2, LCE commise par Scarlet est **grave**.

d) Conclusion

118. Compte tenu des considérations relatives à l'utilisation du chiffre d'affaires de niche comme point de départ pour le calcul du montant de base de l'amende, l'IBPT estime raisonnable et proportionné de considérer que pour une infraction grave, comme c'est le cas ici, il est indiqué de situer le montant de l'amende de base dans une fourchette allant de 1 à 1,5% du chiffre d'affaires de niche (de manière à laisser une marge pour revoir l'amende à la hausse, entre autres pour des circonstances aggravantes et à des fins de dissuasion).

119. La « simplification » des tarifs effectuée par Scarlet au 1er décembre 2015 impliquait indubitablement aussi la diminution de certains tarifs (par ex. les tarifs des communications vers les pays voisins).

120. L'on peut également tenir compte du fait que l'infraction a duré 8 mois vis-à-vis de la grande majorité des abonnés.

121. Ces facteurs peuvent justifier que l'on parte d'un pourcentage exprimant la gravité de l'infraction qui se situe en-dessous de la fourchette de 1 à 1,5%.

122. Vu ce qui précède, l'IBPT fixe le montant de base de l'amende à l'aide du pourcentage de [confidentiel] appliqué sur le chiffre d'affaires de niche arrondi de [confidentiel], ce qui donne un montant de base pour l'amende de **32.500 euros**.

6.5.2. Facteurs susceptibles de faire augmenter et diminuer le montant de l'amende

a) Circonstances aggravantes

123. Comme exposé ci-dessus, l'IBPT a clairement établi dans sa décision du 28 juin 2010 à l'encontre de Belgacom (non contredite par la Cour d'appel de Bruxelles) qu'il ne suffit pas, pour obtenir des explications sur la nature et le contenu des modifications (et le droit de résiliation sans pénalité), de renvoyer l'abonné vers un site Internet.

124. Scarlet n'a pas tenu compte de ce point de vue de l'IBPT.

125. Par conséquent, l'IBPT considère le fait que Scarlet n'ait visiblement tiré **aucun enseignement de la décision du 28 juin 2010** comme une circonstance aggravante.

126. Ensuite, au début de l'enquête, Scarlet n'a pas collaboré à celle-ci comme l'on était en droit de s'y attendre, vu les questions de l'IBPT.

127. Ainsi, Scarlet a dans un premier temps répondu à la demande d'informations du 17 février 2016 de l'IBPT en lui transmettant des URL ne fonctionnant pas, alors que l'IBPT demandait dans sa demande d'informations de transmettre (le cas échéant par mode de communication) un exemple de mode de communication à l'abonné.

128. De même, les réductions avant le 1er décembre 2015 et la suppression de celles-ci par la suite n'ont pas été indiquées dans le tableau reprenant les tarifs avant et après le 01/12/2015 demandé par l'IBPT dans son courrier du 17 février 2016. Pourtant, cette suppression était aussi guidée par les « raisons de simplification », comme l'a exprimé Scarlet dans son e-mail d'explication le 18 mars 2016.

129. Enfin, Scarlet a fourni, dans le cadre de l'explication de la suppression des réductions, des informations contradictoires à l'IBPT dans son e-mail du 18 mars 2016. La suppression des réductions figure en effet sur le site Internet de Scarlet sous la rubrique des tarifs nationaux pour les abonnés CPS, alors que dans l'explication donnée à l'IBPT, des réductions vers les destinations internationales sont données comme exemple²⁴.

130. L'IBPT retient dès lors le **manque de collaboration totale à l'enquête** comme une deuxième circonstance aggravante.

b) Circonstances atténuantes

131. Scarlet n'a encore jamais été interpellée pour le non-respect de l'article 108, § 2, LCE (**pas de précédent similaire** dans le chef de Scarlet).

²⁴ Voir l'e-mail du 18 mars 2016 : « Un petit pourcentage de nos clients CPS avaient une réduction (par ex. réduction vers le préfixe 352 ou 229) ». Le « préfixe » 352 est l'indicatif du Grand-Duché de Luxembourg, alors que le préfixe 229 est l'indicatif du Bénin.

132. Scarlet a manifesté un **sentiment de culpabilité** au cours de la procédure. L'IBPT estime toutefois qu'il n'est pas approprié de qualifier les communications initiales de Scarlet comme celles d'un opérateur raisonnable et scrupuleux, qui agissait en toute bonne foi. L'IBPT ne peut en effet pas qualifier comme tels les actes d'un opérateur qui, par exemple :

- savait que certaines modifications tarifaires signifiaient une multiplication par 10 du prix et n'a tout de même présenté celles-ci que comme une simplification et
- a supprimé des URL reprenant des informations qui étaient encore utiles au moins 2 mois pour ses abonnés.

133. Scarlet a enfin, avant que la procédure ne soit clôturée, présenté et déployé spontanément des **mesures de réparation** et a communiqué celles-ci de manière transparente à l'IBPT.

c) Conclusion

134. Après avoir évalué les circonstances aggravantes et atténuantes, l'IBPT estime que dans ce dossier l'on peut donner un grand poids à la circonstance atténuante de l'adoption des mesures de réparation (bien que celles-ci ne soient pas parfaites).

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

135. Enfin, il convient d'évaluer si le montant de l'amende doit être adapté pour créer des incitants susceptibles de discipliner ou de dissuader la conduite du contrevenant et, le cas échéant, celle d'autres contrevenants qui pourraient suivre la même voie.

136. Sur le segment du marché au sein duquel les infractions ont été commises, Scarlet est un opérateur de taille moyenne. Il est approprié de maintenir le montant de l'amende à un certain niveau, afin qu'il soit suffisamment dissuasif²⁵.

137. Vu les éléments ci-dessus, l'IBPT fixe l'amende administrative à **15.000 euros**; la diminution par rapport au montant de base est justifiée à la lumière des circonstances atténuantes décrites ci-dessus.

138. L'IBPT estime que ce montant a un caractère dissuasif suffisant. Si à l'avenir d'autres infractions à l'article 108, § 2, LCE surviennent qui nuisent aux intérêts des abonnés, celles-ci entraîneront également des sanctions telles que prévues par la loi. Le cas échéant, l'amende peut être fixée à un niveau supérieur à celui de l'amende prévue par la présente décision.

²⁵ Comparez les amendes de 500.000 euros et de 200.000 euros qui (après finalement réduction par la Cour d'appel de Bruxelles) ont été imposées respectivement à Belgacom et à Telenet pour des infractions à l'article 108, § 2, LCE.

7. Décision

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

- vu l'article 108, § 2, LCE,
- vu l'article 21 de la loi IBPT,

1. constate, au moins entre octobre 2015 et août 2016, le non-respect par Scarlet de l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, en :

- i. n'informant pas dûment les abonnés CPS et les abonnés avec Voice, préalablement à la modification tarifaire, des modifications tarifaires appliquées par Scarlet le 1er décembre 2015 ;
 - ii. n'informant plus, à partir du 1er décembre 2015, les abonnés avec Voice des modifications via le lien renseigné dans la notification, alors qu'un droit de résiliation sans pénalité pour ces modifications était encore valable pendant 2 mois, conformément à l'article 108, § 2, LCE.
2. impose à Scarlet une amende de 15.000 euros pour l'infraction à l'article 108, § 2, LCE.
3. ordonne à Scarlet de payer ce montant dans les 60 jours de la réception de la présente décision en effectuant un virement sur le numéro de compte ayant le code IBAN : BE63 6792 0058 7108 - BIC : PCHQBEBB au nom du SPF Économie – Compte des recettes générales, avec en communication « Amende IBPT à Scarlet pour non-respect de l'article 108, § 2, LCE ».
4. ordonne à Scarlet d'envoyer, au plus tard dans les 2 semaines qui suivent la notification de la décision finale, aux abonnés qui n'ont pas reçu de notification via la facture en août 2016, une nouvelle notification dans un autre format que sur la facture, conforme à l'article 108, § 2, LCE, et, ce faisant, d'accorder aux abonnés concernés un nouveau droit de résilier le contrat sans pénalité, pouvant être exercé au moins jusqu'au dernier jour du mois qui suit la nouvelle notification des modifications.

8. Voies de recours

140. Conformément à l'article 2, § 1er de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la 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.

141. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non-confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le Greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil