



I B P T

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

Référence :

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 28 NOVEMBRE 2017
VISANT L'IMPOSITION D'UNE AMENDE ADMINISTRATIVE À LYCAMOBILE
POUR NON-RESPECT DE L'ARTICLE 136, LCE ET DE L'ARTICLE 43BIS, § 5,
DE LA LOI DU 21/3/1991**

Version publique

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJET	3
2. FAITS, CONTEXTE JURIDIQUE ET RETROACTES.....	3
2.1. Faits	3
2.2. Contexte juridique	6
2.2.1. GÉNÉRALITÉS	6
2.2.2. AU FOND	6
2.3. PROCÉDURE SUIVIE.....	7
3. BASE LÉGALE.....	8
4. ANALYSE DE L'IBPT	9
4.1. GRIEF COMMUNIQUÉ.....	9
4.2. POINT DE VUE DE LYCAMOBILE PAR RAPPORT AUX GRIEFS COMMUNIQUÉS ET APPRÉCIATION PAR L'IBPT	9
4.2.1. <i>Motivation des griefs communiqués</i>	9
4.2.2. <i>Point de vue de Lycamobile</i>	10
4.2.3. <i>Appréciation par l'IBPT</i>	12
4.3. DÉCISION CONCERNANT LE RESPECT DE L'ARTICLE 136, LCE, ET L'ARTICLE 43BIS, § 5 DE LA LOI DU 21/3/1991.....	13
5. MOTIVATION DE L'IBPT CONCERNANT L'IMPOSITION DE L'AMENDE ET LA DETERMINATION DE SON MONTANT.....	14
5.1. MONTANT ENVISAGÉ DE L'AMENDE ADMINISTRATIVE COMMUNIQUÉ À LYCAMOBILE	14
5.2. POINT DE VUE DE LYCAMOBILE CONCERNANT LE MONTANT ENVISAGÉ POUR L'AMENDE ADMINISTRATIVE.....	14
5.3. MOTIVATION RELATIVE À L'IMPOSITION D'UNE AMENDE	14
5.4. MOTIVATION RELATIVE AU MONTANT DE L'AMENDE.....	14
5.4.1. <i>Détermination du montant de base</i>	16
5.4.1.1. <i>Principe de proportionnalité et chiffre d'affaires sur le marché concerné</i>	16
5.4.1.2. <i>Gravité de l'infraction</i>	17
5.4.1.3. <i>Concernant le respect de l'article 136, LCE, et l'article 43bis, § 5 de la loi du 21/3/1991</i>	17
5.4.1.3. <i>Taille relative de l'entreprise</i>	17
5.4.1.4. <i>Durée</i>	18
5.4.1.5. <i>Conclusion</i>	18
5.4.2. <i>Facteurs susceptibles de faire augmenter et diminuer le montant de l'amende</i>	18
5.4.2.1. <i>Circonstances aggravantes</i>	18
5.4.2.2. <i>Circonstances atténuantes</i>	18
5.4.2.3. <i>Nécessité de donner à l'amende un caractère dissuasif</i>	19
5.5 DÉCISION CONCERNANT L'AMENDE	19
5.6 OBSERVATION FINALE.....	19
6. DÉCISION.....	20
7. NOTIFICATION ET PUBLICATION DE LA DÉCISION	20
8. VOIES DE RECOURS.....	21

1. OBJET

1. La présente décision vise à déterminer si les griefs communiqués le 7 août 2017 et le 27 septembre 2017 par l'IBPT à Lycamobile peuvent être retenus définitivement. Ces griefs portent sur le non-respect de l'article 136 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après : « LCE ») et de l'article 43bis, § 5, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après « la loi du 21/3/1991 »). Si ces griefs sont retenus, il sera déterminé si, conformément à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après, la « loi IBPT »), une amende administrative doit être imposée à Lycamobile.

2. FAITS, CONTEXTE JURIDIQUE ET RETROACTES

2.1. Faits

Le 18/4/2017, l'IBPT a reçu du Service de médiation pour les télécommunications (ci-après « le Service de médiation ») un courrier dans lequel le Service de médiation précisait que *« depuis plusieurs mois, il n'a plus reçu de feedback de Lycamobile concernant les plaintes de médiation. Ce constat a été posé dans plusieurs plaintes de médiation qui - à défaut de compromis à l'amiable - ont été clôturées par une recommandation.*

Les recommandations (...) sont également restées sans réponse de sorte que celles-ci ont été rendues exécutoires, conformément à l'article 43bis, § 5, de la loi de 1991.

En ce qui concerne les plaintes pour appels malveillants, le Service de médiation constate que les choses ne sont pas simples non plus en comparaison avec d'autres opérateurs mais qu'il a été possible d'obtenir des réponses lors de contacts téléphoniques avec le gestionnaire du dossier.

Le Service de médiation a organisé, en date du 23 février 2017, une réunion avec monsieur Peter Ogier (...) qui n'a malheureusement pas donné de meilleurs résultats. Le Service de médiation est toujours amené aux mêmes constats qu'avant la réunion. Étant donné que Lycamobile ne manifeste de facto aucune volonté de collaborer avec le Service de médiation, nous concluons que cet opérateur enfreint l'article 136 [LCE. »]

2. Le 3/5/2017, l'IBPT a envoyé un courrier à ce sujet à Lycamobile. Dans ce courrier, il était indiqué ce qui suit :
« Nous avons reçu un courrier du Service de médiation pour les télécommunications dans lequel ce dernier attirait l'attention sur un manque de collaboration de Lycamobile avec le Service de médiation.
D'après le Service de médiation, ce dernier n'obtient plus de réponses de Lycamobile dans le cadre de plaintes de médiation. Il n'y a plus de feedback non plus concernant les recommandations du Service de médiation.

Nous tenons à souligner que, conformément à l'article 136 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, Lycamobile est tenue de collaborer valablement avec le Service de médiation et conformément au protocole conclu avec ce dernier.

Nous tenons également à attirer votre attention sur l'article 43bis, § 5, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques : selon cette disposition, un opérateur est tenu de suivre la recommandation du Service de médiation lorsque celui-ci a laissé passer 2 fois le délai de 20 jours ouvrables sans motiver sa décision de ne pas suivre la recommandation en question.

L'IBPT suit attentivement le respect des articles de loi précités. Si l'IBPT constate une nouvelle fois que Lycamobile ne collabore pas valablement avec le Service de médiation et ne respecte donc pas les articles cités, l'IBPT peut mettre Lycamobile formellement en demeure. Une telle procédure peut entraîner l'imposition d'une amende administrative d'un montant équivalant à maximum 5 % du chiffre d'affaires concerné.» (traduction libre)¹

3. L'IBPT n'a reçu aucune réaction à ce courrier.
4. Le 27/6/2017, l'IBPT a reçu un courrier du Service de médiation dans lequel ce dernier attirait une nouvelle fois l'attention sur la collaboration médiocre avec Lycamobile.
5. Ce courrier contenait également une liste de dossiers récents concernant lesquels la collaboration avec Lycamobile est insuffisante selon le Service de médiation. Cette liste est la suivante :

Numéro de plainte	Commentaire
2017/378	L'opérateur effectue chaque mois un top-up automatique pour la carte prépayée du plaignant. Le plaignant souhaite que cela cesse. La plainte est restée sans réponse. La recommandation et le rappel de cette recommandation (11/5/2017) sont également restés sans réponse.
2017/883	Le plaignant ne peut quasi plus envoyer et recevoir de SMS. La plainte est restée sans réponse.

¹ Texte original : « Wij ontvingen van de Ombudsdienst voor telecommunicatie een schrijven waarin gewezen wordt op een gebrekkige samenwerking van Lycamobile met de Ombudsdienst.

Volgens de Ombudsdienst ontvangen zij geen respons meer van Lycamobile in het kader van verzoeningsklachten.

Ook op de aanbevelingen van de Ombudsdienst komt geen feedback meer.

Wij willen u er op wijzen dat overeenkomstig artikel 136 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie Lycamobile verplicht is om naar behoren en overeenkomstig het afgesloten protocol met de Ombudsdienst samen te werken.

Wij willen u tevens wijzen op artikel 43bis, § 5, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven : volgens deze bepaling moet een operator de aanbeveling van de Ombudsdienst uitvoeren wanneer deze operator 2 maal de termijn van 20 werkdagen heeft laten voorbijgaan zonder te motiveren waarom de betreffende aanbeveling niet uitgevoerd zou moeten worden.

Het BIPT ziet nauwlettend toe op de naleving van de aangehaalde wetsartikelen.

Indien het BIPT nogmaals vaststelt dat Lycamobile niet naar behoren samenwerkt met de Ombudsdienst en derhalve de geciteerde artikelen niet naleeft, dan kan het BIPT Lycamobile formeel in gebreke stellen.

Dergelijke procedure kan leiden tot het opleggen van een administratieve geldboete ten bedrage van maximaal 5% van de betreffende omzet. »

	La recommandation et le rappel de cette recommandation (29-05-2017) sont également restés sans réponse.
2017/3291	Le plaignant souhaitait devenir client chez Lycamobile. Il a reçu la carte SIM mais n'est toujours pas en mesure d'envoyer des SMS ou de téléphoner. La plainte est restée sans réponse. La recommandation (31/5/2017) est également restée sans réponse.
2017/3577	La carte SIM du plaignant a été bloquée suite à une erreur d'enregistrement. Le client a reçu une nouvelle carte SIM mais le pack qu'il avait acheté une semaine auparavant a été perdu dans le processus. La plainte et les différents rappels (le dernier rappel date du 6/6/2017) sont restés sans réponse.
2017/3758	Le plaignant ne parvient pas à identifier sa carte rechargeable chez Lycamobile. La plainte et les différents rappels (le dernier rappel date du 6/6/2017) sont restés sans réponse.
2017/3792	Le plaignant a reçu un SMS de Lycamobile l'informant qu'il recevrait € 50 de crédit d'appel s'il faisait enregistrer son numéro d'appel. Le plaignant n'a toutefois pas reçu ce crédit d'appel supplémentaire. La plainte et les différents rappels (le dernier rappel date du 6/6/2017) sont restés sans réponse.
2017/3890	Le plaignant ne parvient pas à identifier sa carte rechargeable chez Lycamobile. La plainte et les différents rappels (le dernier rappel date du 6/6/2017) sont restés sans réponse.
2017/4347	Le plaignant ne peut marquer son accord sur le supplément de € 5 qu'il doit payer pour enregistrer sa carte prépayée. La plainte et les différents rappels (le dernier rappel date du 6/6/2017) sont restés sans réponse.
2017/4942	Le plaignant souhaite changer d'opérateur et passer chez Lycamobile. Le numéro du plaignant serait attribué à un tiers. La plainte et les différents rappels (le dernier rappel date du 6/6/2017) sont restés sans réponse.
2017/4967	Le plaignant devait recevoir € 50 de crédit d'appel de Lycamobile s'il faisait enregistrer son numéro d'appel. Malgré les démarches nécessaires en ce sens du plaignant, il n'a pas reçu ce crédit d'appel supplémentaire et il s'est avéré que son numéro n'avait pas non plus été enregistré. La plainte et les différents rappels (le dernier rappel date du 7/06/2017) sont restés sans réponse.
2017/5833	Le plaignant a reçu un SMS de Lycamobile l'informant qu'il recevrait € 50 de crédit d'appel s'il faisait enregistrer son numéro d'appel. Le plaignant n'a toutefois pas reçu ce crédit d'appel supplémentaire. La plainte et les différents rappels (le dernier rappel date du 8/06/2017) sont restés sans réponse.
2017/5901	Le plaignant ne peut marquer son accord sur le supplément de € 5 qu'il doit payer pour enregistrer sa carte prépayée. La plainte a été notifiée le 24/5/2017 et est restée sans réponse jusqu'à aujourd'hui.

2017/5926	<p>Le plaignant ne parvient pas à enregistrer sa carte prépayée et ne reçoit aucune aide pour cela du service clientèle.</p> <p>La plainte a été notifiée le 28/05/2017 et est restée sans réponse jusqu'à aujourd'hui.</p>
-----------	---

6. L'IBPT constate que le traitement des plaintes précitées se situe entre mi-mai et mi-juin de cette année, c.-à-d. après l'envoi à Lycamobile du courrier susmentionné de l'IBPT incitant Lycamobile à collaborer sérieusement avec le Service de médiation.

2.2. Contexte juridique

2.2.1. Généralités

1. En vertu de l'article 14, § 1er, 3°, de la loi IBPT, l'IBPT contrôle le respect de la LCE ainsi que du Titre Ier, Chapitre X, de la loi du 21/3/1991. Ce chapitre se rapporte au Service de médiation, y compris l'article 43bis.
2. L'article 8, 2°, LCE, prévoit que l'IBPT est tenu d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de communications électroniques.

2.2.2. Au fond

3. L'article 43bis, § 5, de la loi du 21/03/1991 prévoit ce qui suit :

« § 5. L'entreprise concernée dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au § 3, 3°, du présent article. La décision motivée est envoyée au plaignant et au Service de Médiation. Après l'expiration du délai visé à l'alinéa précédent, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. Celle-ci dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au § 3, 3°. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Par le non-respect des délais visés aux alinéas précédents, l'entreprise concernée s'engage à exécuter la recommandation pour ce qui est de l'intervention spécifique et personnelle au plaignant concerné. »

4. L'article 136, LCE, stipule:

« Art. 136. § 1er. Les personnes visées à l'article 43bis, § 1er, 1° à 6° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques désignent une personne valablement habilitée à les représenter dans leurs relations avec le service de médiation pour les télécommunications.

§ 2. Les prestataires informent les utilisateurs des possibilités de recours auprès du service de médiation pour les télécommunications. Cette information est réalisée en accord avec le service de médiation.

§ 3. En vue d'assurer un traitement efficace des litiges soumis au service de médiation, un protocole est conclu entre les prestataires visés à l'article 43bis, § 1er, 1° à 6°, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et ledit service de médiation. Ce protocole détermine les modalités de traitement des plaintes (...). »

2.3. Procédure suivie

5. Le 7 août 2017, l'IBPT a envoyé une lettre de griefs à Lycamobile.
6. Dans cette lettre de griefs, l'IBPT a déclaré que Lycamobile ne respectait pas l'article 136, LCE, de même que l'article 43bis, § 5, de la loi du 21/3/1991 étant donné que Lycamobile ne répond pas aux plaintes auprès du Service de médiation et, qu'en ce qui concerne les dossiers 2017/883 et 2017/3291, elle n'exécute pas les recommandations devenues obligatoires. L'IBPT a également communiqué à Lycamobile le montant envisagé pour l'amende administrative, à savoir 12 500 euros. L'IBPT a invité Lycamobile à transmettre ses commentaires par écrit et à comparaître à l'audition du 25 septembre 2017. Enfin, le Conseil de l'IBPT a indiqué dans la lettre de griefs qu'il pourrait, après avoir reçu les commentaires par écrit de Lycamobile 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.
7. Lycamobile n'a pas transmis de commentaires écrits à l'IBPT.
8. Lycamobile a comparu à l'audition avec le Conseil de l'IBPT qui s'est tenue le 25 septembre 2017. Lors de l'audition, Lycamobile a affirmé ne pas avoir reçu la lettre de griefs².
9. Le 27 septembre 2017, l'IBPT a transmis un courrier à Lycamobile, lequel stipulait :

« Comme constaté lors de l'audition du 25/9/2017, Lycamobile n'a pas encore pris connaissance du courrier recommandé contenant les griefs du 7/8/2017 concernant le constat d'indications d'infraction à l'article 136, LCE, et à l'article 43bis, § 5, de la loi du 21/3/1991. Il ressort des documents de La Poste joints en annexe³ que cette lettre de griefs a bien été délivrée à Lycamobile.

² À titre de précision, l'on peut ajouter que Lycamobile avait été invitée à l'audition en question suite à deux lettres de griefs dont l'une se rapportait à la collaboration avec le Service de médiation et l'autre à l'itinérance. Lycamobile a déclaré n'avoir reçu que la lettre des griefs portant sur l'itinérance.

³ Les accusés de réception concernés ont été joints de facto.

Afin de permettre à Lycamobile de communiquer encore son point de vue, vous disposez jusqu'au vendredi 6 octobre à 16h00 pour transmettre vos remarques par écrit à l'IBPT. Le Conseil de l'IBPT clôture alors les débats et prendra une décision concernant cette affaire en vertu de l'article 21, § 5, de la loi IBPT, sur la base du présent dossier.» (traduction libre)⁴

10. Le 6 octobre, l'IBPT a reçu le point de vue écrit de Lycamobile concernant la lettre de griefs du 7/8/2017.

3. BASE LÉGALE

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

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

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

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

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

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

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

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

2° le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une amende administrative au profit du Trésor public d'un montant maximal de 5 000 euros pour les personnes physiques et de 5 % au maximum du chiffre d'affaires du contrevenant réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des communications électroniques ou des services postaux en Belgique ou si le contrevenant ne développe pas d'activités lui faisant réaliser un chiffre d'affaires, d'un montant maximal de 41 000 000 euros pour les personnes morales ;

(...)

⁴ Texte original : « Zoals vastgesteld tijdens de hoorzitting op 25/9/2017 heeft Lycamobile nog geen kennis genomen van de aangetekende brief met grieven van 7/8/2017 m.b.t. de vaststelling van aanwijzingen inzake overtreding van artikel 136, WEC en van artikel 43bis, § 5, van de wet van 21/3/1991. Uit de documenten van De Post die u in bijlage vindt⁴, blijkt dat deze brief met grieven wel degelijk bij Lycamobile is afgeleverd geworden.

Teneinde Lycamobile de mogelijkheid te geven alsnog haar standpunt kenbaar te maken, kan u uw opmerkingen tot vrijdag 6 oktober, 16u00 schriftelijk aan het BIPT bezorgen. De Raad van het BIPT sluit dan de debatten en zal een beslissing in deze zaak nemen krachtens artikel 21, § 5, van de BIPT-wet, op basis van het voorliggende dossier. »

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.

4. ANALYSE DE L'IBPT

4.1. Grief communiqué

12. Par courrier du 7 août 2017, l'IBPT a communiqué le grief suivant à Lycamobile : le non-respect de l'article 136, LCE et de l'article 43bis, §5, de la loi du 21/3/1991 étant donné que Lycamobile ne répond pas aux plaintes auprès du Service de médiation et, qu'en ce qui concerne les dossiers 2017/883 et 2017/3291, elle n'exécute pas les recommandations devenues obligatoires.

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

13. Lycamobile a exprimé son point de vue par rapport aux griefs communiqués dans une lettre à l'IBPT du 6 octobre 2017.
14. L'IBPT réitère ci-dessous la motivation de la formulation des griefs (point 4.2.1), restitue le point de vue de Lycamobile par rapport aux griefs communiqués (point 4.2.2) pour donner ensuite son appréciation définitive sur le point de vue de Lycamobile ainsi que sur les griefs communiqués (point 4.2.3).

4.2.1. Motivation des griefs communiqués

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

« 5.1. Constatations

Il ressort des informations que l'IBPT a reçues du Service de médiation que tout porte à croire que Lycamobile ne collabore pas valablement avec le Service de médiation.

L'IBPT a attiré l'attention de Lycamobile sur ce fait dans le courrier du 3/5/2017. L'IBPT n'a reçu aucune réaction à ce courrier.

Le point 3 de cette lettre de griefs contient une liste de dossiers auxquels Lycamobile ne collabore pas valablement selon le Service de médiation. Le traitement de ces dossiers date, d'après le courrier de l'IBPT, du 3/5/2017. L'IBPT ne peut que constater que le courrier du 3/5/2017 n'a pas suscité une attitude constructive de la part de Lycamobile vis-à-vis des dossiers de médiation traités par le Service de médiation.

Selon le Service de médiation, Lycamobile n'a répondu à aucune plainte des 13 dossiers évoqués, ni aux rappels l'incitant à le faire. Une telle attitude semble dénoter d'un profond désintérêt vis-à-vis des problèmes auxquels ses propres clients sont confrontés.

5.2. Décision concernant l'infraction et la procédure

Sur la base des constatations ci-dessus, l'IBPT conclut à une infraction dans le chef de Lycamobile à l'article 136, LCE. Cet article impose une obligation de collaboration avec le Service de médiation, comme il ressort également des travaux parlementaires préparatoires. L'IBPT conclut également à une infraction à l'article 43bis, § 5, de la loi du 21/3/1991 dans le sens où Lycamobile, en ce qui concerne les dossiers 2017/883 et 2017/3291, ne suit pas les recommandations devenues obligatoires entre-temps du Service de médiation.

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

4.2.2. Point de vue de Lycamobile

16. Lycamobile s'excuse de ne pas avoir répondu dans les délais au courrier du 7 août 2017, au courrier précédent du 3 mai 2017 ainsi qu'à une série de plaintes transmises par le Service de médiation. Selon Lycamobile, elle n'a jamais eu l'intention de porter entrave aux lettres ou aux e-mails ou de les ignorer. Lycamobile précise qu' « *immédiatement après avoir reçu le courrier du 7 août 2017, l'affaire a été transférée au Lycamobile Chief Operation Office et legal team.* »

17. Lycamobile déclare posséder deux équipes, respectivement pour le traitement des plaintes générales de clients (produits et services) et pour les appels malveillants. L'équipe qui traite les plaintes du Service de médiation (la « Resolution team ») est établie à Londres et peut être contactée via OmbudsmanQueries@lycamobile.com. Les plaintes de clients peuvent être transmises à complaints@lycamobile.be. L'équipe qui traite les appels malveillants est établie en Belgique et est la même que celle qui contacte les autorités répressives ; ces plaintes nécessitent en effet un accès aux données des clients et l'équipe Data-retention a reçu une formation à cet effet). Cette équipe peut être contactée via data.retention@lycamobile.be.

18. Lycamobile déclare avoir elle-même mené une enquête qui a montré que jusqu'en février 2016, le Service de médiation a envoyé chaque type de plaintes à la bonne adresse et que celles-ci avaient toujours été traitées correctement. À partir de février 2016, le Service de médiation a toutefois transmis toutes les plaintes au bureau de Lycamobile à Zaventem. Il est regrettable que toutes les plaintes n'aient pas été traitées en raison du fait que l'équipe de Zaventem partait du principe que ces lettres et plaintes avaient également été envoyées aux équipes précitées en vue de leur traitement. Selon un e-mail de M. Ph. Blommaerts adressé à Shugri Dahir de Lycamobile en date du 6 octobre 2017, le Médiateur a transmis les plaintes indiquées dans le courrier du 7 août à l'adresse e-mail suivante : peter.ogier@lycamobile.com. Peter Ogier est un membre de l'équipe de Zaventem qui établit les contacts avec les autorités répressives. Malheureusement, Peter Ogier et l'équipe de Zaventem n'étaient pas en mesure de réagir à ces plaintes.
19. Lycamobile a demandé que le Médiateur transmette désormais les e-mails portant sur des plaintes de clients qui ne sont pas liées à des appels malveillants à : Ombudsmanqueries@lycamobile.com. Lycamobile veillera également à ce que les e-mails adressés au personnel du bureau de Zaventem soient transmis rapidement à l'équipe Resolution à Londres.
20. Le bureau local n'a aucune trace de la réception des lettres de l'IBPT du 3 mai 2017 et ne peut pas être tenu pour responsable de la non-réception de ces lettres, bien que l'IBPT ait utilisé l'adresse correcte.
- Le bureau local assure que toute la correspondance ultérieure reçue à Zaventem sera transmise rigoureusement et immédiatement à l'équipe Lycamobile pertinente à son siège social à Londres.
21. Lycamobile reconnaît que ce problème de communication est très fâcheux. Lycamobile s'enorgueillit de répondre et de traiter rapidement et correctement les plaintes de clients.
22. Lycamobile souligne également le fait qu'elle est active sur un marché compétitif. La nature de ces services (Pay As You Go, packs mensuels contrairement aux contrats de 12 ou 18 mois généralement proposés par les MNO) signifie que les clients peuvent changer très rapidement d'opérateur. Cela implique que Lycamobile est particulièrement sensible aux plaintes et travaille d'arrache-pied pour garantir la plus grande satisfaction du client, et ce, tout en proposant les tarifs d'appel les plus bas et les plus compétitifs.

23. Lycamobile a revu son processus de plaintes et a entrepris des démarches afin de garantir que toutes les plaintes seront à l'avenir traitées rapidement et correctement. Lycamobile a également revu et retravaillé sa « Regulatory Complaints Handling Procedure » (un document interne) ainsi que son « Customer code of practice ».
24. Les équipes respectives chargées du traitement des plaintes ont été informées immédiatement du courrier du 7 août 2017. Elles ont contacté le Service de médiation pour obtenir toutes les plaintes ouvertes. L'équipe a donné la priorité au traitement de ces plaintes et est heureuse de confirmer qu'une réponse a été fournie à toutes les plaintes ouvertes.
25. Le courrier de l'IBPT du 7 août 2017 fait état d'un certain nombre de plaintes auxquelles Lycamobile n'a pas réagi.
Toutes les plaintes ont entre-temps reçu une réponse au 6/10/2017. D'autres plaintes ont également été traitées entre-temps.
26. Lycamobile est convaincue que les erreurs telles que survenues plus tôt dans l'année ne seront pas répétées.
Lycamobile confirme qu'elle mettra en œuvre tous les moyens internes de manière adéquate pour traiter les plaintes en néerlandais, en français ou en anglais, et s'engage à y répondre dans les délais.

À la lumière de ce qui précède, Lycamobile demande respectueusement au régulateur de renoncer à l'amende proposée ou de la suspendre pour une période déterminée.

4.2.3. Appréciation par l'IBPT

27. Dans la liste des opérateurs que l'IBPT a publiée sur son site Internet⁵, Lycamobile est renseignée avec l'adresse Hermesstraat 8c, 1930 Zaventem. Dans la base de données de l'IBPT, M. Peter Ogier est renseigné comme la personne de contact, avec pour adresse e-mail : peter.ogier@lycamobile.com. Ces données proviennent de Lycamobile elle-même.
28. Pour le Service de médiation également, M. Ogier est renseigné comme personne de contact⁶, avec la même adresse e-mail que celle précitée.
29. Lorsque l'IBPT ou le Service de médiation utilisent l'adresse physique ou l'adresse e-mail renseignée par Lycamobile elle-même comme adresse de contact, ces instances doivent pouvoir partir du principe que Lycamobile recevra et traitera dûment le courrier en question.

⁵ Cf. <http://www.bipt.be/fr/opérateurs/telecom/reseaux-services/list-of-telecom-operators>

⁶ En application de l'article 136, § 1er, LCE. Ces données ont été communiquées par téléphone par un collaborateur du Service de médiation.

30. Dans le cadre de sa prise de position, Lycamobile renseigne quatre adresses e-mail pour le traitement de plaintes. Il semble que chaque adresse e-mail se rapporte à un service spécifique qui traite un certain type de plaintes.
31. Lycamobile est libre de choisir elle-même son fonctionnement interne, y compris le traitement des plaintes. Lorsqu'une personne ou une organisation contacte Lycamobile via une adresse valable, qu'il s'agisse d'une adresse physique ou d'une adresse e-mail appartenant indéniablement à Lycamobile, veiller à ce que le courrier en question arrive auprès de la bonne personne ou du service compétent et soit dûment traité relève néanmoins de la responsabilité de Lycamobile. Les personnes extérieures qui ne connaissent pas l'organigramme de Lycamobile ou ne sont pas au courant de la répartition interne des tâches ou d'éventuelles modifications dans cette répartition des tâches ne sont pas responsables de la bonne distribution des courriers et e-mails entrants chez Lycamobile.
32. La collaboration avec les instances compétentes, qu'il s'agisse de l'IBPT ou du Service de médiation, ne peut pas dépendre de l'organisation interne d'un opérateur. Au contraire, il s'agit d'une obligation légale qui incombe à chaque opérateur et qui doit dès lors être respectée. Dans ce sens, il est donc inimaginable qu'un opérateur puisse se référer à son organisation interne pour justifier l'absence ou le manque de réponses à des courriers et e-mails.
33. Enfin, Lycamobile renvoie au marché compétitif sur lequel elle est active, où les clients peuvent changer rapidement d'opérateur. L'IBPT est d'accord avec cet état de fait mais estime également que ce contexte doit justement inciter les opérateurs à faciliter autant que possible les procédures de plaintes internes, y compris la collaboration avec le Service de médiation et l'IBPT. Force est toutefois de constater que ce traitement des plaintes ainsi que la collaboration avec le Service de médiation et l'IBPT laisse fortement à désirer malgré les remarques répétées à ce sujet, tant de la part du Service de médiation que de l'IBPT.

4.3. Décision concernant le respect de l'article 136, LCE, et l'article 43bis, § 5 de la loi du 21/3/1991

34. L'IBPT retient dès lors définitivement les griefs communiqués par courrier en date du 7 août 2017 et considère dès lors définitivement que Lycamobile n'a pas respecté l'article 136, LCE, et l'article 43bis, § 5, de la loi du 21/3/1991 étant donné que Lycamobile ne répond pas aux plaintes auprès du Service de médiation et, qu'en ce qui concerne les dossiers 2017/883 et 2017/3291, elle n'exécute pas les recommandations devenues obligatoires.

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

5.1. Montant envisagé de l'amende administrative communiqué à Lycamobile

35. Sur la base du projet de raisonnement, repris au point 6.2. du courrier de l'IBPT du 7 août 2017, l'IBPT a communiqué, conformément à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003, un montant envisagé pour l'amende administrative à Lycamobile de 12 500 euros.

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

36. Dans son courrier du vendredi 6 octobre 2017, Lycamobile ne réagit pas au montant proposé de l'amende.

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

37. Vu les infractions constatées à l'article 136, LCE et à l'article 43bis, § 5, de la loi du 21/3/1991, et l'impact de ces infractions sur les intérêts des utilisateurs, l'IBPT est d'avis que l'imposition d'une amende administrative à Lycamobile est justifiée.

38. Les infractions aux lois de Lycamobile nuisent à la confiance que les consommateurs doivent pouvoir avoir dans les opérateurs. Cette confiance comprend également la certitude que lorsque les consommateurs ont des plaintes concernant le service de leur opérateur, ce dernier prendra celles-ci au sérieux.

39. À l'article 9.2 de ses conditions générales, Lycamobile renvoie en outre elle-même au Service de médiation comme un « un organisme indépendant qui peut aider à résoudre les problèmes ou à régler les plaintes entre nous. » Il est inacceptable qu'un opérateur recommande une solution ou, à tout le moins, une procédure permettant d'arriver à une solution et n'y collabore pas lui-même valablement.

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

5.4. Motivation relative au montant de l'amende

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

« § 1er. Si le Conseil dispose d'un faisceau d'indices qui pourraient indiquer une infraction à la législation ou à la réglementation dont l'Institut contrôle le respect ou aux décisions prises par l'Institut en exécution de cette législation ou réglementation, il fait part de ses

griefs à l'intéressé ainsi que des mesures envisagées visées au paragraphe 5 qui seront appliquées en cas de confirmation de l'infraction. » ;

(...)

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

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

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

2° le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une amende administrative au profit du Trésor public d'un montant de 5 % au maximum du chiffre d'affaires du contrevenant réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des communications électroniques ou des services postaux en Belgique ou si le contrevenant ne développe pas d'activités lui faisant réaliser un chiffre d'affaires, d'un montant maximal de 5 000 euros ; »

42. 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.
43. 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.
44. 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 par les décisions du régulateur.
45. Selon les termes de ces articles, il est prévu en matière de 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 dissuasives » s'il y a lieu (art. 10.3, deuxième phrase, a) directive « Autorisation »).
46. Les principes généraux de « mesures appropriées et proportionnées » de l'amende peuvent au moins être déduits de ces passages.
47. Pour l'application de ces principes, l'IBPT dispose d'un pouvoir discrétionnaire⁷.

⁷ 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.

48. L'IBPT estime qu'il est approprié et proportionné de prendre, comme point de départ pour la détermination d'une amende administrative, un montant de base, qui soit fonction de la gravité et de la durée de l'infraction. Il est par conséquent approprié et proportionné d'adapter ce montant concret en fonction des comportements concrets du contrevenant dans le dossier concret, en tenant compte des facteurs susceptibles d'aggraver ou de diminuer l'amende. À travers cet exercice, il convient de voir si le montant de l'amende doit être adapté pour créer des incitants susceptibles de discipliner ou de décourager la conduite du contrevenant ou, le cas échéant, celle d'autres contrevenants qui pourraient suivre la même voie.

5.4.1. Détermination du montant de base

49. 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

50. L'année complète de référence la plus récente, connue de l'IBPT, est 2016.

51. En 2016, Lycamobile a réalisé un chiffre d'affaires sur le marché mobile de € (...) ⁸.

52. 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.

53. Étant donné que l'infraction porte sur les activités de Lycamobile se rapportant aux consommateurs et vu que l'infraction de Lycamobile peut également se rapporter à tous les consommateurs de Lycamobile, l'IBPT peut prendre en considération le montant de € (...) - à savoir le montant se rapportant aux activités de Lycamobile se rapportant aux consommateurs⁹ - et imposer par conséquent une amende administrative de maximum € (...) (5 % du montant précité).

54. Toutefois, l'IBPT considère qu'une amende maximale n'est ni proportionnelle, ni opportune.

⁸ Source : Données fournies par Lycamobile à l'IBPT.

⁹ Source : données fournies par Lycamobile à l'IBPT. Concrètement, ce chiffre comprend les données suivantes : (...)

55. Compte tenu du fait que le maximum légal de l'amende est fixé à 5 % du chiffre d'affaires du dernier exercice et des considérations ci-dessus comme point de départ pour le calcul de l'amende administrative, il est raisonnable et proportionné de situer le montant de l'amende pour une infraction d'une certaine gravité entre 0,01 % et 1 % du chiffre d'affaires en question. Cette fourchette laisse une marge pour prendre en considération les circonstances aggravantes et atténuantes et pour tenir compte de l'effet intimidant et dissuasif visé par l'amende administrative.
56. Considérant que Lycamobile omet quasi systématiquement de collaborer de manière constructive avec le Service de médiation et de trouver ainsi une solution aux problèmes auxquels sont confrontés ses propres clients, le montant de base peut être fixé sur la base du pourcentage de (...) %, et plus précisément (...) % de € (...), soit € 10 750,352.

5.4.1.2. Gravité de l'infraction

57. La gravité de l'infraction est mesurée compte tenu de la nature de celle-ci et de la manière dont elle a un impact sur la réalisation des objectifs principaux visés par le cadre réglementaire : la promotion de la concurrence et la protection des intérêts des consommateurs.

5.4.1.3. Concernant le respect de l'article 136, LCE, et l'article 43bis, § 5 de la loi du 21/3/1991

58. L'article 136 LEC oblige les opérateurs à collaborer valablement avec le Service de médiation.
59. L'article 43bis, § 5, de la loi du 21/3/1991 oblige les opérateurs à exécuter les recommandations devenues obligatoires.
60. Le fait que Lycamobile ne respecte pas ces obligations comme il se doit porte préjudice aux utilisateurs concernés.
61. Vu le nombre de plaintes que le Service de médiation a transmis à l'IBPT, les discussions antérieures que le Service de médiation a menées en vain avec Lycamobile et le faible impact que le courrier de l'IBPT a eu sur Lycamobile, l'on peut admettre qu'aucun client de Lycamobile qui s'adresse au Service de médiation ne peut être certain d'une collaboration valable de la part de Lycamobile à la procédure auprès du Service de médiation. Dans ce sens, les manquements de Lycamobile portent potentiellement préjudice à tous les clients concernés.

5.4.1.3. Taille relative de l'entreprise

62. Sur le segment du marché sur lequel l'infraction a été commise, Lycamobile est un opérateur relativement important. Selon ses dires, Lycamobile possède plusieurs centaines de milliers de clients¹⁰.
63. C'est la raison pour laquelle il convient de porter le montant de base à un certain niveau – pour être suffisamment dissuasif.

5.4.1.4. Durée

64. Sur la base des données que le Service de médiation a transmises à l'IBPT, à savoir qu'une réunion s'est tenue en février 2017 entre le Service de médiation et Lycamobile, il peut être admis que Lycamobile ne collabore pas valablement avec le Service de médiation depuis 2016 déjà.

5.4.1.5. Conclusion

65. Sur la base de ce qui précède, l'on peut dire que l'infraction à l'article 136, LCE et à l'article 43bis, § 5, de la loi du 21/3/1991, commise par Lycamobile, est grave.

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

5.4.2.1. Circonstances aggravantes

66. Malgré des contacts antérieurs (réunion, rappels...) avec le Service de médiation, Lycamobile ne collabore pas valablement avec cette instance.
67. Le courrier du 3/5/2017 de l'IBPT n'a pas eu d'impact sur le manque de collaboration de la part de Lycamobile.
68. De plus, le traitement de la présente décision a également été ralenti en raison du fait que Lycamobile n'a pas traité la lettre de griefs ou ne l'a pas traitée en temps opportun.

5.4.2.2. Circonstances atténuantes

69. Selon Lycamobile, les dossiers cités dans la présente décision ont entre-temps été traités ou sont effectivement en cours de traitement. Un collaborateur du Service de médiation a confirmé cette information par téléphone à l'IBPT.

¹⁰ Cf. <http://trends.knack.be/economie/e-business/lycamobile-wordt-mobiele-operator-bij-telenet/article-normal-813305.html>. Dans cet article du 10/02/2017, il est précisé ce qui suit au sujet de Lycamobile : « Selon ses propres dires, elle compte environ 1 million de clients. »

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

70. L'une des fonctions d'une amende consiste à inciter le contrevenant à mettre fin à l'infraction et/ou à ne pas récidiver, de même qu'à dissuader d'autres contrevenants éventuels d'adopter un comportement similaire.
71. L'infraction commise par Lycamobile à l'article 136 LCE et à l'article 43bis, § 5, de la loi du 21/3/1991 est susceptible de toucher un grand nombre de clients. Cela fait longtemps que Lycamobile ne collabore plus valablement avec le Service de médiation.
72. Afin d'éviter toute récidive et d'avoir un effet dissuasif, une amende administrative reste justifiée. L'IBPT tient par cela principalement à donner un signal clair qu'il ne tolère pas le non-respect ou les manquements concernant l'article en question.
73. L'imposition d'une amende administrative est recommandée.

5.5 Décision concernant l'amende

74. Vu les éléments ci-dessus, l'IBPT fixe ici et maintenant l'amende administrative se rapportant à l'infraction à l'article 136, LCE et à l'article 43bis, § 5, de la loi du 21/03/1991 à **12 500 euros** ; l'augmentation par rapport au montant de base est justifié à la lumière des circonstances aggravantes précitées. Ces circonstances aggravantes ne sont pas effacées complètement par les circonstances atténuantes : le fait que Lycamobile ait examiné, dans le courant des mois de septembre et d'octobre, les plaintes auxquelles elle n'avait pas encore réagi jusqu'à présent est positif. Cela n'enlève toutefois rien au fait que les plaignants attendent concrètement depuis longtemps déjà le traitement de leurs plaintes. De plus, le traitement de la présente décision a également été ralenti en raison du fait que Lycamobile n'a pas traité la lettre de griefs ou ne l'a du moins pas traitée en temps opportun.

5.6 Observation finale

75. L'imposition de l'amende ne signifie pas que Lycamobile est dispensée de prendre des mesures pour respecter l'article 136, LCE et l'article 43bis, § 5, de la loi du 21/3/1991¹¹.

¹¹ Voir aussi l'avis n° 45.526/4 du Conseil d'État du 16 décembre 2008, Doc Parl., Doc, Chambre, 52-1813/001, p. 42. 42.

6. DÉCISION

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

- vu l'article 136, LCE, et l'article 43bis, § 5 de la loi du 21/3/1991 ;
- vu l'article 21 de la loi IBPT ;
- après avoir communiqué, le 7 août 2017, les griefs, dont question à l'article 21, § 1er, de la Loi IBPT, à Lycamobile ainsi que le montant envisagé pour l'amende administrative ;
- après avoir dûment invité Lycamobile à une audition ;
- après avoir dûment entendu Lycamobile par écrit et avoir clos les débats en date du 6 octobre 2017 ;

1. constate que Lycamobile a commis une infraction à l'article 136, LCE et à l'article 43bis, § 5, de la loi du 21/3/1991 ;

2. impose pour cette raison, et conformément à l'article 21 de la loi IBPT, une amende administrative à Lycamobile d'un montant de 12 500 (douze mille cinq cents) euros ;

3. ordonne le paiement de ce montant dans les 60 jours de la réception de la présente décision

par virement sur le numéro de compte IBAN : BE63 6792 0058 7108 - BIC :

PCHQBEBB au nom du SPF Économie – Compte des recettes générales, avec en

communication « *Amende IBPT à Lycamobile – non-respect de l'article 136, LCE et de l'article 43bis, § 5, de la loi du 21/3/1991* ».

7. NOTIFICATION ET PUBLICATION DE LA DÉCISION

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

8. VOIES DE RECOURS

78. 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 des marchés 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.
79. 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.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil