



B I P T

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

Référence:

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 28 JANVIER 2014
RELATIVE A L'IMPOSITION D'UNE AMENDE ADMINISTRATIVE A SCHEDOM
DOMMEL POUR LE NON-RESPECT DES ARTICLES 108, § 1er, b), 3e ET 5e
PARTIE, 108, § 1er, f), 108, § 2, 110, § 1er et 111/3, §§ 1er et 3 DE LA LOI
DU 13 JUIN 2005 RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES**

Version publique

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJET	3
2. FAITS, CONTEXTE JURIDIQUE ET RETROACTES.....	3
2.1. FAITS.....	3
2.2.1. CONCERNANT LES VERSIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE DOMMEL EN CIRCULATION	3
1.2.2. CONCERNANT UNE LETTRE PRÉCÉDENTE DE L'IBPT À DOMMEL PORTANT SUR LA CONFORMITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE DOMMEL À L'ARTICLE 108, LCE	4
2.3. CONTEXTE JURIDIQUE.....	4
2.3.1. GÉNÉRALITÉS.....	4
2.3.2. AU FOND	5
2.3.2.1. Article 108 LCE	5
2.3.2.2. Article 110 § 1er LCE	6
2.3.2.3. Article 111/3, LCE	6
2.4. PROCÉDURE SUIVIE.....	7
3. BASE LEGALE.....	7
4. ANALYSE DE L'IBPT	8
4.1. GRIEF COMMUNIQUÉ.....	8
4.2. POINT DE VUE DE DOMMEL PAR RAPPORT AUX GRIEFS COMMUNIQUÉS ET À L'APPRÉCIATION PAR L'IBPT.....	9
4.2.1. <i>Motivation des griefs communiqués</i>	9
4.2.2. <i>Point de vue de Dommel</i>	19
4.2.3. <i>Appréciation par l'IBPT</i>	20
4.3. DÉCISION CONCERNANT LE RESPECT DES ARTICLES 108, § 1ER, B), 3E ET 5E PARTIE, 108, § 1ER, F), 108, § 2, 110, § 1ER, ET 111/3, §§ 1ER ET 3, LCE.....	22
5. MOTIVATION DE L'IBPT CONCERNANT L'IMPOSITION DE L'AMENDE ET LA DETERMINATION DE SON MONTANT.....	22
5.1. MONTANT ENVISAGÉ POUR L'AMENDE ADMINISTRATIVE COMMUNIQUÉ À DOMMEL	22
5.2. POINT DE VUE DE DOMMEL CONCERNANT LE MONTANT ENVISAGÉ POUR L'AMENDE ADMINISTRATIVE.....	22
5.3. MOTIVATION RELATIVE À L'IMPOSITION D'UNE AMENDE	23
5.4. MOTIVATION RELATIVE AU MONTANT DE L'AMENDE.....	24
5.4.1. <i>Détermination du montant de base</i>	25
5.4.1.1. <i>Principe de proportionnalité et chiffre d'affaires sur le marché concerné</i>	26
5.4.1.2. <i>Gravité de l'infraction</i>	26
5.4.1.3. <i>Taille relative de l'entreprise</i>	26
5.4.1.4. <i>Durée</i>	27
5.4.2. <i>Facteurs susceptibles de faire augmenter et diminuer le montant de l'amende</i>	27
5.4.2.1. <i>Circonstances aggravantes</i>	27
5.4.2.2. <i>Circonstances atténuantes</i>	28
5.4.2.3. <i>Nécessité de donner un caractère dissuasif à l'amende</i>	28
5.5 DÉCISION CONCERNANT L'AMENDE	29
5.6 OBSERVATION FINALE.....	29
6. DECISION.....	29
7. NOTIFICATION ET PUBLICATION DE LA DECISION	30
8. VOIES DE RECOURS.....	30

1. OBJET

1. La présente décision vise à déterminer si les griefs communiqués concernant le non-respect des articles 108, § 1er, b), 3e et 5e partie, 108, § 1er, f), 108, § 2, 110, § 1er et 111/3, §§ 1er et 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après dénommée "LCE") peuvent être définitivement retenus vis-à-vis de Schedom Dommel (ci-après dénommée : "Dommel") et, si tel est le cas, à déterminer si, conformément à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après dénommée: "la loi IBPT"), une amende administrative doit être imposée à Dommel.

2. FAITS, CONTEXTE JURIDIQUE ET RETROACTES

2.1. Faits

2.2.1. Concernant les versions des conditions générales de Dommel en circulation

2. Le 14 février 2013, un client de Dommel a remis à l'IBPT les conditions générales ("Contrat cadre services schedom sa/nv"¹) qui faisaient partie intégrante de son contrat. Il s'agissait de la version v4.0 (30/03/2011)", appelée ci-après "conditions générales de 2011".
3. Il a pu être constaté que cette version des conditions générales datait manifestement de 2011 et que plusieurs points n'étaient pas conformes à la LCE².
4. Lors du passage en revue du site Internet de Dommel³, il n'a pas été trouvé de conditions générales, de sorte qu'il n'a pas pu être établi clairement si les conditions générales de 2011 étaient ou non la dernière version des conditions générales de Dommel.
5. Le 13 mai 2013, l'IBPT a envoyé un e-mail à Dommel en demandant si les conditions générales de Dommel pouvaient être consultées sur son site Internet.
6. Le 22 mai 2013, Dommel a indiqué que ces documents pouvaient être trouvés sur le lien suivant: <http://www.dommel.com/nl/contracten/contract.pdf>.
7. Le seul document se trouvant sur ce lien était la version des conditions générales "v3.4 (30/11/2005)". Cette version date manifestement de 2005 et n'est pas davantage conforme aux dispositions en matière de protection des consommateurs de la LCE.

¹ Les conditions générales de Dommel sont intitulées "*contrat cadre services schedom sa/nv*". Lorsque la présente décision renvoie aux conditions générales de Dommel, il s'agit dudit contrat cadre.

² Il a immédiatement pu être constaté que les conditions générales en question ne tenaient pas compte des modifications importantes apportées par la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques concernant la protection des consommateurs aux articles 108 et suivants de la LCE.

³ Via le lien: <http://lianka.schedom-europe.net/>

8. Le 29 mai 2013, l'IBPT a reçu, suite à une demande dans ce sens à Dommel, la dernière version des conditions générales.
9. Cette version porte la référence "v4.0 (02/04/2013)" et date de 2013. Il peut être supposé que cette version est la plus actuelle. Toutefois, il peut être constaté que les différents passages ne sont pas conformes aux articles 108 et suivants de la LCE⁴.

1.2.2. Concernant une lettre précédente de l'IBPT à Dommel portant sur la conformité des conditions générales de Dommel à l'article 108, LCE

10. Le 23 décembre 2011, l'IBPT a envoyé une lettre à Dommel dans laquelle l'IBPT avançait la supposition que les conditions générales de Dommel n'étaient pas conformes à l'article 108, LCE de l'époque.
11. Cette lettre a été suivie par un échange de correspondance entre Dommel et les services de l'IBPT et une réunion a été organisée afin d'adapter les conditions générales de Dommel à la législation en vigueur concernant la protection des consommateurs.
12. Le 17 février 2012, Dommel a remis à l'IBPT un projet de la nouvelle version des conditions générales. Ce projet a été commenté et corrigé par un collaborateur de l'IBPT.
13. Après discussion de ce projet, Dommel a remis à l'IBPT le 12 juin 2012 un second projet des conditions générales.
14. Toutefois, Dommel a à nouveau repris sous forme erronée dans la dernière version des conditions générale un certain nombre de dispositions qui étaient erronées dans les conditions générales de 2005 et qui avaient été corrigées dans les projets de version. Ce point sera approfondi plus loin dans la présente décision.

2.3. Contexte juridique

2.3.1. Généralités

15. En vertu de l'article 14, § 1er, 3°, de la loi IBPT, l'IBPT veille au respect de la LCE.
16. 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.

⁴ La version de 2013 étant la plus actuelle, c'est cette version qui sera examinée plus avant dans la présente décision. Lorsqu'il est question des conditions générales de Dommel sans plus, il s'agit alors des conditions générales de 2013. Lorsque les versions de 2005 ou de 2011 seront examinées, il y sera explicitement référé.

2.3.2. Au fond

2.3.2.1. Article 108 LCE

17. L'article 108, LCE, stipule:

Art. 108. § 1er. Tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur, ayant pour objet la fourniture d'un raccordement au réseau public de communications électroniques ou la fourniture de services de communications électroniques accessibles au public contient au moins les informations suivantes sous une forme claire, détaillée et aisément accessible:

(...)

b) les services fournis, notamment:

(...)

- les niveaux minimums de qualité des services offerts, à savoir le délai nécessaire au raccordement initial ainsi que, le cas échéant, les autres indicateurs relatifs à la qualité du service, tels qu'ils sont définis par l'Institut;

(...)

- les types de services de maintenance offerts et les services d'assistance à la clientèle fournis, ainsi que les modalités permettant de contacter ces services;

(...)

d) le détail des tarifs pratiqués et les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues, les modes de paiement proposés et les éventuelles différences de coûts liées au mode de paiement;

e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, y compris;

(...)

- le cas échéant, tous frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux si l'acquisition d'équipements terminaux est liée à la souscription d'un abonnement pour une durée déterminée, un tableau de remboursement est annexé, lequel reprend la valeur résiduelle de l'équipement terminal pour chaque mois de la durée du contrat à durée déterminée. Une méthode d'amortissement linéaire est utilisée pour le calcul de la dépréciation mensuelle des équipements terminaux; le tableau d'amortissement indiquant la valeur résiduelle de l'équipement terminal ne peut dépasser une durée d'amortissement maximale de vingt-quatre mois;

f) les conditions et modalités d'indemnisation et de remboursement éventuellement applicables dans les cas où il n'est pas satisfait aux éléments mentionnés au b);

(...)

Sans préjudice de l'application du paragraphe 2, le contrat visé dans ce paragraphe est mis à jour, chaque fois que des modifications sont apportées aux informations visées à l'alinéa 1er.

(...)

§ 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.

2.3.2.2. Article 110 § 1er LCE

18. L'article 110, § 1er, LCE dispose :

Art. 110. § 1er. Les opérateurs adressent gratuitement aux abonnés avec un maximum de cinq numéros, à l'exception des numéros pour des services M2M une facture détaillée de base dont le niveau de détail est fixé par le ministre après avis de l'Institut. Cette facture est délivrée aux abonnés au moins une fois tous les trois mois, sans qu'aucun surcoût puisse être demandé à l'abonné.

2.3.2.3. Article 111/3, LCE

19. L'article 111/3, LCE stipule:

Art. 111/3. § 1er. La résiliation par l'abonné du contrat visé à l'article 108, § 1er, peut se faire par tout moyen écrit et sans devoir en indiquer les motifs. Le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement. L'opérateur met fin au service concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique et en communique à l'abonné une confirmation écrite.

§ 2. Sont nulles de plein droit, sans préjudice de l'application du chapitre III, Section 6 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et de conditions liées à la résiliation dans les contrats conclus entre un opérateur et un abonné, qui visent à rendre impossible ou à décourager le changement d'opérateur ou l'utilisation de la facilité visée à l'article 11, § 7.

Le contrat reste contraignant pour les parties s'il peut continuer à exister sans les clauses ou conditions nulles.

§ 3. Sans préjudice de la disposition de l'alinéa 2, l'opérateur ne peut pas réclamer d'indemnité à un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel, à l'exception des numéros pour des services M2M, pour la résiliation d'un contrat à durée indéterminée ou pour la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.

L'indemnité qu'un opérateur peut réclamer au cours des six premiers mois en cas de résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée par un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel ne peut, sans préjudice de la disposition à l'alinéa 3, être supérieure à la redevance d'abonnement qui serait encore due jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat au cas où ce contrat n'aurait pas été résilié anticipativement.

En cas de rupture anticipée du contrat, une indemnité supplémentaire peut être demandée au consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel ayant reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à un abonnement à durée déterminée, qui ne peut toutefois être supérieure à la valeur résiduelle du produit au moment de la rupture du contrat, conformément à l'article 108, § 1er, e), dernier tiret.

2.4. Procédure suivie

20. L'IBPT a envoyé une lettre de griefs à Dommel le 18 novembre 2013.
21. Dans cette lettre de griefs, l'IBPT déclarait que les conditions générales de Dommel n'étaient pas conformes aux articles 108, § 1er, b), 3e et 5e partie, 108, § 1er, f), 108, § 2, 110, § 1er, et 111/3, §§ 1er et 3, LCE. L'IBPT a également communiqué à Dommel le montant envisagé pour l'amende administrative. L'IBPT a également invité Dommel à communiquer par écrit ses commentaires en la matière et à comparaître à l'audition du 12 décembre 2013. Enfin, le Conseil de l'IBPT indiquait dans la lettre de griefs qu'il pourrait, après avoir reçu les commentaires écrits de Dommel 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 du 17 janvier 2003.
22. Dommel a fourni ses commentaires écrits⁵ à l'IBPT le 2 décembre 2013.
23. Dommel a comparu à la séance d'audition avec le Conseil de l'IBPT qui s'est tenue le 12 décembre 2013. À la fin de la séance d'audition, l'IBPT a clos les débats.

3. BASE LEGALE

24. 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 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.

⁵ Datés du 27 novembre 2013.

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

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

L'ordre d'y remédier peut être accompagné de l'une ou de plusieurs des mesures suivantes :
1° des prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier à l'infraction;
2° le paiement dans le délai 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 ;

4. ANALYSE DE L'IBPT

4.1. Grief communiqué

25. Par son courrier du 18 novembre 2013, l'IBPT a communiqué à Dommel les griefs suivants :

- **le non-respect de l'article 108, &1er, b) et c), LCE**, parce que les conditions générales de Dommel ne font mention ni du premier délai d'attente ni des types de service de maintenance offerts par Dommel à ses abonnés;
- **le non-respect de l'article 108, § 1er, f), LCE**, parce que Dommel n'intègre pas les conditions et modalités de dédommagement et de remboursement éventuellement d'application dans ses conditions générales;
- **le non-respect de l'article 108, §2, LCE**, parce que Dommel fait entrer de nouveaux prix en vigueur 7 jours après la notification de la modification, que la notification ne peut se faire qu'exclusivement via une notification sur le site Internet, que les tarifs annoncés en ligne priment sur les tarifs communiqués par écrit, que l'abonné n'a le droit de résilier son contrat que lorsque la hausse tarifaire dépasse les 10% et que la résiliation doit être effectuée à l'échéance, à partir de la date où la hausse est d'application;
- **le non-respect de l'article 110, § 1er, LCE**, parce que Dommel prévoit des formules tarifaires avec des délais de paiement semestriels, annuels et bisannuels;
- **le non-respect de l'article 111/3, § 1er, LCE**, parce que Dommel impose un délai de préavis d'un mois et stipule également que le préavis ne peut être signifié que par envoi recommandé;

- **le non-respect de l'article 111/3, § 3, LCE**, parce que Dommel impose qu'en cas de résiliation anticipée d'un contrat d'un an, les redevances d'abonnement sont dues pour la période restante de 12 mois.

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

26. Dommel a exprimé son point de vue par rapport aux griefs communiqués dans une lettre à l'IBPT du 2 décembre 2013 et lors de l'audition du 12 décembre 2013.
27. L'IBPT répète ci-dessous la motivation de la formulation des griefs (partie 4.2.1), restitue le point de vue de Dommel par rapport aux griefs communiqués (partie 4.2.2) pour donner ensuite son appréciation définitive sur le point de vue de Dommel ainsi qu'indiquer les griefs communiqués (partie 4.2.3).

4.2.1. Motivation des griefs communiqués

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

« 2.3. Concernant la partie 5.2 des conditions générales de Dommel

L'article 5.2 des conditions générales de Dommel stipule:

5.2. SCHEDOM SA/NV se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les nouveaux prix entrent en vigueur dans les 7 jours qui suivent la notification de la modification. La notification est faite à l'aide d'une communication sur le site Internet de SCHEDOM SA/NV par e-mail ou par simple courrier. Les tarifs annoncés en ligne priment sur les tarifs communiqués par écrit. Si la hausse tarifaire dépasse les 10%, le Client a le droit de mettre fin au contrat en cours par envoi recommandé à la date d'échéance et ce à partir de la date où la hausse entre en vigueur.

Premièrement, cette disposition contient quatre parties qui sont inacceptables à la lumière de l'article 108, § 2, LCE:

- a) Les nouveaux prix entrent en vigueur 7 jours après la notification de la modification: l'article 108, §2, article premier, LCE, stipule cependant clairement que les abonnés doivent être avertis individuellement et dûment, "*en temps utile, au plus tard un mois avant*" de toute modification de contrat, c.-à-d. également de toute modification tarifaire. Le terme "*avant*" doit être compris comme précédant la modification du contrat. Par conséquent, le fait que les nouveaux prix de Dommel entrent en vigueur 7 jours après la notification de la modification s'avère être incompatible avec l'article 108, § 2, alinéa premier, LCE. Il peut encore être ajouté que l'article 108, § 2, alinéa premier, LCE, prévoit que l'opérateur doit informer son abonné au même moment que la notification de la modification de contrat de son droit de résilier le contrat sans pénalité. Rien ne figure à cet égard à l'article 5.2 des conditions générales.
- b) La notification de la modification de prix peut être faite par Dommel par une communication sur le site Internet, par e-mail ou par courrier ordinaire: Dommel dispose donc de trois modes de communication possibles qu'elle peut utiliser au choix pour informer ses abonnés d'une modification des tarifs. Pourtant, l'article 108, § 2, alinéa premier, stipule que l'abonné doit être averti de ce type de modifications "*individuellement et dûment*".

En la matière, nous pouvons renvoyer à 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 en abrégé: "la décision du 28 juin 2010").

Dans le contexte de la communication aux abonnés de leur droit de résiliation du contrat sans pénalité en cas d'augmentation de prix, l'IBPT a déclaré dans cette décision "*le client ne doit en aucun cas entreprendre des démarches actives distinctes (comme chercher sur un site Internet les conditions générales applicables ou les communiqués de presse relatifs à l'augmentation tarifaire en question) pour obtenir l'information, que l'opérateur, sur base de la loi, doit communiquer dûment et individuellement à l'abonné*" (Décision du 28 juin 2010, p. 14) et du fait qu'un renvoi dans une lettre individuelle à un site Internet ne constitue pas une communication individuelle du droit de l'abonné de résilier le contrat sans pénalité. (ibidem, p. 22-23)

Du reste, ce point de vue correspond à celui de la Cour européenne de justice: dans l'arrêt C-49/11 du 5 juillet 2012 (concernant les Services de contenu), la Cour stipulait en effet:

« 24. En premier lieu, le client doit «recevoir» les informations. Cela implique en particulier que ces dernières lui soient transmises sans qu'il ait à jouer un rôle actif d'aucune sorte pour les obtenir.
(...)

25. *L'objectif de la règle est clair: la directive impose que le consommateur entre en possession de certaines informations, essentielles pour faire valoir ses droits, de façon automatique, sans devoir faire quoi que ce soit à cette fin. De nombreux consommateurs, surtout les moins avertis, ne disposeraient sinon que d'un niveau de protection inférieur, car ils ne sont pas nécessairement en mesure de repérer, en cas de besoin, les informations en question."*

Par conséquent, il peut être consenti à ce que Dommel avertisse ses abonnés par e-mail des modifications envisagées. Toutefois, la simple mention de ces modifications sur le site Internet ne suffit pas comme notification individuelle et ne peut donc pas être imposée comme alternative à part entière par Dommel à ses abonnés.

- c) Les tarifs annoncés en ligne priment sur les tarifs communiqués par écrit: cette partie des conditions générales oblige l'abonné à de toute façon consulter le site Internet de Dommel pour être (correctement) informé d'une éventuelle modification tarifaire. Cette disposition semble vider de sa substance l'obligation d'information, qui en vertu de l'article 108, § 2, LCE, repose sur tout opérateur: en effet, conformément à cette disposition légale, les abonnés doivent être avertis individuellement et dûment de toutes les modifications contractuelles, y compris les modifications tarifaires. Il ne peut donc pas être attendu de leur part qu'ils doivent consulter un site Internet pour s'assurer de l'exactitude des informations qui leur sont communiquées par écrit. Au contraire, tout opérateur est légalement tenu de veiller à ce que les modifications tarifaires soient communiquées aux abonnés individuellement et "dûment", c.-à-d. correctement.
- d) Si la hausse tarifaire dépasse les 10%, le Client a le droit de mettre fin au contrat en cours à l'échéance et ce, à partir de la date où la hausse entre en vigueur par l'envoi d'une lettre recommandée: tout d'abord, l'article 108, § 2, alinéa 2, LCE, stipule que pour toute hausse de prix, le client a le droit de résilier son contrat gratuitement: le législateur n'a pas prévu de seuil de 10%; ce n'est donc pas à Dommel d'imposer un tel seuil à ses abonnés. L'IBPT ne voit pas clairement comment le seuil de 10 % est compatible avec l'article 108, § 2, alinéa deux, LCE.

Outre l'infraction à la partie 5.2 à l'article 108, § 2, LCE, il y a lieu de constater que la dernière phrase de cette partie ("*le Client [a] le droit de mettre fin au contrat en cours à l'échéance et ce, à partir de la date où la hausse entre en vigueur par l'envoi d'une lettre recommandée.*") est inacceptable à la lumière de l'article 111/3, § 1er, LCE.

A l'article 111/3, § 1er, LCE, le législateur commence par déterminer explicitement que l'abonné peut résilier son contrat par tout moyen écrit. Par conséquent, l'abonné est également libre d'opter pour une lettre ordinaire au lieu d'une lettre recommandée. Il ressort en outre de l'exposé des motifs que le législateur vise, en utilisant le concept de "moyen écrit", non seulement les lettres, mais veut également permettre à l'abonné de résilier son contrat par voie électronique:

*"Dans la pratique, il s'est avéré que plusieurs opérateurs exigeaient un courrier recommandé dans ce cas, ce qui augmente de manière considérable la barrière à la résiliation pour l'abonné Or il n'appartient pas à l'opérateur de limiter les moyens (lettre, e-mail, courrier recommandé, etc.) par lesquels l'abonné peut résilier son contrat. (...) Enfin, il est également prévu que la résiliation doit se faire par écrit, donc aussi au moyen d'un message électronique cliquable, comme un e-mail, le fait de cocher une case prévue à cet effet sur un site Internet, un SMS vers un numéro prévu par l'opérateur pour recevoir les résiliations,... Cette disposition s'explique par le fait que par exemple, la résiliation d'un contrat par téléphone offre peu de sécurité juridique."*⁶

Deuxièmement, la dernière phrase comprend l'obligation pour l'abonné qui veut résilier son contrat, de le faire à la date d'échéance.

Or, l'article 111/3, § 1er, LCE stipule explicitement que le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné et le législateur ajoute: "même immédiatement".

Il ne peut donc pas être question qu'un abonné doive attendre la date d'échéance avant de pouvoir résilier son contrat.

Il peut encore être ajouté à ces remarques concernant la partie 5.2 que cette partie dans la lettre susvisée de l'IBPT du 23 décembre 2011 peut également être qualifiée d'inacceptable. Dans les projets de version de décembre et juin 2012, cette partie avait été réécrite en détail⁷ et harmonisée à la législation en vigueur. Toutefois, dans ses conditions générales actuelles, Dommel a à nouveau repris le texte original bien que celui-ci, comme déjà mentionné à Dommel, ne soit pas conforme à la législation existante.

2.3. Concernant les parties 9.1 et suivantes des conditions générales de Dommel

Les différentes parties stipulent:

9.1. SCHEDOM SA/NV ne peut en aucune façon être tenue responsable du non-fonctionnement du service proposé. Le service est fourni EN L'ETAT, à l'exception des services auxquels le SSLA (schedom service level agreement) est expressément d'application.

(...)

9.3. L'accès à Internet et/ou aux serveurs et le réseau téléphonique de SCHEDOM SA/NV est accessible 24 heures sur 24 heures, 7 jours sur 7 sauf en cas d'interruptions nécessaires pour effectuer des travaux de maintenance, des développements ou des améliorations ou d'autres activités souhaitées par SCHEDOM SA/NV. SCHEDOM SA/NV n'est redevable d'aucun dédommagement pour ces interruptions. De plus, SCHEDOM SA/NV ne peut garantir ni explicitement, ni tacitement que le service est en mesure de répondre aux éventuels besoins et attentes de ses clients.

⁶ E. Parl., Chambre, 2143/001, pp. 65-66, (<http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/53/2143/53K2143001.pdf>)

⁷ Dans les projets de version, il s'agit de la partie .

9.4. *SCHEDOM SA/NV peut suspendre le service entièrement ou partiellement et sans avertissement suite à un événement indépendant de sa volonté, d'activités de maintenance, de dérangement ou de défaillance. Ces interruptions ne peuvent pas non plus donner droit à un dédommagement pour qui que ce soit. SCHEDOM SA/NV informe ses clients des interruptions importantes dans un délai raisonnable.*

(...)

9.6. *SCHEDOM SA/NV ne peut en aucun cas, même en cas de négligence, être tenue responsable de moins-values, de perte de qualité, de défaillances ou de lacunes, de coupures, de manquements, de vol et de détérioration causés au système informatique, par un tiers ou non, sauf en cas de fraude ou d'intention délibérée.*

En vertu de l'article 108, § 1er, f), LCE, les conditions générales d'un opérateur doivent mentionner quelles sont les conditions et modalités d'indemnisation et de remboursement éventuellement applicables dans les cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints.

Il doit être constaté que les conditions générales de Dommel ne font mention ni d'une quelconque forme de dédommagement ou de remboursement, ni ne contiennent des conditions ou des modalités à cet égard.

Les règles en matière de dédommagement ne sont pas développées. Au lieu d'un règlement et de conditions de dédommagement, comme prévu par l'article § 1er, f), LCE, les conditions générales de Dommel contiennent des clauses d'exonération en vertu desquelles Dommel refuse tout dédommagement, - à l'exception des dommages causés en cas de fraude ou d'intention délibérée. L'IBPT estime que ces articles peuvent être considérés comme contraires à l'article 108, § 1er, f), LCE car ils ne prévoient aucune condition ou modalité en vertu desquelles l'abonné peut invoquer un quelconque dédommagement ou remboursement, indépendamment du niveau de qualité du service fourni par Dommel.

Il peut encore être ajouté à ces remarques concernant la partie 9.1 que ces parties dans la lettre susvisée de l'IBPT du 23 décembre 2011 peuvent également être qualifiées d'inacceptable. Dans les projets de version de décembre et juin 2012, ces parties avaient été réécrites en détail et harmonisées à la législation en vigueur⁸. Toutefois, dans ses conditions générales actuelles, Dommel a à nouveau repris les textes originaux bien que ceux-ci, comme déjà indiqué à Dommel, ne soient pas conformes à la législation existante.

2.4. Concernant la partie 13.1 des conditions générales de Dommel

La partie 13.1 des conditions générales de Dommel stipule:

« 13.1. Un abonnement est toujours conclu pour une durée indéterminée. Les abonnements pour les connexions Internet et de téléphonie sont toujours conclus pour une durée de minimum 1 an. En cas de résiliation anticipée du contrat, les redevances d'abonnement restent dues pour la période restante de ces 12 premiers mois.

⁸ Il s'agit des parties 9.1 et suivantes des projets de version. Le commentaire suivant a été ajouté en suivi des modifications: "C'est contraire à l'article 108§1erf" et "Désapprouvé par l'IBPT: contraire à l'article 108§1erf".

(...)

Ces redevances sont payables sur une base mensuelle, trimestrielle, semestrielle, annuelle ou bisannuelle.

Premièrement, l'article 111/3, § 3, LCE stipule explicitement qu'un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de 5 numéros d'appel, peut résilier son contrat à durée déterminée sans indemnité à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.

L'exposé des motifs précise à ce sujet :

La disposition du paragraphe 3 vise à mettre en place la réglementation suivante: au cours des six premiers mois de son contrat à durée déterminée de maximum 24 mois, le client ne peut résilier son contrat (ou uniquement moyennant le paiement, conformément aux principes généraux du droit des contrats, au maximum de la redevance d'abonnement complète qui serait encore due jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat). Il peut ensuite résilier son contrat à tout moment et sans indemnité. En ce qui concerne les contrats à durée indéterminée également, ils peuvent être résiliés à tout moment « avec effet immédiat » et sans indemnité de « résiliation ».

L'indemnité au cours des six premiers mois est justifiée pour permettre à l'opérateur de récupérer ses coûts d'acquisition effectués et éventuellement de promotion sur les coûts d'installation. Une résiliation gratuite après une période de six mois permettra d'obtenir un plus grand dynamisme et davantage de convivialité à l'égard de la clientèle sur le marché des télécommunications, parce que les opérateurs se donneront plus de peine pour garder leurs clients. En ce qui concerne les coûts d'installation, l'opérateur est libre d'en dispenser le client en tout ou en partie et de les récupérer alors par un coût d'abonnement un peu plus élevé. L'opérateur pourrait aussi choisir de porter en compte l'installation au début du contrat en combinaison avec un coût d'abonnement moins élevé, ce qui profite aux clients fidèles qui restent plus longtemps que la durée fixe du contrat.

Par conséquent, lorsqu'un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de 5 numéros d'appel résilie son contrat d'un an après plus de 6 mois, il ne peut pas être question qu'il soit encore tenu de payer une indemnité à Dommel.

De plus, l'article 111/3, § 3, alinéa 2, stipule que lorsqu'un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de 5 numéros d'appel, résilie son contrat à durée déterminée au cours des six premiers mois, l'indemnité ne peut pas être supérieure à la redevance d'abonnement qui serait encore due jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.

Par conséquent, en cas de résiliation d'un contrat à durée déterminée dans les 6 premiers mois du contrat, il ne peut pas être question que le consommateur ou l'abonné qui ne possède pas plus de 5 numéros d'appel, soit tenu de payer une indemnité à concurrence de la période restante des 12 premiers mois.

Concernant l'alinéa 2 de la partie 13.1, l'on ne voit pas comment un paiement sur une base semestrielle, annuelle ou bisannuelle peut être compatible avec les exigences de l'article 110, § 1er, alinéa premier, qui stipule que l'opérateur fournit au moins une fois tous les 3 mois une facture à l'abonné.

Du reste, il ressort clairement de l'exposé des motifs que la volonté du législateur est d'exclure les facturations semestrielles ou annuelles:

Garantir une effectivité au principe même de la facturation de base implique de fixer une périodicité minimale dans la délivrance de ladite facture, sous peine d'exposer les abonnés à des pratiques allant dans le sens d'une facturation semestrielle, voire annuelle, ce qui viderait l'obligation d'une bonne part de sa substance.⁹

De plus, les conditions générales ne stipulent pas ce qu'il y a lieu de faire lorsqu'un client qui a réglé une facture annuelle ou bisannuelle, résilie son contrat au cours de ce délai¹⁰.

L'alinéa 2 de la partie 13.1, qui stipule qu'en cas de résiliation au cours de la première année, les redevances d'abonnement doivent de toute façon être payées pour la période restante de 12 mois, laissent supposer que Dommel applique la même règle pour les contrats avec un paiement annuel ou bisannuel.

2.5. Concernant la partie 13.3 des conditions générales de Dommel

La partie 13.3 des conditions générales de Dommel stipule:

« 13.3. La résiliation de l'abonnement par le Client doit être adressée par écrit à SCHEDOM SA/NV durant la première année du contrat au plus tard 1 mois avant la date d'échéance. Si le Client souhaite résilier durant la période qui suit, un délai de préavis d'un mois doit être pris en considération. Une résiliation peut uniquement être exécutée par l'envoi d'une lettre recommandée, adressée au siège social de SCHEDOM SA/NV. »

Dommel oblige un abonné qui souhaite résilier son contrat à le faire à la date d'échéance. Or, l'article 111/3, § 1er, LCE stipule explicitement que le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné et le législateur ajoute: "*même immédiatement*".

Il ne donc pas être question qu'un abonné doive attendre la date d'échéance avant de pouvoir résilier son contrat.

A l'article 111/3, § 1er, LCE, le législateur commence par déterminer explicitement que l'abonné peut résilier son contrat par tout moyen écrit. Par conséquent, l'abonné est également libre d'opter pour une lettre ordinaire au lieu d'une lettre recommandée. Comme exposé ci-dessus, il ressort du reste de l'exposé des motifs que le législateur vise, en utilisant le concept de "moyen écrit", non seulement les lettres, mais veut également permettre à l'abonné de résilier son contrat par voie électronique:

⁹ E. Parl., Chambre, 1247/001, p. 8 (<http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/53/1247/53K1247001.pdf>)

¹⁰ L'alinéa 2 de la partie 13.1, qui stipule qu'en cas de résiliation au cours de la première année, les redevances d'abonnement doivent de toute façon être payées pour la période restante de 12 mois, laissent supposer que Dommel applique la même règle pour les contrats avec un paiement annuel ou bisannuel.

2.6. Concernant la partie 16.1 des conditions générales de Dommel

La partie 16.1 des conditions générales de Dommel stipule:

« 16.1. SCHEDOM SA/NV se réserve le droit de modifier ou de compléter ce contrat cadre, à condition que le Client soit informé au moins quinze (15) jours avant l'entrée en vigueur de la modification, via un message sur la page Web (<http://www.dommel.com>) ou un e-mail. Si le Client refuse une modification du contrat cadre, il peut résilier le contrat jusqu'à la date d'entrée en vigueur du nouveau contrat cadre, avec prise d'effet à cette date et sans pour autant pouvoir prétendre à un remboursement de la période encore ouverte de son (ses) service(s). Ce contrat cadre peut faire l'objet de modifications. Le Client a l'obligation de se tenir au courant de ce contrat cadre et de le consulter régulièrement sur <http://www.dommel.com>".

Plusieurs points de cette partie ne sont pas compatibles avec l'article 108, § 2, LCE :

a) *"... à condition que le Client soit informé au moins quinze (15) jours avant l'entrée en vigueur de la modification..."*

L'article 108, § 2, LCE stipule cependant explicitement que l'opérateur qui souhaite apporter des modifications au contrat, doit informer l'abonné des modifications prévues *"en temps utile et au plus tard un mois avant"*.

Par conséquent, il ne peut pas être question que Dommel raccourcisse arbitrairement ce délai de notification à 15 jours.

b) *"... via un message sur la page Web (<http://www.dommel.com>) ou un e-mail."*

L'article 108, § 2, LCE dispose clairement que l'abonné doit être averti *"individuellement et dûment"* des modifications envisagées.

Une mention sur le site Internet de Dommel ne constitue cependant pas une notification individuelle: en effet, dans ce cas-là, les abonnés doivent consulter le site Internet de Dommel pour prendre connaissance des modifications tarifaires. En d'autres termes, l'on attend de leur part qu'ils entreprennent des démarches actives distinctes pour obtenir les informations que l'opérateur doit lui-même, conformément à l'article 108, § 2, LCE, communiquer à l'abonné dûment et individuellement (activement) (voir aussi par analogie, pour ce qui est de la notification du droit de résiliation sans frais en cas de hausse tarifaire, 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, p. 14 et 22).

Pour une analyse plus détaillée, il peut être renvoyé à ce qui a été dit précédemment concernant la partie 5.2 des conditions générales de Dommel, plus précisément les remarques au point b) ibidem.

c) *"Si le Client refuse une modification du contrat cadre, il peut résilier le contrat jusqu'à la date d'entrée en vigueur du nouveau contrat cadre..."*

Indépendamment des règles de résiliation générales, telles que déterminées par l'article 111/3, LCE (voir ci-dessus), l'article 108, § 2, stipule clairement que les abonnés ont le droit de résilier leur 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.

Les opérateurs informent leurs abonnés de ce droit au même moment que la notification des modifications.

En cas d'augmentation tarifaire, les abonnés ont même le droit de, conformément à l'article 108, § 2, alinéa 2, LCE, résilier leur contrat au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

d) *"... sans pour autant pouvoir prétendre à un remboursement de la période encore ouverte de son (ses) service(s)..."*

Cette disposition n'est pas conforme à l'article 108, §2, LCE qui stipule clairement que l'abonné a le droit, en cas de modification des conditions contractuelles, de résilier le contrat sans pénalité dans les délais visés ci-dessus.

En combinant cette disposition avec la possibilité offerte par Dommel à ses clients de régler leur facture pour une période de 6 mois, 1 ou 2 ans, Dommel dresse une entrave sérieuse pour les abonnés qui souhaiteraient changer d'opérateur suite à une modification de contrat.

e) *"Ce contrat cadre peut faire l'objet de modifications. Le Client a l'obligation de se tenir au courant de ce contrat cadre et de le consulter régulièrement sur <http://www.dommel.com>".*

Or, comme il ressort de la partie 4.1 de la présente lettre, Dommel ne peut cependant pas imposer l'obligation à ses clients de contrôler régulièrement le site Internet de Dommel pour vérifier si les conditions contractuelles ont été modifiées ou non; Dommel a par contre bien l'obligation légale d'avertir ses abonnés en temps utile, dûment et individuellement de toute modification aux contrats envisagée ainsi que des droits de résiliation en découlant pour les abonnés.

Il peut encore être ajouté à ces remarques concernant la partie 16.1 que cette partie dans la lettre susvisée de l'IBPT du 23 décembre 2011 peut également être qualifiée d'inacceptable. Cette partie avait été supprimée dans les projets de version de décembre et juin 2012. Toutefois, dans ses conditions générales actuelles, Dommel a à nouveau repris le texte original bien que celui-ci, comme déjà mentionné à Dommel, ne soit pas conforme à la législation existante.

2.7. Concernant l'absence de mention du temps d'attente pour une première connexion et des types de service de maintenance dans les conditions générales de Dommel

Les conditions générales de Dommel ne précisent rien concernant le temps d'attente pour une première connexion ou concernant les types de service de maintenance offerts par Dommel à ses abonnés.

Or, ce type de mention est prescrite par l'article 108, § 1er, b), 3^e et 5^e partie.

L'IBPT est conscient du fait que le temps d'attente pour une première connexion peut être influencé par des éléments sur lesquels Dommel n'a pas de prise¹¹. Toutefois, en n'indiquant aucun temps d'attente dans les conditions générales, Dommel crée une situation susceptible d'être particulièrement néfaste pour le consommateur: Dommel ne donne aucun point de repère au consommateur concernant le délai dans lequel la connexion pourrait être établie et, dans un même temps l'article 3.3 des conditions générales de Dommel stipule que les abonnements ne débutent qu' "*Après le traitement du paiement du Client par SCHEDOM*". Ainsi, il peut arriver qu'un client paie la redevance d'abonnement requise à Dommel et doive ensuite attendre la connexion pendant une période indéterminée. De plus, le passage chez un autre opérateur est découragé par le fait que le client en question a payé sa redevance d'abonnement.

Suite à la non-mention du temps d'attente pour une première connexion dans les conditions générales de Dommel, ces dernières s'avèrent ne pas être conformes à l'article 108, § 1er, b), LCE.

Du reste, la loi ne prévoit pas la possibilité pour les opérateurs de déroger contractuellement aux obligations visées à l'article 108, § 1er, LCE, comme il ressort des termes "*Tout contrat (...) comporte au moins les renseignements suivants*"¹².

De plus, il peut être déclaré que l'article 108, LCE a été adopté par le législateur européen¹³ et belge¹⁴ en vue de la protection des consommateurs vis-à-vis des opérateurs.

La doctrine déclare à ce sujet: "*Les clauses qui violent les droits que la loi confère à un consommateur créent - outre le fait qu'elles puissent éventuellement être sanctionnées - en vertu de cette loi contraignante - un déséquilibre significatif car elles dérogent à ce que le législateur présente comme une norme.*"¹⁵

¹¹ En effet il est possible que dans un certain nombre de cas, le dépassement du temps d'attente soit dû à l'opérateur de réseau et non à Dommel.

¹² Voir aussi l'Exposé des motifs de cet article stipulant: "Le paragraphe 1er définit les obligations d'information envers la clientèle qui pèsent sur les opérateurs et prestataires de services." (E. Parl., Chambre 2004-2005, 1425/001, p. 68.)

¹³ Le Considérant 30 de la Directive 2002/22/CE (Directive Service Universel) stipule à cet égard: "*En particulier, les consommateurs devraient jouir d'un niveau minimal de sécurité juridique dans leurs relations contractuelles avec leur fournisseur direct de services téléphoniques, de manière à ce que les termes du contrat, les conditions, la qualité du service, les modalités de résiliation du contrat et de cessation du service, les mesures de compensation et le mode de règlement des litiges soient spécifiés dans le contrat.*"

¹⁴ L'article 108 fait partie du "*Chapitre III - Protection des utilisateurs finals*", LCE

¹⁵ CAMBIE, P., *Clauses abusives*, Larcier, 2009, p. 200, n° 240

Il ne subsiste donc aucun doute sur le fait que les parties a) à g) de l'article 108, § 1er, LCE doivent être reprises dans tout contrat conclu entre un opérateur et un abonné.

Il peut encore être ajouté concernant ces remarques sur l'absence de tout règlement sur le temps d'attente pour une première connexion et les types de services de maintenance que ces éléments manquants ont également été cités dans la lettre susmentionnée de l'IBPT du 23 décembre 2011. Dans les projets de version de décembre et juin 2012, le temps d'attente pour une première connexion a été prévu dans un délai de 15 jours¹⁶; les types de services de maintenance ont été prévus à l'article 10 mais n'ont pas encore été concrètement interprétés dans les projets de version. Or, dans ses conditions générales actuelles, Dommel a laissé tomber toute référence au temps d'attente pour une première connexion et aux types de services de maintenance. Il a pourtant déjà été mentionné précédemment à Dommel que ces éléments devaient bel et bien être repris dans les conditions générales.

2.8. Décision concernant l'infraction et la procédure

Sur la base de la motivation décrite aux sections 4.1 à 4.6 ci-dessus, l'IBPT conclut à une infraction dans le chef de Dommel aux articles 108, § 1er, b), 3e et 5e partie, 108, § 1er, f), 108, § 2, et 111/3, §§ 1er et 3, LCE.

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

4.2.2. Point de vue de Dommel

29. Tant dans ses commentaires écrits que lors de l'audition du 12 décembre 2013, Dommel ne nie pas le fondement des griefs.
30. Lors de l'audition, Dommel a déclaré explicitement que la version des conditions générales qu'elle avait utilisée datait de 2007. Le texte de note de bas de page des conditions générales n'est pas son numéro de version mais renvoie, selon Dommel, à la date à laquelle les conditions générales ont été introduites dans le système informatique de Dommel pour le client en question. Il n'y a donc pas plusieurs versions des conditions générales de Dommel qui circulent. Dommel n'utilise qu'une seule version, à savoir celle de 2007.

¹⁶ Dans la partie 3.3.

31. Dommel est consciente du fait que les conditions générales qu'elle utilise ne sont pas conformes à la réglementation en vigueur mais ajoute qu'elle n'a pas agi de mauvaise foi et qu'elle respecte de facto la loi. Si des infractions ont été commises envers des clients individuels, il s'agit d'erreurs ou de manquements de collaborateurs mais pas d'une politique ou d'une stratégie de la part de l'opérateur. En ce sens, Dommel estime qu'il peut effectivement être question de circonstances atténuantes. Dommel ajoute à ce sujet : *"Le fait que les conditions n'aient pas été adaptées jusqu'il y a peu est plutôt dû à un mauvais suivi de notre client et ne peut certainement pas être considéré comme une ignorance délibérée, et encore moins comme une opposition aux remarques de l'IBPT."*
32. De plus, Dommel supposait également qu'elle était toujours en train, aux côtés de l'IBPT d'adapter les conditions générales à la réglementation en vigueur. Dans sa lettre, Dommel déclare à cet égard: *"Pour plus de clarté, nous souhaitons souligner que Dommel a toujours eu l'intention de suivre et implémenter correctement les recommandations de l'IBPT. Toutefois, afin de limiter le plus possible le nombre de communications à l'attention des clients et ne prêter à aucune confusion, nous avons acquis la certitude qu'il valait mieux attendre avant d'introduire les nouvelles conditions générales jusqu'à leur approbation formelle par l'IBPT."*
33. Dommel souhaite également apporter des nuances aux circonstances aggravantes mentionnées dans la lettre de griefs: Dommel a toujours eu l'intention d'adapter ses conditions générales à la législation en vigueur. Le 12 juin 2012, Dommel a demandé par mail de finaliser avec les juristes les conditions générales. Le 7 août 2013, Dommel a encore demandé par e-mail à l'IBPT si le dossier était clos. Dommel n'a reçu aucune réaction à ces messages.
34. Dommel invoque également le fait qu'elle a adapté une nouvelle version de son contrat cadre aux griefs de l'IBPT, qu'elle a publiée sur son site Internet.
35. Enfin, Dommel nuance le grief concernant les cycles de facturation dépassant ceux autorisés par l'article 110, § 1er, alinéa premier, LCE: en effet, les clients qui ont un contrat avec un cycle de facturation plus long reçoivent effectivement une facture lorsque leur consommation dépasse leur redevance d'abonnement.

4.2.3. Appréciation par l'IBPT

36. L'IBPT estime que les articles 108, § 1er, b), 3e et 5e partie, 108, § 1er, f), 108, § 2, 110, § 1er et 111/3, §§ 1er et 3, LCE imposent des obligations claires aux opérateurs et que le respect de ces articles est dans l'intérêt des consommateurs.
37. L'IBPT tient à souligner que Dommel est la seule responsable de la conformité de ses conditions générales avec la législation en vigueur.

38. En février 2012, un collaborateur de l'IBPT a, à la demande de Dommel, vérifié et corrigé le projet de version des conditions générales de Dommel. Dommel n'a intégré dans ses conditions générales ni ces corrections, ni la révision de la législation¹⁷. En conséquence, la majorité des griefs mentionnés dans la lettre du 18 novembre 2013 sont ceux qui ont été corrigés¹⁸ en février 2012 par le collaborateur de l'IBPT et qui étaient déjà mentionnés dans la lettre envoyée par l'IBPT le 23 décembre 2011 à Dommel et dans laquelle l'IBPT avançait la supposition que les conditions générales de Dommel n'étaient pas conformes à l'article 108 LCE de l'époque.
39. Ainsi, l'attention de Dommel a été plusieurs fois attirée sur les mêmes manquements dans leurs conditions générales. Il doit être constaté que Dommel même n'a pris aucune initiative pour adapter ses conditions générales pour ses clients.
40. L'IBPT prend connaissance des nouvelles conditions générales que Dommel a manifestement rédigées et publiées sur son site Internet après la réception de la lettre contenant les griefs. Dans ses conditions générales, Dommel déclare avoir tenu compte des griefs communiqués par l'IBPT. Cette nouvelle version des conditions générales sera prise en considération plus loin dans la présente décision.
41. L'affirmation de Dommel selon laquelle elle respecterait la législation en vigueur en dépit des dispositions dans ses conditions générales contraires à cette législation, ne peut pas être suivie: l'importance des conditions générales est précisément qu'elles clarifient aux clients leurs droits et obligations vis-à-vis de leurs opérateurs. Dans ce sens, il est inacceptable que les conditions générales comprennent des dispositions non conformes à la législation en vigueur, même si, selon les dires de Dommel, elle applique cette législation: en effet, il n'est pas exclu que les clients adaptent leur comportement vis-à-vis de Dommel pour se conformer aux conditions générales de Dommel et se privent ainsi de droits garantis par le législateur.
42. De plus, la politique de facto d'un opérateur n'offre aucune garantie aux clients: en effet, l'opérateur peut modifier cette politique à tout moment ou l'appliquer à la tête du client.

¹⁷ A savoir la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques.

¹⁸ Cf. la lettre contenant les griefs partie 2.2 (pp. 7-9) sur l'article 5.2 des conditions générales; partie 2.3 (pp. 9-10) sur l'article 9.1 des conditions générales 2.6 (pp. 12-14) sur l'article 13.3 des conditions générales et la partie 2.7 (p. 14-15) sur l'absence de mention d'un temps d'attente pour la première connexion et les types de services de maintenance. Les seuls nouveaux griefs sont les parties 2.4 en 2.5 concernant les possibilités de résiliation de contrats d'1 an et la mauvaise application de l'article 111/3, § 1er, LCE.

43. L'affirmation selon laquelle Dommel a toujours agi conformément à la législation en vigueur, n'est pas tout à fait correcte: en décembre 2011, l'IBPT a remis une prénotification de griefs à Dommel en raison de la collaboration médiocre de Dommel avec le service de médiation¹⁹. Le 29/10/2013, l'IBPT a reçu une lettre du service de médiation établissant que Dommel ne respectait pas l'article 111/3, LCE vis-à-vis des clients qui avaient payé respectivement 3 mois et 1 an à l'avance: ces clients ne se faisaient pas rembourser la différence de leur abonnement bien que, légalement, ils étaient en droit de bénéficier d'un droit de résiliation gratuit²⁰.
44. L'IBPT prend connaissance du fait que les clients avec un long cycle de facturation reçoivent une facture lorsque leur redevance d'abonnement est dépassée. Toutefois, l'article 110, § 1er, LCE stipule clairement que les abonnés doivent au moins recevoir une facture tous les 3 mois, qu'ils aient ou non dépassé leur redevance d'abonnement au cours de la période précédente.

4.3. Décision concernant le respect des articles 108, § 1er, b), 3e et 5e partie, 108, § 1er, f), 108, § 2, 110, § 1er, et 111/3, §§ 1er et 3, LCE

45. L'IBPT retient donc définitivement les griefs communiqués dans la lettre du 18 novembre 2013 et considère par conséquent définitivement que Dommel n'a pas respecté les articles 108, § 1, b), 3e et 5e partie, 108, § 1er, f), 108, § 2, 110, § 1er et 111/3, §§ 1er et 3, LCE suite à la publication de conditions générales non conformes aux articles de loi visés.

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

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

46. Sur la base du projet de raisonnement, repris au point 3.1. du courrier de l'IBPT du 18 novembre 2013, l'IBPT a communiqué, conformément à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003, un montant envisagé pour l'amende administrative à Dommel de 20.000 €.

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

¹⁹ Voir aussi à cet égard: "*Rapport annuel 2011*" du Service de médiation pour les télécommunications, pp. 36-37.

²⁰ Dommel invoque en la matière que les clients concernés pouvaient profiter d'une réduction substantielle à condition de rester client chez Dommel pendant 1 an. Selon ses propres dires, Dommel se garde le droit de, le cas échéant, réclamer à ses clients, un remboursement de la ristourne perçue.

47. Concernant la détermination du montant de base, Dommel déclare que l'IBPT doit baser ses calculs sur les chiffres les plus récents, à savoir ceux de 2012: (...).
48. Dommel prie l'IBPT de bien vouloir prendre en considération la situation difficile dans laquelle l'entreprise se trouve: (...)Dommel lutte pour survivre.
49. Concernant la proportionnalité de l'amende, Dommel fait référence aux amendes précédemment imposées à Belgacom, Scarlet et Telenet. *"Compte tenu de leur chiffre d'affaires et du nombre de leurs clients, l'imposition de l'amende proposée de 20.000 euros aurait pour conséquence que Dommel soit dans cette affaire beaucoup plus lourdement sanctionnée que les acteurs du marché précités."*

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

50. Au vu des griefs retenus qui constituent une infraction aux articles 108, § 1er, b), 3e et 5e partie 108, § 1er, f), 108, § 2, 110, § 1er et 111/3, §§ 1er et 3, LCE et de l'impact de ces infractions sur les intérêts des utilisateurs, l'IBPT est d'avis que l'imposition d'une amende administrative à Dommel est justifiée.
51. En n'adaptant pas ses conditions générales à la législation actuelle, Dommel entrave en effet la protection offerte par cette législation, - et plus précisément les dispositions ignorées par Dommel, - aux consommateurs.
52. Concernant la demande de Dommel de tenir compte des difficultés commerciales auxquelles elle est confrontée, il peut être renvoyé à la pratique judiciaire européenne récente en la matière: tout d'abord, les Directives stipulent pour le calcul des amendes infligées en application de l'article 23, alinéa 2, sous a), de la Directive (CE) n° 1/2003 (2006/C 210/02) à la partie 35:

« 35. Dans des circonstances exceptionnelles, la Commission peut, sur demande, tenir compte de l'absence de capacité contributive d'une entreprise dans un contexte social et économique particulier. Aucune réduction d'amende ne sera accordée à ce titre par la Commission sur la seule constatation d'une situation financière défavorable ou déficitaire. Une réduction ne pourrait être accordée que sur le fondement de preuves objectives que l'imposition d'une amende, dans les conditions fixées par les présentes Lignes directrices, mettrait irrémédiablement en danger la viabilité économique de l'entreprise concernée et conduirait à priver ses actifs de toute valeur.»

53. La Cour de l'UE décide en jurisprudence constante que la partie 35 n'est pas une issue pour les entreprises déficitaires pour se soustraire à des amendes sévères:

"Lors de la détermination du montant de l'amende à infliger pour infraction aux règles communautaires de concurrence, la Commission n'est pas obligée de tenir compte de la situation déficitaire de l'entreprise intéressée en tant que circonstance atténuante. La

reconnaissance d'une telle obligation reviendrait à procurer un avantage concurrentiel injustifié aux entreprises les moins adaptées aux conditions du marché.

Ce principe n'est pas infirmé par le point 5, sous b, des lignes directrices pour le calcul des amendes infligées en application de l'article 15, alinéa 2, de la directive (CEE) n° 17/62 du Conseil du 6 février 1962 d'application des articles 85 et 86 du traité, respectivement l'article 65, alinéa 5, CECA. En effet, cette capacité ne saurait jouer que dans un « contexte social particulier », constitué par les conséquences que le paiement de l'amende pourrait avoir, notamment sur le plan d'une augmentation du chômage ou d'une détérioration des secteurs économiques en amont et en aval de l'entreprise concernée^{21,22}."

54. Concernant la comparaison avec les autres amendes imposées par l'IBPT par le passé, l'IBPT estime qu'une telle comparaison n'est judicieuse que lorsque les opérateurs concernés ont été sanctionnés pour des infractions similaires. Tel n'est cependant pas le cas ici, ce qui rend une comparaison entre la présente affaire et les autres affaires où l'IBPT a imposé une amende, dénuée de sens.

5.4. Motivation relative au montant de l'amende

55. 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;

56. 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.

²¹ Trib. Ue (8e ch.) n° T-384/06, 24 mars 2011 (*IBP et International Building Products France / Commission*)

²² Cette position est une "jurisprudence constante" selon Van Bael & Bellis dans *Competition Law of the EC*, Kluwer 2010, p. 1117 avec des renvois à une autre jurisprudence allant dans le même sens.

57. 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.
58. En l'espèce, cela signifie qu'il y a lieu de suivre le raisonnement basé sur les principes généraux repris aux articles 10.2 et suivants de la Directive 2002/20/CE du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques, comme modifiée par la Directive 2009/140/CE du 18 décembre 2009 (ci-après: la directive Autorisation). Ces articles portent sur le respect des conditions ou obligations imposées par la législation (au sens large du terme) ou les décisions du régulateur.
59. Ces articles stipulent par rapport aux sanctions que les ARN doivent pouvoir prendre des "*mesures appropriées et proportionnées*" pour garantir le respect d'une exigence visant à mettre fin à une infraction (art. 10.3, première phrase, Directive Autorisation) et que les Etats membres peuvent à cet égard habiliter les ARN à « *imposer des sanctions financières décourageantes* » s'il y a lieu (art. 10.3, deuxième phrase, a) Directive Autorisation).
60. Les principes généraux de « *mesures appropriées et proportionnées* » de l'amende peuvent au moins être déduits de ces passages.
61. Pour l'application de ces principes, l'IBPT dispose d'un pouvoir discrétionnaire²³.
62. L'IBPT estime qu'il est approprié et proportionnel de prendre comme point de départ pour la détermination d'une amende administrative un montant de base, qui soit fonction de la gravité et de la durée de l'infraction. Ensuite, il est indiqué et proportionnel d'adapter ce montant concret en fonction des comportements concrets du contrevenant dans le dossier concret, en tenant compte des facteurs susceptibles d'aggraver ou de diminuer l'amende. À travers cet exercice, il convient de voir si le montant de l'amende doit être adapté pour créer des incitants susceptibles de discipliner ou de décourager la conduite du contrevenant ou, le cas échéant, celle d'autres contrevenants qui pourraient suivre la même voie.

5.4.1. Détermination du montant de base

63. Compte tenu des informations complémentaires que l'IBPT a reçues de la part de Dommel concernant le chiffre d'affaires de 2012, l'IBPT estime approprié et proportionné d'adapter et de fixer le montant de base pour l'infraction retenue à 10.000 €²⁴.

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

²⁴ Dans la lettre des griefs, le montant de base avait été fixé à (...) euros. Le chiffre d'affaires pris en compte à cet effet s'élevait à (...) euros (à savoir le chiffre d'affaires de 2009). Le chiffre d'affaires pris en considération dans la présente décision s'élève à (...) euros, (...)

64. 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

65. L'amende administrative peut, conformément à l'article 21, §1er, de la loi IBPT, être de 5 % au maximum du chiffre d'affaires de Dommel pendant l'année complète de référence la plus récente dans le secteur des communications électroniques.

66. L'année complète de référence la plus récente, connue de l'IBPT, est 2012.

67. Dommel a réalisé un chiffre d'affaires global de (...) euros en 2012.

68. Par conséquent, l'IBPT peut imposer à Dommel une amende administrative de maximum (...) euros (5 % du montant précité).

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

5.4.1.2. Gravité de l'infraction

70. La gravité de l'infraction est jugée compte tenu de sa nature et de son impact sur la réalisation des objectifs principaux visés par le cadre réglementaire : la promotion de la concurrence et la protection des intérêts des consommateurs.

71. L'infraction par Dommel aux articles 108, § 1er, b), 3e et 5e partie, 108, § 1, f), 108, § 2, 110, § 1er, et 111/3, §§ 1er et 3, LCE a un impact réduit sur la concurrence sur le marché.

72. Les articles 108, § 1er, b), 3e et 5e partie, 108, § 1, f), 108, § 2, 110, § 1er, et 111/3, §§ 1er et 3, LCE décrivent toutefois clairement les obligations auxquelles doivent répondre les opérateurs vis-à-vis de leurs clients. La méconnaissance de ces obligations par les conditions générales de Dommel porte préjudice aux clients de Dommel.

73. Sur la base des motifs précités, il peut être déclaré que l'infraction de Dommel aux articles 108, § 1er, b), 3e et 5e partie, 108, § 1er, f), 108, § 2, et 111/3, §§ 1er et 3, LCE est **grave**.

5.4.1.3. Taille relative de l'entreprise

74. Sur le segment du marché au sein duquel l'infraction a été commise, Dommel est un opérateur relativement petit.

75. L'impact de Dommel sur le marché est plutôt restreint et il est peu probable que les infractions imputées à Dommel perturbent réellement la concurrence sur le marché.

76. Il n'en demeure pas moins que les abonnés de Dommel ont droit aux mesures de protection prévues par le législateur. La constatation que Dommel est plutôt un petit opérateur ne dispense pas Dommel de l'obligation de dûment observer la loi.

5.4.1.4. Durée

77. Dommel prétend même qu'elle a toujours appliqué les conditions générales de 2007²⁵. La situation n'a pas changé après que l'IBPT ait informé Dommel en 2011 que ses conditions générales n'étaient pas conformes à la législation en vigueur.

78. Il s'agit pour une grande partie des mêmes manquements que ceux cités dans la lettre des griefs du 18 novembre 2013.

79. Par conséquent, il peut être supposé que ces infractions se produisent déjà depuis 2007.

80. Pour le reste, les griefs ont trait à des infractions à des dispositions législatives qui sont déjà en vigueur depuis le mois de juillet ou octobre 2012. Par conséquent, ces infractions durent déjà plus d'un an.

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

5.4.2.1. Circonstances aggravantes

81. La lettre de griefs du 18 novembre 2013 stipulait :

"L'IBPT a déjà fait connaître à Dommel dans une lettre datant de décembre 2011 ses objections aux parties 5.2, 9.1 et suivantes et 16.1 des conditions générales de Dommel, ainsi que le concernant l'absence du temps d'attente pour la première connexion et les types de services de maintenance. Les projets de version remis par Dommel au mois de février et de juin 2012 à l'IBPT ont tenu compte de ces objections. Le fait que la version actuelle des conditions générales contienne à nouveau les parties initiales doit être considéré comme une circonstance aggravante: Dommel ignore délibérément les remarques de l'IBPT, enfreint sciemment la législation et porte ainsi préjudice à ses clients."

82. Cette remarque conserve toute sa pertinence.

²⁵ Les conditions générales publiées par Dommel sur son site Internet après réception de la lettre des griefs, ne sont pas prises en considération en l'espèce.

83. Le fait que Dommel ne soit pas parvenue, après avoir reçu une lettre de l'IBPT en la matière et après les corrections apportées par un collaborateur de l'IBPT à un projet de version des conditions générales, à publier une version des conditions générales qui réponde aux remarques de l'IBPT doit être considéré comme une circonstance aggravante.

5.4.2.2. Circonstances atténuantes

84. Dans la lettre des griefs du 18 novembre 2013, l'IBPT n'a constaté aucune circonstance atténuante. Les informations communiquées par Dommel à l'IBPT imposent cependant de revoir cette position.

85. Lors de l'audition, Dommel a renvoyé au faible nombre de plaintes contre elle auprès du service de médiation pour les télécommunications.

86. Il ressort en effet du rapport annuel de 2012 du Service de médiation pour les télécommunications que le nombre de plaintes contre Dommel a baissé de plus de 55%²⁶. Cette baisse peut entrer en considération comme circonstance atténuante.

87. Lors de l'audition, Dommel a remis une nouvelle version de ses conditions générales. Cette version est disponible sur le site Internet commercial ordinaire de Dommel²⁷ et peut être très facilement retrouvée. Sans avoir analysé cette nouvelle version en détail, l'IBPT constate que les passages contestés, mentionnés dans la lettre de griefs du 18 novembre 2013, ont disparu de la nouvelle version. La publication de ces conditions générales peut également entrer en considération comme circonstance atténuante.

88. Enfin, l'IBPT a constaté que Dommel ne cherche d'échappatoire ni dans sa réponse écrite, ni lors de l'audition, mais reconnaît effectivement ses erreurs et s'efforce d'y remédier. Ce type d'attitude facilite l'enquête de l'IBPT et peut également être considéré comme une circonstance atténuante.

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

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

90. Afin d'éviter toute récidive et d'avoir un effet dissuasif, une amende administrative reste justifiée.

91. L'imposition d'une amende administrative est donc recommandée en l'espèce.

²⁶ "Rapport annuel 2012" du Service de médiation pour les télécommunications, p. 28.

²⁷ <http://www.dommel.be/contract/contract-nl.pdf>

92. Il faut en outre observer que des infractions aux articles 108, § 1er, b), 3e et 5e partie, 108, § 1er, f), 108, § 2, 110, § 1er et 111/3, §§ 1er et 3, LCE commises à l'avenir par Dommel pourraient le cas échéant entraîner une amende d'un montant plus élevé que celui qui a été fixé dans la présente décision.

5.5 Décision concernant l'amende

93. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'IBPT fixe l'amende administrative à **5.000 (cinq mille) euros**.

5.6 Observation finale

94. L'imposition de l'amende ne signifie pas que Dommel soit dispensée de prendre des mesures pour encore se conformer aux articles 108, § 1er, f), 108, § 2, 110, § 1er et 111/3, §§ 1er et 3, LCE²⁸.

6. DECISION

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

- vu les articles 108, § 1er, b), 3e et 5e partie, 108, § 1er, f), 108, § 2, 110, § 1er, et 111/3, §§ 1er et 3, LCE;
- vu l'article 21 de la Loi IBPT;
- après avoir communiqué le 18 novembre 2013 les griefs, dont question à l'article 21, § 1er, de la Loi IBPT, à Dommel ainsi que le montant envisagé pour l'amende administrative;
- après avoir dûment entendu Dommel par écrit et oralement;
- après avoir clos les débats le 12 décembre 2012 ;

1. constate que Dommel a commis une infraction aux articles 108, § 1er, b), 3e et 5e partie, 108, § 1er, f), 108, § 2, 110, § 1er, et 111/3, §§ 1er et 3, LCE;

2. impose pour cette raison, et conformément à l'article 21 de la Loi IBPT, une amende administrative à Dommel s'élevant à **5.000 (cinq mille) euros**;

²⁸ 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.

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 Economie – Compte des recettes générales, avec en communication "Amende IBPT à Dommel - non-respect des articles 108, § 1er, b), 3e et 5e partie, 108, § 1er, f), 108, § 2, 110, § 1er, et 111/3, §§ 1er et 3, LCE".

7. NOTIFICATION ET PUBLICATION DE LA DECISION

96. 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

97. 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, Dommel a la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1 à 1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.

98. 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 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