



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Traduction de la décision du Conseil de l'IBPT
du 12 août 2025
concernant le non-respect par Lycamobile de la
réglementation applicable au remboursement du crédit
prépayé en cas de transfert de numéro
(version non-confidentielle)**

TABLE DES MATIÈRES

1. Objet.....	3
2. Base juridique	4
3. Procédure	7
4. Griefs	8
4.1. Exposé du grief	8
4.2. Observations écrites et orales de Lycamobile et réaction de l'IBPT.....	17
4.2.1. <i>Schéma communiqué par Lycamobile.....</i>	17
4.2.2. <i>Communication du délai de demande.....</i>	17
4.2.3. <i>Version linguistique du site Internet.....</i>	17
4.2.4. <i>Heures de pointe.....</i>	18
4.2.5. <i>Aucune preuve des appels des contrôleurs après le portage de numéro</i>	18
4.2.6. <i>Chatbot</i>	19
4.2.7. <i>Crédit d'appel insuffisant lors des contrôles.....</i>	20
4.3. Conclusion de l'IBPT	20
5. Imposition d'un ordre de se conformer à la législation.....	21
5.1. Position de l'IBPT.....	21
6. Imposition d'une amende administrative.....	22
6.1. Nécessité d'imposer une amende	22
6.1.1. <i>Exposé du point de vue de l'IBPT</i>	22
6.1.2. <i>Observations écrites et orales de Lycamobile et réaction de l'IBPT</i>	22
6.2. Principes de calcul du montant de l'amende	23
6.3. Chiffre d'affaires sur le marché concerné.....	24
6.3.1. <i>Exposé du point de vue de l'IBPT</i>	24
6.3.2. <i>Observations écrites et orales de Lycamobile et réaction de l'IBPT</i>	25
6.4. Durée de l'infraction.....	25
6.4.1. <i>Exposé du point de vue de l'IBPT</i>	25
6.4.2. <i>Observations écrites et orales de Lycamobile et réaction de l'IBPT</i>	25
6.5. Gravité de l'infraction	26
6.5.1. <i>Exposé du point de vue de l'IBPT</i>	26
6.5.2. <i>Observations écrites et orales de Lycamobile et réaction de l'IBPT</i>	27
6.6. Adaptation du montant de base en fonction de circonstances aggravantes et atténuantes.....	27
6.7. Ajustement du montant de l'amende compte tenu de l'effet dissuasif et de la proportionnalité et vérification du respect des seuils légaux	28
7. Décision.....	29
8. Voies de recours	30

1. Objet

1. L'arrêté royal du 30 juillet 2022 (ci-après « l'arrêté ») déterminant les modalités d'application du remboursement des avoirs éventuels dans le cadre des articles 11, § 7, alinéa 6, et 111/2, § 1^{er}, alinéa 5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi ») est entré en vigueur le 3 janvier 2023.
2. Selon cet arrêté, les abonnés peuvent demander le remboursement de l'avoir sur leur carte prépayée lorsqu'ils portent leur numéro de téléphone vers un nouvel opérateur.
3. Cette demande doit être effectuée auprès de l'opérateur cédant dans le mois qui suit le portage du numéro.
4. L'avoir restant à rembourser est le montant non utilisé de la dernière recharge, à l'exclusion des bonus octroyés potentiellement lors de cette recharge.
5. Le site Internet de l'opérateur cédant doit indiquer les moyens offerts et les modalités afin d'introduire une telle demande de remboursement.
6. Outre la procédure et les délais, l'arrêté prévoit que l'opérateur cédant peut facturer maximum 5 € de frais administratifs pour l'opération de remboursement. La T.V.A. n'est pas d'application sur ce montant.
7. Par la présente décision, l'IBPT impose à Lycamobile une amende de 280 000 euros pour non-respect des articles 11, § 7, alinéa 6, et 111/2, § 1^{er}, alinéa 5, de la loi et des articles 2, 4 et 9 de l'arrêté royal.

2. Base juridique

8. Conformément à l'article 14, § 1^{er}, 3^o, a), de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après « la loi relative au statut de l'IBPT »), l'IBPT est chargé de contrôler le respect de la loi et de ses arrêtés d'exécution, ce qui inclut l'arrêté.
9. La présente décision est prise en vertu de l'article 21 de la loi relative au statut de l'IBPT, qui prévoit ce qui suit :

« Art. 21 , § 1^{er}. Si le Conseil dispose d'un faisceau d'indices qui pourraient indiquer un manquement à la législation ou à la réglementation dont l'Institut contrôle le respect, à une décision prise par l'Institut en exécution de cette législation ou réglementation ou à une décision visée à l'article 105, § 6, alinéa 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, 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 du manquement. Les sanctions ainsi prévues sont appropriées, effectives, proportionnées et dissuasives.

§ 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'un manquement, il peut adopter, en une ou plusieurs décisions, une ou plusieurs des mesures suivantes : 1^o l'ordre qu'il soit mis fin au manquement, soit immédiatement, soit dans le délai raisonnable qu'il impartit, pour autant que ce manquement n'ait pas cessé; l'Institut prend à cet égard des mesures appropriées et proportionnées pour garantir le respect de ces conditions ;

1^o/1 des prescriptions relatives à la manière dont il faut remédier au manquement ;

1^o/2 dans le cadre du règlement sur les services numériques, accepter les engagements proposés par le fournisseur d'un service intermédiaire et les rendre contraignants ;

2^o 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 consolidé du contrevenant, avant impôts et hors T.V.A., réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des communications électroniques ou des services postaux en Belgique ou si le contrevenant ne développe pas d'activités lui faisant réaliser un chiffre d'affaires, d'un montant maximal de 1 000 000 d'euros pour les personnes morales. Pour les manquements au chapitre 2 de la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale, le montant de l'amende administrative est de maximum 5 % du chiffre d'affaires consolidé du contrevenant, avant impôts et hors T.V.A., réalisé dans le secteur en question au cours de l'exercice complet le plus récent, plafonné à 125 000 euros. En ce qui concerne les manquements au règlement sur les services numériques, le montant maximal de l'amende administrative est celui visé à l'article 52, paragraphe 3, dudit règlement ;

2°/1 en vue de faire respecter une ou plusieurs de ses décisions, le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une astreinte au profit du Trésor public d'un montant maximal de 500 euros par jour de retard pour les personnes physiques et de 5 % du chiffre d'affaires journalier par jour de retard pour les personnes morales. L'astreinte est due à compter de la date que le Conseil fixe dans sa décision. En ce qui concerne les manquements au règlement sur les services numériques, le montant maximal de l'astreinte est celui visé à l'article 52, paragraphe 4, dudit règlement ;

3° l'ordre de cesser ou de suspendre la fourniture d'un service ou d'un ensemble de services qui, si elle se poursuivait, serait de nature à entraver la concurrence de manière significative, jusqu'au respect, selon les modalités fixées par le Conseil, des obligations imposées en matière d'accès à la suite d'une analyse de marché réalisée conformément à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ou à la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Le chiffre d'affaires journalier visé à l'alinéa 1er, 2° /1, est le chiffre d'affaires annuel total consolidé avant impôts et hors T.V.A., réalisé en Belgique, dans le secteur des communications électroniques ou des services postaux, au cours de l'exercice comptable le plus récent, divisé par 365.

En l'absence de données concernant le chiffre d'affaires visé à l'alinéa 1er, 2° et 2° /1, 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 comparable.

§ 5/1. Les amendes et astreintes visées au paragraphe 5, alinéa 1er, 2° et 2/1°, ne sont pas fiscalement déductibles.

§ 5/2. Par dérogation au paragraphe 5, si le Conseil conclut à l'existence d'un manquement aux dispositions visées à l'article 18 du règlement (UE) 2021/784 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 relatif à la lutte contre la diffusion des contenus à caractère terroriste en ligne de la part d'un fournisseur de services d'hébergement, il peut adopter, en une ou plusieurs décisions, une ou plusieurs des mesures suivantes :

1° l'ordre qu'il soit mis fin au manquement, soit immédiatement, soit dans un délai raisonnable qu'il imparti, pour autant que ce manquement n'ait pas cessé ;

2° le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une astreinte d'un montant de quatre pour cent au maximum du chiffre d'affaires mondial journalier moyen du fournisseur de services d'hébergement ;

3° le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une amende administrative au profit du Trésor public d'un montant de quatre pour cent au maximum du chiffre d'affaires mondial annuel du fournisseur de services d'hébergement concerné. Le chiffre d'affaires visé à l'alinéa 1er, 2° et 3°, est le montant atteint par une entreprise au sens de l'article 5, paragraphe 1er, du règlement (CE) n° 139/2004 du Conseil du 20 janvier 2004 relatif au contrôle des concentrations entre entreprises.

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

§ 7. Si les mesures prises conformément au paragraphe 5 n'ont pas permis de remédier au manquement et s'il s'agit d'un manquement grave ou répété, le Conseil peut en outre :

1° suspendre ou retirer les droits d'utilisation attribués, dont les conditions n'ont pas été respectées ou

2° ordonner la suspension de tout ou partie de l'exploitation du réseau ou de la fourniture du service en question ainsi que de la commercialisation ou de l'utilisation de tout service ou produit concerné ;

§ 7/1. L'Institut ne prévoit des sanctions dans le cadre de la procédure visée à l'article 49/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, que lorsqu'une entreprise ou une autorité publique fournit, en connaissance de cause ou du fait d'une négligence grave, des informations trompeuses, erronées ou incomplètes.

Lors de la détermination du montant des amendes ou des astreintes imposées à une entreprise ou à une autorité publique en application de l'alinéa 1er, l'Institut tient compte notamment de l'effet négatif du comportement de l'entreprise ou de l'autorité publique sur la concurrence et, en particulier, si, contrairement aux informations initialement communiquées ou à toute actualisation de ces informations, l'entreprise ou l'autorité publique soit a déployé un réseau ou procédé à une extension ou à une mise à niveau d'un réseau, soit n'a pas déployé de réseau et elle n'a pas fourni de justification objective à ce changement de plan. »

3. Procédure

10. La procédure suivante a été suivie :

- a. Le 28 mai 2025, Lycamobile a été informée de l'objet de la présente décision (pièce 10) ;
- b. Lycamobile a réagi par e-mail le 5 juin 2025 (pièce 11) ;
- c. Lycamobile a été entendue par le Conseil de l'IBPT le 16 juin 2025 (ci-après « l'audition »). Lycamobile a fourni à l'IBPT le 16 juin 2025 par e-mail une copie de la présentation qui a été donnée lors de l'audition (pièce 12) ;
- d. À la suite d'une demande formulée par Lycamobile lors de son audition, l'IBPT a prolongé le délai pour une réponse écrite par un courrier du 17 juin 2025 (pièce 13) ;
- e. Lycamobile a soumis ses observations écrites le 25 juin 2025 concernant le projet de décision, ci-après « les observations écrites du 25 juin 2025 » (pièce 14).

4. Griefs

4.1. Exposé du grief

11. La réglementation applicable est la suivante :

12. L'article 11, § 7, alinéa six, de la loi prévoit ceci :

« L'opérateur cédant rembourse, sur demande, tout avoir éventuel au consommateur utilisant des services prépayés. Le remboursement ne peut donner lieu au prélèvement de frais que si le contrat le prévoit. Le cas échéant, le montant des frais est proportionné et en rapport avec les coûts réels supportés par l'opérateur cédant qui propose le remboursement. Le Roi, sur proposition de l'Institut ou d'initiative, sur avis de l'Institut, peut déterminer les modalités d'exécution des obligations de cet alinéa. » (Nous soulignons)

13. L'article 111/2, § 1^{er}, alinéa cinq, de la loi prévoit ceci :

« Art. 111/2. § 1^{er}. Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les modalités d'application lorsqu'un abonné abandonne un service de communications électroniques accessible au public autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation d'un opérateur pour obtenir un service de communications électroniques accessible au public autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation chez un autre opérateur.

Ces règles portent notamment sur :

(...)

5° (...)

L'opérateur cédant rembourse, sur demande, tout avoir éventuel au consommateur utilisant des services prépayés. Le remboursement ne peut donner lieu au prélèvement de frais que si le contrat le prévoit. Le cas échéant, le montant des frais est proportionné et en rapport avec les coûts réels supportés par l'opérateur cédant qui propose le remboursement. Le Roi, sur proposition de l'Institut ou d'initiative, sur avis de l'Institut, peut déterminer les modalités d'exécution des obligations de cet alinéa. » (Nous soulignons)

14. Enfin, l'arrêté prévoit ceci :

« Article 1^{er}. Pour l'application du présent arrêté, on entend par :

1° " la loi du 13 juin 2005 " : la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;

2° " avoir éventuel " : le crédit non expiré que l'abonné a effectivement rechargé via une transaction financière pour utiliser les services de l'opérateur, qu'il s'agisse de crédit d'appel, de données ou de SMS, à l'exception des forfaits prépayés donnant droit à un forfait de minutes d'appel ou de données pour une certaine période.

Art. 2. Lorsque l'abonné abandonne un service prépayé de communications électroniques accessible au public autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation d'un opérateur, il a droit, sur demande, au remboursement de l'avoir éventuel auprès de l'opérateur cédant, s'il porte en même temps le numéro lié à ce service vers un autre opérateur.

Art. 3. Afin de procéder au remboursement, l'opérateur cédant procédera à la vérification :

1° de l'identification de l'abonné ;

2° du droit au remboursement, en ce compris que les montants réclamés sont bien des crédits restants et qu'il n'y a pas de fraude en référence à leurs conditions générales.

Art. 4. L'opérateur cédant doit au moins offrir deux moyens différents afin que l'abonné puisse introduire sa demande de remboursement. La solution de remboursement peut être identique pour chacun de ces deux canaux.

Art. 5. Le remboursement peut être effectué, selon la préférence déterminée par l'abonné, entre autres :

1° par virement bancaire vers un numéro de compte bancaire européen ;

2° par crédit de la carte bancaire lorsque cela est possible pour l'opérateur précédent.

Si l'abonné ne dispose pas d'un numéro de compte bancaire européen, l'opérateur précédent cherche en concertation avec l'abonné une solution réalisable pour le remboursement, à l'exception du remboursement en espèces.

Art. 6. L'abonné doit introduire sa demande de remboursement dans un délai d'un mois à compter du jour du transfert effectif de son numéro à l'opérateur destinataire.

Art. 7. Si l'abonné a droit à un remboursement, l'opérateur cédant effectue ce remboursement dans un délai de deux semaines à compter du moment où les vérifications prescrites à l'article 3 ont été effectuées, sans que celles-ci ne puissent dépasser deux semaines à dater de la demande de remboursement.

Art. 8. Le montant des frais administratifs de traitement de la demande de remboursement dus par l'abonné est fixé à maximum 5 euros.

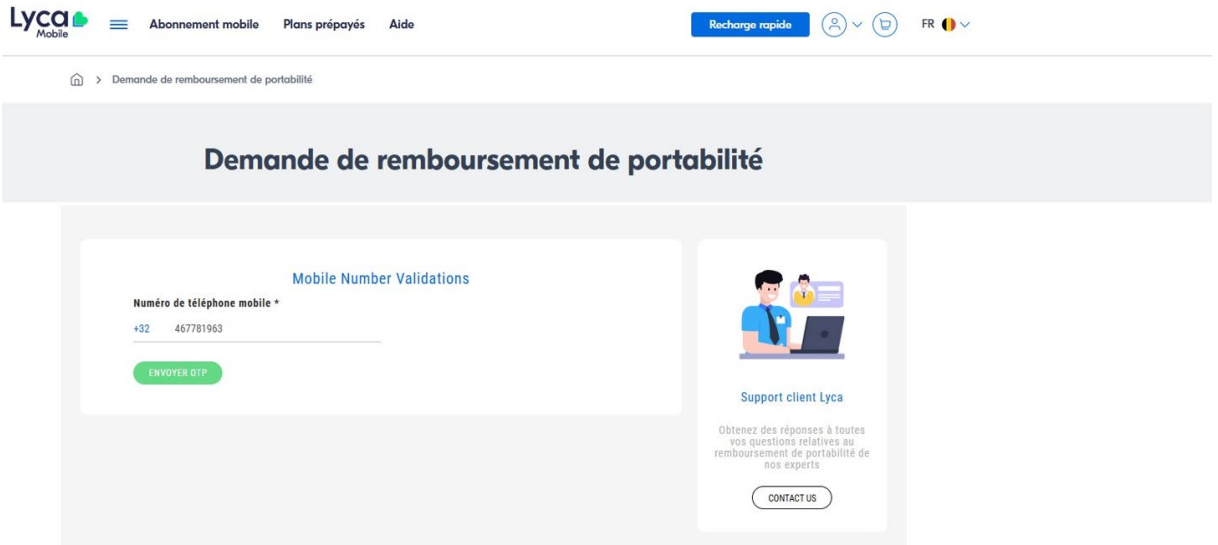
La T.V.A. n'est pas d'application sur ce montant.

Art. 9. Les opérateurs publient sur leur site Internet de manière claire et facilement accessible le détail du processus et les conditions du remboursement, en ce compris les frais pouvant être facturés.

Art. 10. Le présent arrêté entre en vigueur 3 mois à dater de sa publication au Moniteur belge.

Art. 11. Le ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté. » (Nous soulignons)

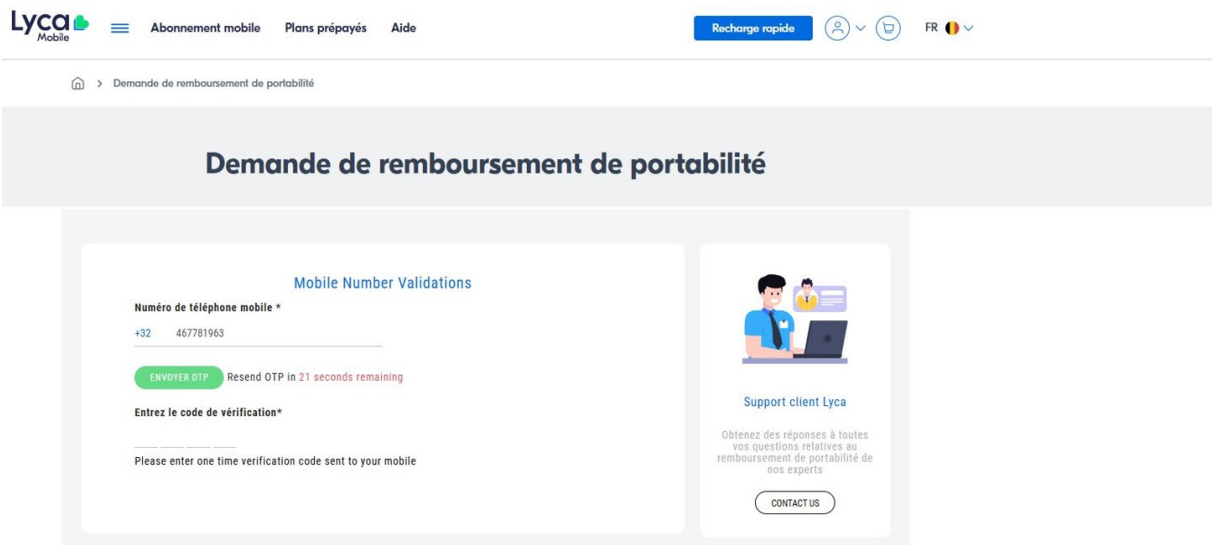
15. Au début du mois de septembre 2024, un agent de l'IBPT muni d'une carte SIM prépayée de Lycamobile liée au numéro de téléphone 0467 78 19 63 a demandé le portage de ce numéro vers un autre opérateur. Une fois ce portage réalisé et la carte activée, un autre agent a essayé le 30 septembre 2025 d'obtenir de la part de Lycamobile le remboursement de l'avoir qui restait sur la carte avant la demande de portage.
16. Pour ce faire, il a tenté de prendre connaissance de la procédure appliquée par Lycamobile. Sur le site Internet de cet opérateur, seul le formulaire suivant était, à cette époque, disponible, sans aucune autre explication :



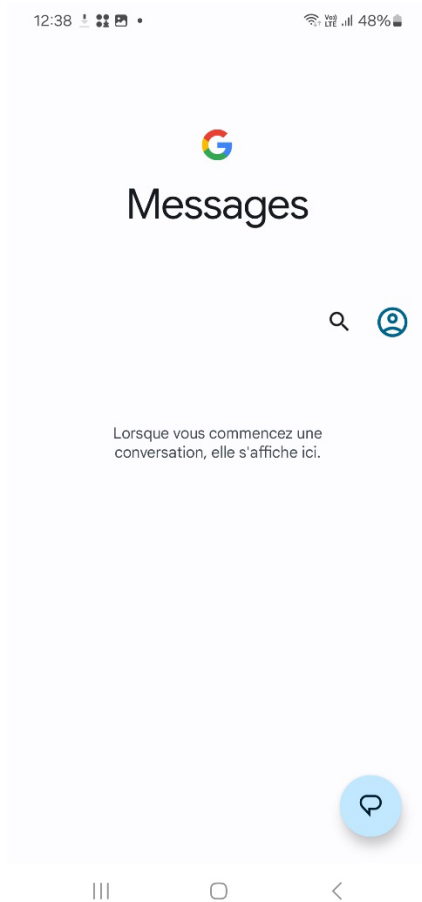
17. Le bouton « Contact us » ne fonctionnait pas.

18. L'icône dans le coin inférieur droit déclenchait un chatbot.

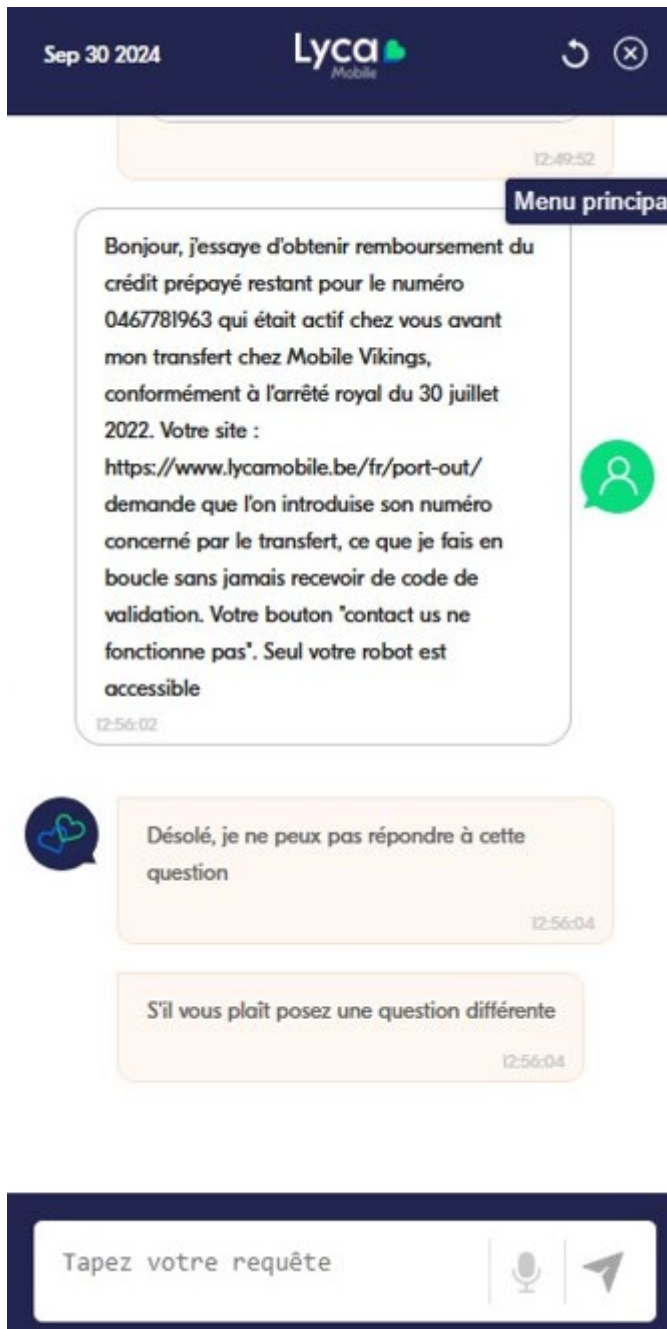
19. L'agent de l'IBPT a décidé dans un premier temps d'introduire son ancien numéro Lycamobile, qui était entre-temps actif auprès d'un autre opérateur. Le système n'a jamais généré de validation comme cela était pourtant annoncé :



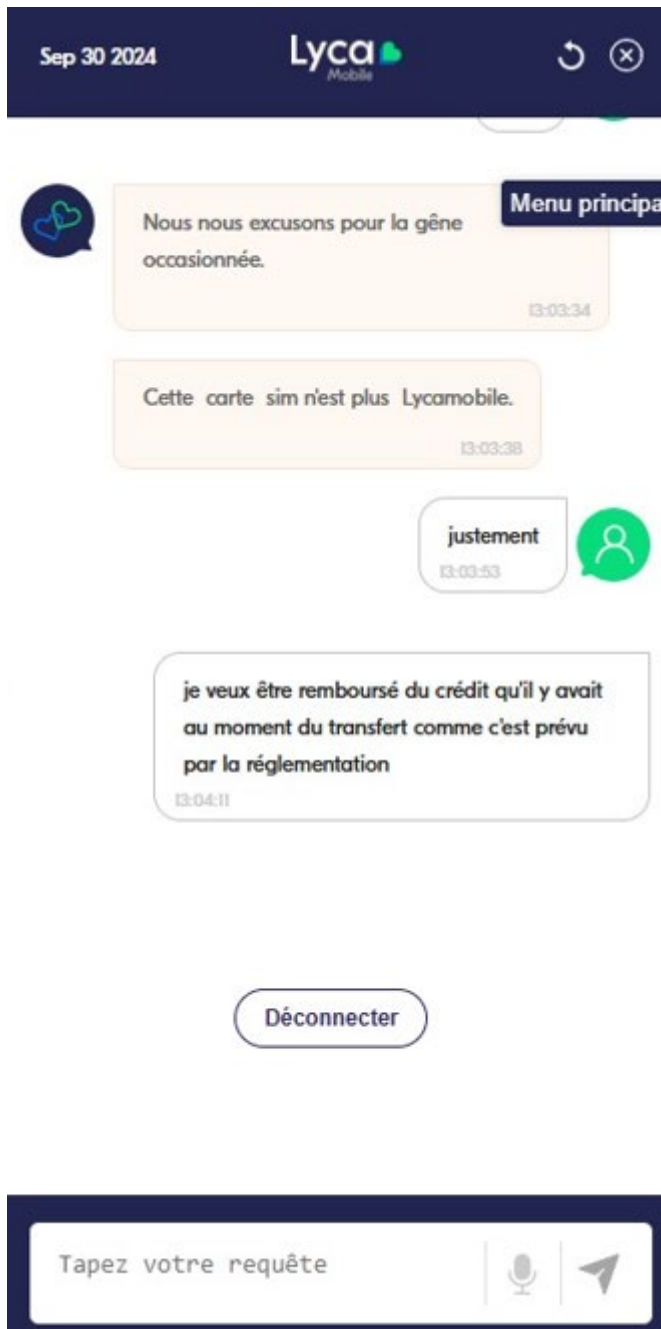
20. Plusieurs tentatives ont été effectuées, sans succès.



21. L'agent de contrôle a alors décidé d'utiliser le chatbot et a introduit sa requête :



22. Après plusieurs tentatives en diverses langues, il a obtenu la réponse suivante :

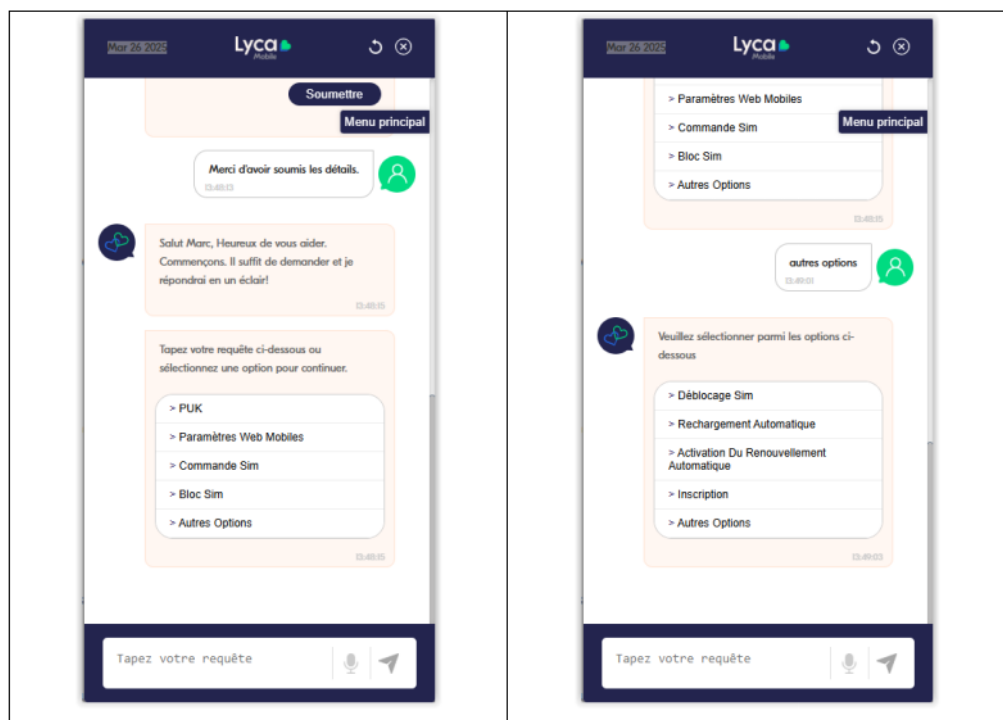


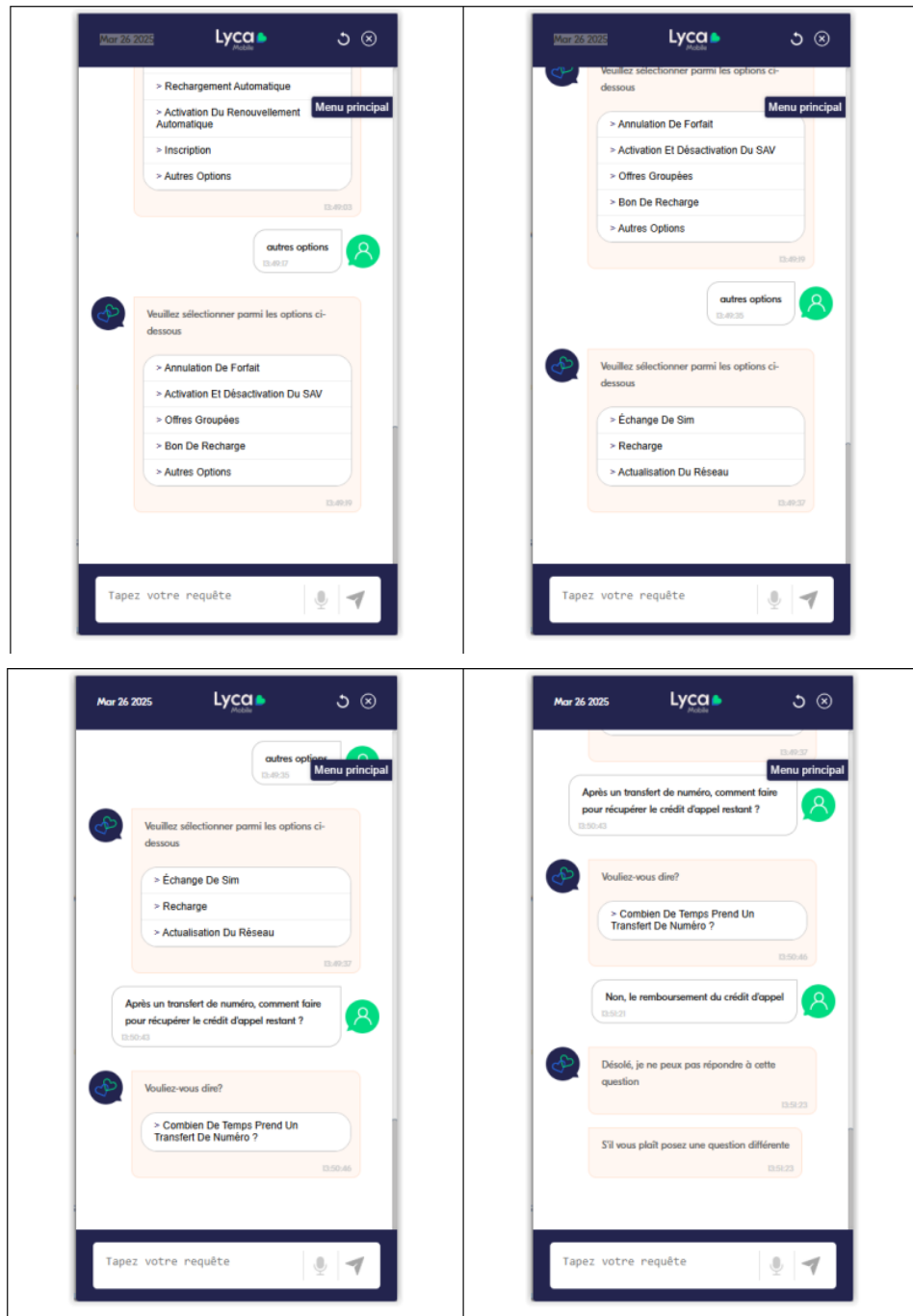


23. L'agent a alors écrit à l'adresse cs@lycamobile.be. Après quelques jours, la réponse suivante lui a été transmise (sic) :

« (...) Nous souhaitons vous faire part de nos excuses les plus sincères concernant la gêne occasionnée, ainsi que pour le retard de réponse, et nous vous informons que votre numéro a été porté chez un autre opérateur, et alors, nous n'y avons plus accès pour traiter votre demande. Par ailleurs, il fallait demander le remboursement avant de porter le numéro. Pour toute autre information concernant les termes et les conditions ainsi que nos offres promotionnelles, nous vous invitons à consulter notre site internet www.lycamobile.be et bénéficier du service ChatBot LIA qui peut traiter la majorité de vos demandes et répondre à vos questions, ou à appeler notre service client en composant le 1976 (appel gratuit) depuis une ligne Lycamobile ou le 32466001976 (payant) depuis une autre ligne. » (Pièces 1 et 2 du dossier administratif).

24. Le 9 janvier 2025, l'IBPT a envoyé à Lycamobile une lettre expliquant la situation et demandant la mise en conformité de ses processus (pièces 3 du dossier administratif).
25. Lycamobile a ensuite demandé à l'IBPT d'organiser une réunion de travail à ce sujet, qui s'est tenue le 14 février 2025. À cette occasion, Lycamobile a présenté les documents (pièces 4 et 5 du dossier administratif) qui expliquent qu'elle a toujours été en ordre en ce qui concerne ses processus opérationnels. La réponse de Lycamobile a été présentée comme une erreur d'un gestionnaire de dossier (pièces 1 et 2).
26. L'IBPT a entrepris de nouveaux contrôles entre le 14 février et le 31 mars 2025. Entre le 27 février et le 19 mars, les contrôleurs de l'IBPT ont introduit le numéro +32 465 17 88 66 plus de 50 fois sur la page <https://www.lycamobile.be/fr/port-out/>. À aucun moment, ces contrôleurs n'ont reçu le code de vérification permettant d'introduire la demande de remboursement de l'avoire restant. Même si la procédure de demande de remboursement figurait au moment du contrôle sur la page <https://www.lycamobile.be/fr/port-out/>, sa mise en œuvre était toujours impossible par ce biais. Il est à noter qu'il a été constaté que la page en question ne permet même pas d'écrire le numéro de téléphone lorsqu'elle est chargée en langue française. En revanche, cela est possible lorsque cette page est chargée en anglais ou en néerlandais.
27. Le contrôleur a tenté de contacter le numéro 0800 49 811, le numéro 1976 renseigné n'étant de facto plus utilisable étant donné le portage de numéro. Ce numéro 0800 49 811, censé renvoyer vers le service clientèle de Lycamobile, renvoie vers une messagerie indisponible en permanence. En effet, les agents de l'IBPT n'ont pas pu joindre ce service clientèle lorsqu'ils ont appelé ce numéro le 24 janvier 2025 à 10h00, le 26/03/2025 à 13h59, à 14h04 et à 15h31 et le 27/03/25 à 11h27. Le contrôleur a alors à nouveau utilisé le chatbot, comme lors de son premier contrôle. Mais cette fois, il n'a même plus été invité à contacter Lycamobile par e-mail comme lors du contrôle précédent.





28. L'IBPT estime que Lycamobile méconnaît les articles 11, § 7, alinéa 6, et 111/2, § 1^{er}, alinéa 5, de la loi et l'article 2 de l'arrêté royal, en enfreignant le droit au remboursement instauré, du fait qu'il rend en pratique impossible toute demande de remboursement.

29. Par ailleurs, l'IBPT estime que Lycamobile méconnaît l'article 4 de l'arrêté royal en n'offrant aucun des deux modes de remboursement prévus dans cet arrêté : le formulaire (premier mode) est dysfonctionnel et l'appel (deuxième mode) renvoie vers un numéro de téléphone non joignable lorsque l'on n'est plus client Lycamobile, ou un numéro de téléphone 0800 non fonctionnel.

30. Enfin, l'IBPT estime que Lycamobile méconnaît l'article 9 de l'arrêté royal, qui prévoit que les opérateurs publient, de manière claire, et facilement accessible, le détail du processus de remboursement, ce qui n'est pas le cas, dès lors que le processus décrit ne fonctionne pas et que le second processus qui devrait être proposé n'est pas opérationnel. Le recours au chatbot et à l'e-mail est une initiative de l'IBPT, mais ne fait même pas partie des solutions décrites par Lycamobile sur sa page <https://www.lycamobile.be/fr/port-out/>. L'IBPT aurait pu arrêter son contrôle au niveau des numéros de téléphone et du formulaire.

4.2. Observations écrites et orales de Lycamobile et réaction de l'IBPT

4.2.1. Schéma communiqué par Lycamobile

31. Lors de son audition et dans ses observations écrites du 25 juin 2025, Lycamobile a communiqué un schéma décrivant de manière détaillée le processus de remboursement. Lycamobile le commente et déclare que le processus a été testé en interne et est fonctionnel. Lycamobile avait déjà présenté ce schéma lors de la réunion du 14 février 2025.
32. L'IBPT prend note de ce schéma, mais a constaté lors des contrôles effectués après le 14 février 2025 que ce processus n'était pas fonctionnel.

4.2.2. Communication du délai de demande

33. Lycamobile soutient par ailleurs que la demande de remboursement pour le numéro 0467 78 19 63 a été refusée à juste titre, étant donné que la demande a été introduite au-delà du délai d'un mois.
34. L'IBPT admet que la demande de remboursement du crédit d'appel restant après le portage du numéro 0467 78 19 63 a été introduite au-delà du délai. En effet, le but des contrôles auprès des opérateurs (dont Lycamobile) était de vérifier s'ils agissaient conformément à toutes les dispositions de l'arrêté royal du 30 juillet 2022, notamment les dispositions relatives aux délais de demande, au délai de traitement, au délai de remboursement et à la vérification de l'identité du demandeur.
35. Dans ce cas-ci, deux agents de l'IBPT ont à leur tour introduit la demande, ce qui n'aurait pas dû être possible, étant donné que l'arrêté prévoit la vérification de l'identité du demandeur.
36. De plus, l'e-mail communiquant le refus du remboursement aurait dû indiquer que la demande n'avait pas été introduite dans les temps, au lieu de mentionner qu'il n'est pas possible de demander le remboursement pour un numéro déjà porté, ce qui va totalement à l'encontre de ce qui est prévu dans la réglementation.

4.2.3. Version linguistique du site Internet

37. Lycamobile a affirmé lors de son audience que les tentatives de remboursement concernant le numéro 0465 17 88 66 ont hélas eu lieu dans la partie francophone du site, mais que la partie anglophone était fonctionnelle.

38. Lycamobile affirme également que les 50 tentatives de remboursement de l'IBPT n'ont pas été prouvées.
39. En ce qui concerne le numéro 0465 17 88 66, l'IBPT contrôle les portails qui sont proposés par l'opérateur dans les langues nationales utilisées par ses membres du personnel. Le site Internet de Lycamobile doit être fonctionnel dans toutes les versions linguistiques et pas uniquement en anglais. D'ailleurs, les conclusions de l'IBPT concernant l'existence d'infractions renvoient en effet à la version en langue française du site Internet, et le contrôle de cette page ne ternit nullement les constatations négatives pour les consommateurs qui utilisent cette langue. Dans tous les cas, le remboursement n'a toujours pas été lancé.
40. En ce qui concerne les 50 tentatives de remboursement, Lycamobile semble confondre les appels aux helpdesk avec l'utilisation du formulaire. Les 50 tentatives portent sur le nombre de fois que l'IBPT a introduit en vain le numéro de téléphone dans le formulaire en langue française pour tenter d'obtenir un code et de poursuivre la procédure. Les appels au helpdesk sont documentés ci-dessous.

4.2.4. Heures de pointe

41. Dans ses observations du 25 juin 2025 ainsi que lors de l'audition, Lycamobile a déclaré ce qui suit :
 - a) Les requêtes adressées par l'IBPT au helpdesk ont eu lieu lors d'heures de pointe, ce qui explique l'absence de réaction ;
 - b) Le reste du temps, le helpdesk téléphonique est totalement fonctionnel.
42. L'IBPT estime que cet argument n'est pas fondé. Bien que l'on puisse concevoir qu'un grand nombre d'appels à un moment donné puisse entraîner une surcharge du helpdesk, celui-ci ne peut pas devenir injoignable dans la pratique, comme les contrôleurs ont pu le constater. Ce système de soutien doit être opérationnel si celui-ci a été choisi comme moyen pour soumettre des demandes de remboursement. Il relève de la responsabilité de l'opérateur de veiller à ce que cela soit le cas, par exemple en offrant à une personne la possibilité de laisser son numéro de téléphone afin que le helpdesk puisse la rappeler ultérieurement, ou en offrant la possibilité d'introduire la demande de remboursement d'une autre manière, comme par e-mail ou via un formulaire (par exemple en répondant aux e-mails). D'ailleurs, les dates et heures des appels sont indiquées dans le dossier administratif (pièce 9) et ne concernent pas toutes des « heures de pointe »¹.

4.2.5. Aucune preuve des appels des contrôleurs après le portage de numéro

43. Lycamobile affirme que les appels de l'IBPT au helpdesk auraient pu avoir lieu avant le portage de numéro effectif, car Lycamobile n'a pas pu trouver dans ses systèmes de preuve horodatée des appels.

¹ Il convient de remarquer que le Conseil de l'IBPT, après l'audition de Lycamobile, a appelé le numéro de téléphone du helpdesk, mais la connexion a été automatiquement interrompue.

44. L'IBPT répond ce qui suit : le fait que Lycamobile ne puisse pas trouver dans son système de preuve horodatée des appels des contrôleurs n'est pas une preuve que ces appels n'ont pas eu lieu, ni que ces appels auraient été effectués avant le portage des numéros en question, étant donné qu'il n'y a aucune certitude que le système d'enregistrement des appels par Lycamobile soit fiable. Cet argument est avancé car, comme révélé par les contrôles de l'IBPT, les processus mis en place par Lycamobile ne sont pas opérationnels. Dans tous les cas, Lycamobile n'apporte pas la preuve que son système aurait enregistré les appels des contrôleurs avant que le portage ait eu lieu.
45. Les appels ont été passés dans tous les cas via le numéro 0465 17 88 66 aux dates et heures suivantes :

26/03/25 – 13:59 message en NL, FR et DE « Votre correspondant est momentanément inaccessible, veuillez, s'il vous plaît, réessayer plus tard. ».

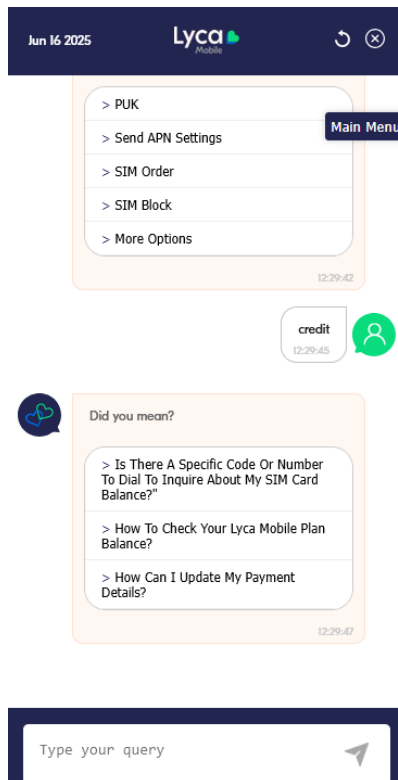
26/03/25 – 14:04 même message.

26/03/25 – 15:31 même message.

27/03/25 – 11:27 message en NL, FR, DE et EN « Ce numéro n'est pas autorisé ».

4.2.6. Chatbot

46. Lycamobile affirme que le mot « crédit » doit être repris dans le chatbot à la place de « remboursement ».
47. Selon l'IBPT, cet argument n'est pas valable pour les raisons suivantes. Tout d'abord, les consommateurs doivent avoir différentes possibilités pour recevoir des réponses à leurs questions et il n'est pas raisonnable d'attendre des consommateurs qu'ils formulent leurs demandes de manière très précise, si cela n'est pas expliqué dans le même chatbot. Cela ne change rien au côté dysfonctionnel du portail, qui est supposé envoyer un code de confirmation par SMS. D'ailleurs, le mot « crédit » engendre une plus grande confusion avec le chatbot que le mot « remboursement ».



4.2.7. Crédit d'appel insuffisant lors des contrôles

48. Lycamobile avance également l'argument qu'il se peut que le crédit d'appel sur la carte de contrôle de l'IBPT fût insuffisant (moins de 5 euros). Selon Lycamobile, le montant serait inférieur aux frais administratifs qu'elle pourrait facturer pour la mise en œuvre de la procédure.
49. L'IBPT réfute cet argument, étant donné que le crédit d'appel restant s'élevait à 9,66 euros.

4.3. Conclusion de l'IBPT

50. Lycamobile enfreint les articles 11, § 7, alinéa 6, et 121/2, § 1^{er}, 5^o, alinéa 3, de la loi, ainsi que les articles 2, 4 et 9 de l'arrêté royal.

5. Imposition d'un ordre de se conformer à la législation

5.1. Position de l'IBPT

51. Rien n'indique que Lycamobile se serait mis en ordre avec la réglementation applicable à la date de l'adoption du projet de la présente décision. L'IBPT donne à Lycamobile l'injonction de se conformer aux règles pour le 30/09/2025 au plus tard. L'IBPT contrôlera à nouveau la conformité à ce moment-là. Il convient à cet égard de tenir compte du fait que Lycamobile a déjà pu commencer à se mettre en ordre dès qu'elle a reçu le projet de la présente décision.

6. Imposition d'une amende administrative

6.1. Nécessité d'imposer une amende

6.1.1. Exposé du point de vue de l'IBPT

52. L'IBPT estime que l'imposition d'une amende administrative à Lycamobile est justifiée, et ce pour les raisons suivantes :

1. Les dispositions non respectées sont claires ;

2. Ces dispositions ont été adoptées dans le cadre de la protection des consommateurs. Pouvoir obtenir le remboursement du crédit prépayé non utilisé en cas de portage de numéro, connaître la procédure pour ce faire et pouvoir y procéder aisément sont des éléments essentiels de la protection des consommateurs ;

3. Les infractions aux dispositions protectrices des consommateurs ont déjà conduit, par le passé, à l'imposition d'amende par l'IBPT² ;

4. Les infractions constatées nuisent à la confiance que les utilisateurs finaux doivent pouvoir avoir dans les opérateurs. Ils doivent en effet pouvoir avoir confiance que les opérateurs respectent la réglementation applicable, de sorte à leur permettre de récupérer leurs recharges payées lorsqu'ils changent d'opérateur. Cela favorise la concurrence entre opérateurs ;

5. Ne pas imposer de sanction peut générer le signal que les opérateurs peuvent enfreindre la réglementation sans crainte de sanction des pouvoirs publics. Imposer une amende est la sanction que l'IBPT met en œuvre dans une première décision relative à un manquement d'un opérateur.

6.1.2. Observations écrites et orales de Lycamobile et réaction de l'IBPT

53. Lycamobile met en doute la véracité des contrôles de l'IBPT et des preuves fournies, et invoque des arguments de partialité, de manque d'objectivité et de neutralité.

² Voir : amende du 28/06/2010 à Belgacom pour non-respect de l'art. 108, § 2, de la loi ; amende du 29/11/2011 à Telenet pour non-respect de l'article 108, § 2, de la loi ; amendes du 31/01/2013 à Mobistar et Telenet pour non-respect de l'art. 110, § 4, de la loi ; amende du 31/01/2013 à Scarlet pour non-respect de l'art. 4 de l'A.M. du 12 novembre 2009 ; amende du 28/01/2014 à Schedom Dommel pour non-respect des art. 108, § 1^{er}, b), f), 108, § 2, 110, § 1^{er}, et 111/3, §§ 1^{er} et 3, de la loi ; amende du 28/09/2016 à Scarlet pour non-respect de l'article 108, § 2, de la loi ; amendes du 27/04/2017 à Nethys et Brutélé pour non-respect de l'article 4/1 de l'A.M. relatif à la facture de base ; amende du 12/10/2017 à SFR pour non-respect de l'art. 4/1 de l'A.M. relatif à la facture de base ; amende du 12/10/2017 à Orange pour non-respect de l'art. 4/1 de l'A.M. relatif à la facture de base ; amende du 17/10/2017 à United Telecom pour non-respect du règlement sur l'itinérance ; amende du 28/11/2017 à United Telecom pour défaut de collaboration avec le service de médiation pour les télécommunications ; amende du 22/01/2019 à Telenet pour défaut de mention de l'Easy Switch ID sur certaines factures.

54. L'IBPT souligne au contraire qu'il a toujours suivi le même modus operandi auprès des opérateurs contrôlés. L'IBPT a donc fait preuve de neutralité, d'objectivité et d'impartialité. Il n'est pas question de partialité lorsqu'un agent de l'IBPT constate qu'il n'a jamais reçu l'argent de ses fonds propres, qu'il a utilisés pour le contrôle, et soumet une note de frais auprès de l'IBPT pour récupérer le montant non remboursé par Lycamobile.
55. Lycamobile indique qu'aucune plainte n'a été déposée auprès de l'IBPT et qu'elle reçoit très peu de demandes de remboursement, et encore moins de demandes fondées. Selon l'IBPT, ces arguments ne réfutent pas l'existence d'une infraction.
56. Lycamobile indique être de bonne foi. L'IBPT déclare que la bonne foi supposée de Lycamobile sera analysée dans le cadre de circonstances atténuantes.

6.2. Principes de calcul du montant de l'amende

57. L'article 21, § 1^{er}, de la loi relative au statut de l'IBPT prévoit ceci : « Les sanctions ainsi prévues sont appropriées, effectives, proportionnées et dissuasives. »
58. Le montant de l'amende est déterminé à l'aide des lignes directrices que l'IBPT a établies à cet effet dans la communication du Conseil de l'IBPT du 31 mars 2020 concernant les lignes directrices relatives au calcul du montant des amendes administratives imposées par l'IBPT (ci-après les « lignes directrices »)³.
59. Ces lignes directrices prévoient entre autres ce qui suit :

« 4. L'article 21, § 5, alinéa 1^{er}, 2^o, de la loi statut énonce que si le Conseil conclut à l'existence d'une infraction, il peut imposer :

« le paiement dans le délai imparti par le Conseil d'une amende administrative au profit du Trésor public d'un montant maximal de 5.000 euros pour les personnes physiques et de 5 % au maximum du chiffre d'affaires du contrevenant réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des communications électroniques ou des services postaux en Belgique ou si le contrevenant ne développe pas d'activités lui faisant réaliser un chiffre d'affaires, d'un montant maximal de 1.000.000 d'euros pour les personnes morales. Pour les infractions au chapitre 2 de la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale, le montant de l'amende administrative est de maximum 5 % du chiffre d'affaires du contrevenant réalisé dans le secteur en question au cours de l'exercice complet le plus récent, plafonné à 125.000 euros. »

[...]

³ Voir le site Internet de l'IBPT : <https://www.ibpt.be/opérateurs/publication/communication-concernant-les-lignes-directrices-relatives-au-calcul-du-montant-des-amendes-administratives-imposees-par-libpt>

6. La loi statut ne fixe que les seuils maximaux pour le montant des amendes, mais ne précise pas la méthodologie et les critères que l'IBPT doit appliquer pour le calcul desdites amendes⁴. Mis à part ces plafonds, la définition du montant de l'amende relève de la compétence discrétionnaire de l'IBPT⁵.

7. Les objectifs de l'amende sont, d'une part, de réagir de manière appropriée au non-respect de la réglementation et, d'autre part, d'avoir un effet dissuasif. Il ne s'agit pas de dédommager la victime du comportement irrégulier. L'effet dissuasif a deux facettes : il s'agit d'inciter le contrevenant (effet dissuasif spécifique) à ne plus commettre l'infraction et à inciter les tiers (effet dissuasif général) à ne pas commettre l'infraction (ou une infraction similaire).

8. En vertu du principe de proportionnalité, le montant de l'amende proposée doit être suffisamment élevé pour atteindre les objectifs poursuivis, sans toutefois dépasser ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.

9. L'IBPT appliquera la méthodologie et les critères décrits dans les présentes lignes directrices chaque fois qu'il estimera opportun et justifié d'imposer une amende administrative à un contrevenant. L'amende imposée dans une affaire spécifique dépend des circonstances propres à cette affaire⁶. »

60. Dans les paragraphes suivants, l'IBPT détaille les éléments dont il a tenu compte dans le cadre du calcul du montant de l'amende imposée dans le présent dossier.

6.3. Chiffre d'affaires sur le marché concerné

6.3.1. Exposé du point de vue de l'IBPT

61. Les lignes directrices de l'IBPT prévoient ce qui suit : « L'IBPT considère approprié de tenir compte du chiffre d'affaires annuel réalisé par le contrevenant sur le marché sur lequel l'infraction a été commise et, le cas échéant, sur le(s) marché(s) sur le(s)quel(s) les effets de l'infraction se produisent (ci-après, le « chiffre d'affaires pertinent »). » (point 13)

62. Lycamobile a réalisé, sur le marché des cartes prépayées mobiles, un chiffre d'affaires de [confidentiel] euros au cours de l'année 2024. Ce chiffre d'affaires a été réalisé sur le marché

⁴ Bruxelles (Cour des marchés), 2 octobre 2019, 2016/AR/1312 (Skype/IBPT), p.23

⁵ Voy. dans ce sens Bruxelles (Cour des marchés), 2 octobre 2019, 2016/AR/1312 (Skype/IBPT), p. 22 : « À cet égard, il faut d'abord observer que l'IBPT fait valoir à juste titre qu'il dispose d'un pouvoir discrétionnaire » ; Voy. également : Bruxelles (Cour des marchés), 17 avril 2013, 2012/AR/273 (Telenet/IBPT), p. 25 : « L'IBPT dispose d'une marge d'appréciation dans le cadre de la constatation de la gravité d'une infraction, pour autant que la décision sur ce point soit suffisamment motivée et justifiée à la lumière des éléments juridiques et factuels invoqués. » (traduction libre)

⁶ Voy. en ce sens l'article 30, § 3, a) de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen, qui énonce que : « L'autorité compétente a le pouvoir d'exiger qu'il soit mis fin au manquement visé au paragraphe 2, soit immédiatement soit dans un délai raisonnable, et prend des mesures appropriées et proportionnées pour garantir le respect des conditions. À cet égard, les États membres habilite les autorités compétentes à imposer : a) s'il y a lieu, des sanctions financières dissuasives, pouvant comporter des astreintes avec effet rétroactif ;... » (nous soulignons). Ces mêmes principes figurent également à l'article 10, § 3, de la directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil 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 Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009.

où les infractions ont été commises. Il s'agit du chiffre d'affaires pertinent eu égard aux lignes directrices.

6.3.2. Observations écrites et orales de Lycamobile et réaction de l'IBPT

63. Lycamobile déclare ne pas être d'accord sans donner de plus amples explications, ce dont l'IBPT ne peut que prendre acte dans son argumentation.

6.4. Durée de l'infraction

6.4.1. Exposé du point de vue de l'IBPT

64. Conformément au point 20 des lignes directrices de l'IBPT en matière d'imposition d'amendes, ce chiffre d'affaires est multiplié par le nombre d'années de participation à l'infraction afin de tenir compte de la durée de l'infraction. En ce qui concerne le grief, l'IBPT estime que depuis la date d'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 30 juillet 2022 (le 3 janvier 2023) jusqu'au 31 mars 2025 (date de la fin de tous les contrôles) Lycamobile ne respectait pas la réglementation qui lui était applicable.
65. L'IBPT fixe en effet la date de début de l'infraction au 3 janvier 2023, car il est incontestable, pour mettre en application des dispositions de l'arrêté royal du 30 juillet 2022, qu'il est nécessaire qu'un opérateur (surtout un opérateur de la taille de Lycamobile) développe et déploie un projet informatique. Développer et déployer un projet informatique coûte de l'argent. Or, il irait à l'encontre de toute logique économique de d'abord déployer des adaptations informatiques à partir de la date d'entrée en vigueur de l'obligation et puis, lors de la période des contrôles de l'IBPT, de revenir en arrière.
66. Pour des raisons de proportionnalité et vu les circonstances particulières de cette affaire, l'IBPT ne tient toutefois compte que d'une année pour la durée de l'infraction. Vu que l'infraction continuera au jour de l'adoption de la présente décision, l'IBPT pourrait imposer une deuxième amende, la durée s'étendant du 31 mars 2025 jusqu'à la date de cessation de l'infraction.

6.4.2. Observations écrites et orales de Lycamobile et réaction de l'IBPT

67. Lycamobile conteste la durée de l'infraction, en renvoyant aux déclarations déjà effectuées lors de la réunion avec l'IBPT de février 2025, notamment l'explication de son schéma de remboursement pour démontrer que Lycamobile respecte effectivement la législation à l'aide d'un processus de remboursement réel et efficace depuis l'entrée en vigueur de la législation faisant l'objet du contrôle.
68. L'IBPT est d'avis que cet argument n'est pas valable et que Lycamobile n'a pas fourni de nouvelles informations sur ce point, par rapport à la position exposée en février 2025. L'IBPT maintient son point de vue.
69. Le chiffre d'affaires pris en compte par l'IBPT correspond donc à une fois le chiffre d'affaires de [confidentiel] euros, à savoir [confidentiel] euros.

6.5. Gravité de l'infraction

6.5.1. Exposé du point de vue de l'IBPT

70. Les lignes directrices prévoient ce qui suit :

« 17. L'IBPT apprécie le degré de gravité de l'infraction au cas par cas pour chaque type d'infraction en tenant compte de la nature de l'infraction et de son impact réel et/ou potentiel sur les objectifs (promotion ou préservation de la concurrence, promotion des intérêts des consommateurs, stimulation de l'économie, protection de l'intérêt public, promotion de la gestion efficace des ressources rares (spectre), etc.) auxquels l'infraction porte atteinte.

18. En cas d'atteinte limitée à l'un des objectifs concernés ou d'une atteinte à une obligation de type purement administratif, cette atteinte est susceptible de constituer une infraction légère. En cas d'atteinte limitée à plusieurs objectifs, cette atteinte est susceptible de constituer une infraction moyenne à grave. En revanche, une atteinte significative à un objectif est susceptible de constituer une infraction très grave. L'infraction est d'autant plus grave si cela entraîne une atteinte significative à plusieurs objectifs. Pour l'examen de l'impact réel et/ou potentiel de l'infraction sur ces objectifs, l'IBPT prend en compte les circonstances pertinentes du cas considéré.

19. En principe, le pourcentage de gravité varie de 0 % à 5 % du chiffre d'affaires pertinent. »

71. Afin de déterminer ce pourcentage, l'IBPT estime en l'espèce que c'est la protection des intérêts des consommateurs et la promotion de la concurrence (en rendant moins attrayant le changement d'opérateur et vu les sommes d'argent que Lycamobile n'a pas dû rembourser à ses clients) qui sont compromises. En cas d'atteinte limitée à plusieurs de ces objectifs, l'infraction est jugée moyenne à grave, selon ces lignes directrices.
72. L'IBPT est d'avis que l'infraction est, en l'espèce, d'intensité moyenne et opte pour un pourcentage de [confidentiel] % pour les motifs suivants.
73. Lycamobile fait preuve d'une méconnaissance totale de la réglementation et empêche de facto l'abonné de demander un remboursement des crédits restants sur une carte prépayée lors d'un portage de numéro.
74. Il est vrai que le montant que chaque abonné perd en n'obtenant pas le remboursement du crédit restant sur une carte prépayée lors d'un portage de numéro est généralement relativement limité (de quelques euros à quelques dizaines d'euros). Cependant, il convient de cumuler les pertes des différents abonnés qui portent leur numéro vers un autre opérateur pour déterminer le montant que Lycamobile aurait pu rembourser à ses clients (pour autant qu'ils introduisent une demande en ce sens dans le délai d'un mois à compter du transfert effectif de son numéro).
75. En ne remboursant pas le crédit restant sur une carte prépayée, Lycamobile obtient un avantage concurrentiel par rapport aux autres opérateurs qui offrent des cartes prépayées et qui eux respectent la loi et l'arrêté (et remboursent donc le crédit restant sur la carte prépayée lorsque l'abonné le demande). Or, on peut raisonnablement considérer que le choix des

abonnés de l'opérateur qui leur offre des cartes prépayées dépend essentiellement des tarifs offerts.

76. Ne pas obtenir de Lycamobile le remboursement de son crédit en cas de portage de son numéro peut contrarier la motivation d'une personne de demander un autre portage d'un numéro vers un autre opérateur que Lycamobile, ce qui nuit à la concurrence. Il convient à cet égard de tenir compte du fait que des personnes peuvent disposer de plusieurs numéros de téléphone chez Lycamobile et que certaines personnes peuvent acheter régulièrement des cartes prépayées chez Lycamobile (utilisation limitée dans le temps de certaines cartes prépayées).
77. La pratique administrative de l'IBPT, en matière d'infraction aux dispositions protectrices des consommateurs, pour des faits qui lèsent l'intérêt des consommateurs et qui ont un impact limité sur la concurrence, mais qui témoignent d'un non-respect presque complet de la réglementation, alors que l'obligation est claire, est généralement fixée entre 0,5 % et 1 %⁷.
78. Le montant de base de l'amende due est par conséquent de [confidentiel] euros, multiplié par [Confidentiel] %, soit [confidentiel] euros, arrondi à [confidentiel] euros.

6.5.2. Observations écrites et orales de Lycamobile et réaction de l'IBPT

79. Lycamobile conteste l'évaluation de l'IBPT selon laquelle la situation est jugée moyenne à grave et affirme que les remboursements ont été traités dans les délais, conformément aux exigences légales. Lycamobile réitère que les demandes de remboursement seraient de faible importance, étant donné leur nombre restreint et les montants faibles qui y sont liés.
80. L'IBPT indique que l'infraction a été constatée antérieurement.
81. Il est logique que Lycamobile reçoive peu de demandes de remboursement, étant donné que l'on peut raisonnablement considérer que les consommateurs sont découragés d'introduire de telles demandes, vu que le système mis sur pied par Lycamobile n'est pas opérationnel. De plus, bien que chaque demande de remboursement représente un faible montant, le montant total des avoirs restants sur les cartes prépayées en cas de portage de numéro représente un montant considérable (surtout si ce montant est calculé sur une longue période).

6.6. Adaptation du montant de base en fonction de circonstances aggravantes et atténuantes

82. L'IBPT a examiné si des circonstances atténuantes (celles reprises dans ses lignes directrices ou d'autres) sont applicables. Lycamobile estime être de bonne foi. L'IBPT conteste cela étant donné que Lycamobile conteste l'infraction constatée, alors que celle-ci a clairement été prouvée.

⁷ Voir : amende du 29/11/2011 à Telenet pour non-respect de l'article 108, § 2, de la loi (0,5 %) ; amende du 28/09/2016 à Scarlet pour non-respect de l'article 108, § 2, de la loi (0,5 %) ; amendes du 27/04/2017 à Nethys et Brutélé pour non-respect de l'article 4/1 de l'AM facture de base (0,5 %) ; amende du 12/10/2017 à SFR pour non-respect de l'article 4/1 de l'AM facture de base (0,7 %) ; amende du 12/10/2017 à Orange pour non-respect de l'article 4/1 de l'AM facture de base (0,8 %) ; amende du 22/01/2019 imposée à Telenet pour défaut de mention de l'Easy Switch ID sur certaines factures (0,6 %).

83. L'IBPT analyse ci-dessous quelques circonstances atténuantes présentes dans ses lignes directrices :

a) « L'infraction a été commise de manière non intentionnelle ».

Ces circonstances ne peuvent pas être retenues, car Lycamobile n'agit pas de bonne foi (voir ci-dessus). De plus, il apparaît clairement que Lycamobile ne pouvait pas se tromper à raison quant à la portée de la réglementation et ne pouvait pas croire à raison qu'elle y satisfaisait. La réglementation est très claire et un simple contrôle interne aurait immédiatement permis à Lycamobile de se rendre compte qu'elle ne la respectait pas.

b) « Le contrevenant met fin à l'infraction de manière volontaire dès les premières interventions de l'IBPT. »

Cela n'est pas d'application dans la présente affaire.

c) « L'adoption de mesures de réparation prises d'initiative et à temps¹³. Ces mesures consistent pour le contrevenant en des démarches actives pour atténuer les conséquences dommageables de son acte, par exemple, en indemnisant volontairement, à temps et de manière adéquate, les personnes ayant subi un dommage à la suite de l'infraction. »

Cela n'est pas d'application dans la présente affaire. Les personnes qui auraient pu demander un remboursement du solde restant n'ont pas été indemnisées.

84. Lycamobile a certes entrepris un certain nombre d'actions pour tenter de résoudre le problème. En février 2025, Lycamobile a pris l'initiative d'organiser une réunion avec l'IBPT et a instauré des contrôles internes. Toutefois, ces actions se sont clairement avérées insuffisantes. Lycamobile a consacré des moyens clairement insuffisants pour résoudre rapidement les difficultés rencontrées.

6.7. Ajustement du montant de l'amende compte tenu de l'effet dissuasif et de la proportionnalité et vérification du respect des seuils légaux

85. Finalement, l'IBPT vérifie que le montant de l'amende ne dépasse pas le maximum légal, conformément à ses lignes directrices :

« 28. Finalement, l'IBPT contrôle le montant obtenu et vérifie que le montant retenu soit inférieur aux montants maximaux de l'amende fixés par l'article 21, § 5, alinéa 1, 2° et § 6, de la loi statut (voy. ci-dessus). En cas de dépassement, le montant de l'amende est ramené sous les seuils légaux applicables. »

86. Le montant maximal de l'amende est « 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 » (article 21, § 5, 2°, de la loi relative au statut de l'IBPT).

87. L'amende finalement imposée est très loin du maximum légal autorisé par l'article 21 de la loi relative au statut de l'IBPT.

7. Décision

88. L'IBPT constate que Lycamobile a commis une infraction aux articles 11, § 7, alinéa 6, et 121/2, § 1^{er}, 5^o, alinéa 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, ainsi qu'aux articles 2, 4 et 9 de l'arrêté royal 30 juillet 2022 déterminant les modalités d'application du remboursement des avoirs éventuels dans le cadre des articles 11, § 7, alinéa 6, et 111/2, § 1^{er}, alinéa 5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.
89. L'IBPT requiert de Lycamobile qu'elle se mette en conformité avec les dispositions citées au point précédent au plus tard pour le 30 septembre 2025.
90. L'IBPT impose à Lycamobile une amende de 280 000 euros. L'amende administrative doit être payée dans les 60 jours à compter de la réception de la présente décision en effectuant un virement sur le numéro de compte ayant le code IBAN : BE63 6792 0058 7108 - BIC : PPCHQBEBB au nom du SPF Économie – Compte général des recettes, avec en communication « Amende Lycamobile/IBPT Prepaid, accompagné de la date ».

8. Voies de recours

91. Conformément à l'article 2, § 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre la présente décision devant la Cour des marchés, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine d'irrecevabilité prononcée d'office, par requête signée, à laquelle est jointe la décision attaquée, 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.
92. 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.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil