



Institut belge des services postaux  
et des télécommunications

**Décision du Conseil de l'IBPT  
du 14 janvier 2020  
concernant le non-respect par Telenet des règles  
relatives à l'identification des utilisateurs finals de  
cartes prépayées**

**VERSION NON-CONFIDENTIELLE**

## TABLE DES MATIÈRES

1. OBJECTIF .....	3
2. BASE LÉGALE ET PROCÉDURE .....	3
2.1. Base légale .....	3
2.2. Dispositions d'application dans la présente affaire .....	4
2.3. Procédure .....	5
3. ABSENCE DE COPIE DU PASSEPORT .....	5
3.1. Rappel des faits .....	5
3.2. Appréciation par l'IBPT .....	6
4. AMENDE .....	7
4.1. Nécessité d'imposer une amende .....	7
4.2. Principes de calcul du montant de l'amende .....	7
4.3. Calcul du montant de l'amende .....	8
4.3.1. <i>Chiffre d'affaires</i> .....	8
4.3.2. <i>Gravité de l'infraction</i> .....	8
4.3.3. <i>Circonstances aggravantes et atténuantes</i> .....	10
4.3.4. <i>Calcul final du montant de l'amende</i> .....	11
5. DÉCISION .....	11
6. VOIES DE RECOURS .....	11

## 1. OBJECTIF

1. Par la présente décision, l'IBPT impose à Telenet une amende administrative d'un montant de 88.782 euros pour non-respect des règles relatives à l'identification des utilisateurs finals de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée (ci-après « identification des utilisateurs finals »), et plus précisément de l'article 127 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après la « LCE »), tel que modifié en septembre 2016<sup>1</sup>.
2. Depuis le 17 décembre 2016, il est interdit à un opérateur d'activer une carte prépayée sans identification préalable de l'utilisateur final<sup>2</sup>. Pour le 7 juin 2017 au plus tard, les opérateurs devaient déconnecter les utilisateurs finals non identifiés d'anciennes cartes prépayées (c.-à-d. les cartes prépayées qui avaient été achetées avant l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 27 novembre 2016)<sup>3</sup>. En vertu de l'article 127, § 1<sup>er</sup>, alinéa 7, de la LCE, les entreprises concernées doivent conserver une copie des documents d'identification autres que la carte d'identité électronique belge.

## 2. BASE LÉGALE ET PROCÉDURE

### 2.1. Base légale

3. La présente décision est prise en vertu de l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après la « loi statut de l'IBPT »), qui prévoit ce qui suit :

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

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

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

---

<sup>1</sup> Modifié par la loi du 1<sup>er</sup> septembre 2016 portant modification de l'article 127 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et de l'article 16/2 de la loi du 30 novembre 1998 organique des services de renseignement et de sécurité.

<sup>2</sup> Voir l'article 127, § 3, de la LCE : « Jusqu'à ce que les mesures visées au § 1<sup>er</sup> entrent en vigueur, l'interdiction visée au § 2 ne s'applique pas aux services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée ». L'arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée (qui contient les « mesures visées au § 1<sup>er</sup> ») est entré en vigueur le 17 décembre 2016.

<sup>3</sup> Voir l'article 127, § 3, de la LCE : « Les utilisateurs finals non identifiés de cartes prépayées achetées avant l'entrée en vigueur de l'arrêté royal visé au paragraphe 1<sup>er</sup>, qui sont définis par cet arrêté royal, s'identifient dans le délai fixé par l'opérateur ou le fournisseur visé à l'article 126, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, ce délai ne pouvant excéder six mois après la publication de l'arrêté royal visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. » L'arrêté royal du 27 novembre 2016 a été publié le 7 décembre 2016. En ce qui concerne l'obligation de déconnexion des utilisateurs finals non identifiés, voir l'article 127, § 5, de la LCE.

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

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

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

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

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

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

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

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

*§ 7. Si les mesures prises conformément au paragraphe 5 n'ont pas permis de remédier à l'infraction et s'il s'agit d'une infraction grave ou répétée, le Conseil peut en outre :*

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

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

*§ 8. Toute décision prise en application du présent article est notifiée sans retard à l'intéressé par lettre recommandée ainsi qu'au ministre et publiée sur le site Internet de l'Institut.*

*La décision fait mention du délai raisonnable dans lequel l'intéressé doit satisfaire à la mesure ou aux mesures imposées. »*

## **2.2. Dispositions d'application dans la présente affaire**

4. L'article 127, § 1<sup>er</sup>, alinéa 7, de la LCE prévoit ce qui suit :

*« L'opérateur ou le fournisseur visé à l'article 126, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup> conserve une copie des documents d'identification autres que la carte d'identité électronique belge. »*

## 2.3. Procédure

5. La procédure suivante a été suivie :
  - a. Le 27 août 2019, l'IBPT a envoyé le projet de la présente décision à Telenet ;
  - b. Telenet a réagi dans une lettre du 11 septembre 2019 (ci-après « remarques écrites du 11 septembre 2019 ») ;
  - c. Le 1<sup>er</sup> octobre 2019, Telenet a été entendue par le Conseil de l'IBPT ;
  - d. Le 6 décembre 2019, le projet de décision a été soumis aux régulateurs des médias. Les régulateurs des médias ont fait savoir à l'IBPT qu'ils n'avaient pas de commentaires à formuler.

## 3. ABSENCE DE COPIE DU PASSEPORT

### 3.1. Rappel des faits

6. Les 26 mars 2019 et 10 avril 2019, les officiers de police judiciaire de l'IBPT (ci-après « OPJ ») se sont rendus dans plusieurs points de vente du groupe Telenet, à savoir des magasins Base et des centres Telenet (« Base Shops » et « Telenet Centers »).
7. Ils ont demandé une nouvelle carte SIM prépayée pour GSM et ont présenté à cet effet leur passeport pour enregistrer la carte SIM.
8. Au total, treize points de vente ont été contrôlés.
9. L'un deux n'avait plus de cartes SIM pour GSM en réserve. Un autre proposait uniquement des abonnements. Dans six points de vente, une copie du passeport a été faite lors de l'enregistrement de la carte SIM pour GSM, comme le prévoit l'article 127, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 13 juin 2005.
10. Dans cinq points de vente, pas une seule copie n'a été faite du passeport, contrairement à ce qui est prévu dans la réglementation. Les OPJ ont constaté que les données ont été introduites manuellement dans le système et que la carte a été activée immédiatement (selon les vendeurs, dans les 30 minutes).
11. Les 29 mars 2019 et 11 avril 2019, ces cartes SIM pour GSM ont été testées pour vérifier si elles avaient été activées. Les 5 cartes SIM pour GSM pour lesquelles aucune copie du passeport n'avait été faite, avaient bien été activées.
12. Le 16 avril 2019, Telenet a été contactée au sujet des résultats de ces contrôles.
13. Le 3 mai 2019, les OPJ de l'IBPT ont constaté que les cartes SIM activées dans les 5 points de vente dans lesquels aucune copie du passeport n'avait été faite, étaient toujours activées.
14. Le 3 mai 2019, Telenet a été entendue par les OPJ de l'IBPT et a présenté la méthode d'enregistrement des cartes SIM prépayées pour GSM avec un passeport.

15. Lorsqu'un client souhaite acheter une carte SIM prépayée pour GSM avec un passeport, le vendeur doit introduire toutes les données et en faire une copie. Cette copie doit être envoyée au service central de Telenet, qui les conserve.
16. Après que Telenet a été informée de ces contrôles par l'IBPT, elle a une nouvelle fois informé tous ses vendeurs des règles à suivre lors de l'enregistrement de cartes SIM pour GSM avec un passeport.
17. Le 15 mai 2019, les OPJ de l'IBPT ont reçu une liste de cartes SIM pour GSM qui n'avaient pas été correctement enregistrées par Telenet. Cela concerne 24 229 utilisateurs de cartes prépayées activées entre le 17 décembre 2016 et le 17 avril 2019 sur la base d'un passeport international sans qu'une copie n'ait été conservée par Telenet dans ses systèmes internes.
18. Telenet explique qu'il se peut qu'une copie du passeport international ait été faite pendant le processus de vente au moment de l'enregistrement de ces clients mais qu'aucune copie de ces passeports n'est actuellement disponible dans ses systèmes internes.
19. Telenet Group a procédé à une vaste campagne de régularisation entre le 28 mai 2019 et le 3 juillet 2019, lors de laquelle un message texte a été envoyé aux clients qui n'avaient pas été enregistrés correctement. Il leur a été demandé de se rendre dans un magasin afin qu'ils puissent être enregistrés correctement, en prenant une copie du passeport international. Les clients qui ne se sont pas faits enregistrer à temps ont été désactivés.
20. Dans l'attente de la livraison d'une nouvelle plateforme IT, Telenet a déjà donné les instructions internes nécessaires pour veiller à ce qu'une copie du passeport international soit prise systématiquement dans le cadre du processus d'enregistrement.
21. Le 16 mai 2019, les OPJ de l'IBPT ont reçu un e-mail de Telenet dans lequel cette dernière signalait qu'elle utiliserait la nouvelle plateforme IT dans le courant du [confidentiel]. Le 11 septembre 2019, Telenet a fait savoir que ce projet avait pris du retard et n'était attendu qu'au cours du [confidentiel]. L'une des nouvelles fonctionnalités de cette plateforme IT est qu'il ne sera plus possible de vendre une carte prépayée dans un magasin sans scanner le passeport international.
22. Le 21 mai 2019, Telenet a communiqué à l'IBPT les mesures qu'elle a prises pour veiller à ce que les points de vente détruisent immédiatement les données et documents d'identification lors de l'activation de la carte prépayée.

### 3.2. **Appréciation par l'IBPT**

23. L'IBPT estime que Telenet n'a pas identifié correctement les utilisateurs finals lorsqu'ils ont soumis leur passeport pour s'identifier (absence de copie du passeport)<sup>4</sup>. L'infraction s'étend du 17 décembre 2016 (date de l'entrée en vigueur de la réglementation relative à l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées) au 17 avril 2019 (informations aux points de vente leur rappelant qu'une copie du passeport doit être faite et début de la régularisation des cartes prépayées pour lesquelles les systèmes de Telenet ne contenaient pas une copie du passeport).

---

<sup>4</sup> Article 127, § 1<sup>er</sup>, de la LCE : « L'opérateur ou le fournisseur visé à l'article 126, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup> conserve une copie des documents d'identification autres que la carte d'identité électronique belge. »

## 4. AMENDE

24. Dans le cadre du choix de l'amende administrative comme sanction et du calcul du montant de celle-ci, l'IBPT a tenu compte, dans la mesure du possible, des motifs de l'arrêt de la Cour des marchés dans l'affaire *Skype* (arrêt du 2 octobre 2019, dans l'affaire 2016/AR/1312).

### 4.1. Nécessité d'imposer une amende

25. Telenet estime que l'imposition d'une amende serait disproportionnée au vu de la marginalité de l'infraction. Telenet plaide pour un simple avertissement, non assorti d'une amende, étant donné que l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 précitée n'oblige pas l'IBPT à imposer une amende en cas d'infraction.

26. L'IBPT entend imposer une amende à Telenet pour les raisons suivantes :

- a) Pour garantir le respect des obligations légales par les opérateurs, un simple avertissement ne suffit pas. Ne pas imposer d'amende peut générer le signal que les opérateurs peuvent violer la législation sans crainte de sanctions financières, et qu'il leur suffit de se mettre en ordre une fois que les officiers de police judiciaire de l'IBPT leur communiquent leur constat d'infraction ;
- b) Les dispositions non respectées ont été adoptées dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et la traite des êtres humains. Pouvoir identifier les utilisateurs de cartes prépayées en est un élément essentiel ;
- c) Les infractions à l'obligation d'identifier correctement les utilisateurs finals de cartes prépayées ont déjà conduit par le passé à l'imposition d'une amende par l'IBPT.<sup>5</sup>

### 4.2. Principes de calcul du montant de l'amende

27. Le montant de l'amende doit être proportionnel à la gravité de l'infraction et doit également avoir un effet dissuasif, tant vis-à-vis de Telenet que des autres opérateurs.

28. 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 statut de l'IBPT). L'exercice complet le plus récent connu de l'IBPT est l'exercice 2018. Au cours de l'exercice 2018, Telenet a réalisé un chiffre d'affaires total dans le secteur des communications électroniques de [confidentiel] €. L'IBPT peut donc infliger à Telenet une amende d'un montant maximal de [confidentiel] € (soit 5% du chiffre d'affaires total dans le secteur des communications électroniques). Le montant de l'amende retenu est bien en deça du montant maximum. En effet, le montant final de l'amende imposée à Telenet s'élève à 88.782 euros, ce qui représente seulement approximativement [confidentiel] % du chiffre d'affaires de Telenet réalisé en 2018.

---

<sup>5</sup> Décision du Conseil de l'IBPT du 15 juin 2018 visant à l'imposition de mesures prévues à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges à Lycamobile dans le cadre de l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées ; Décision du Conseil de l'IBPT du 24/04/2019 concernant le non-respect par Lycamobile de la législation relative à l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées.

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

### **4.3. Calcul du montant de l'amende**

#### **4.3.1. Chiffre d'affaires**

30. Pour le calcul du montant de l'amende et conformément à sa pratique actuelle, l'IBPT prend en compte le chiffre d'affaires du marché en lien avec l'infraction<sup>6</sup>. Selon les informations communiquées à l'IBPT par Telenet pour l'année 2018, cette dernière a réalisé un revenu net de détail (sans TVA) pour le marché résidentiel des services mobiles fournis via des cartes prépayées de [confidentiel<sup>7</sup>]. Ensuite, 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<sup>8</sup>.

31. En ce qui concerne l'infraction (absence de copie du passeport), l'IBPT estime que depuis la date à laquelle l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées est devenue obligatoire (17 décembre 2016) jusqu'au 17 avril 2019 (informations aux points de vente leur rappelant qu'une copie du passeport doit être faite et début de la régularisation des cartes prépayées pour lesquelles les systèmes de Telenet ne contenaient pas une copie du passeport), Telenet n'était pas en règle avec la réglementation relative aux cartes prépayées. Soit une période d'environ 2 ans et 4 mois.

32. L'IBPT constate que l'infraction est d'une durée relativement longue et prend en considération une durée moyenne de 2 ans et 4 mois. Le revenu net de détail pris en compte par l'IBPT est donc 2,3 fois ce revenu [confidentiel] euros, à savoir [confidentiel] euros.

#### **4.3.2. Gravité de l'infraction**

33. Au vu des remarques écrites du 11 septembre 2019 et de l'audition de Telenet, l'IBPT est d'avis que l'infraction est mineure et opte pour un pourcentage de 0,25 % pour les raisons suivantes.

---

<sup>6</sup> Voy. dans ce sens les décisions suivantes de l'IBPT : Décision du Conseil de l'IBPT du 27 avril 2017 concernant l'imposition d'une amende administrative à Brutélé pour le non-respect de l'article 4/1 de l'Arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques ; Décision du Conseil de l'IBPT du 12 octobre 2017 concernant l'imposition d'une amende administrative à Orange Belgium SA pour le non-respect de l'article 4/1 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques

<sup>7</sup> Source : enquête statistique annuelle de l'IBPT.

<sup>8</sup> Voy. dans ce sens la décision du Conseil de l'IBPT du 15 juin 2018 visant à l'imposition de mesures prévues à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges à Lycamobile dans le cadre de l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées.



34. Il ressort des informations fournies par Telenet que pour 24.229 utilisateurs de cartes activées entre le 17 décembre 2016 et le 17 avril 2019 sur la base d'un passeport international, les systèmes de Telenet ne contiennent pas de copie de ce passeport. Sur environ [confidentiel] utilisateurs enregistrés sur la base d'un passeport au cours de cette même période<sup>9</sup>, cela correspond à [confidentiel]. Le nombre d'utilisateurs qui n'ont pas été enregistrés correctement est donc considérable.
35. Toutefois, l'absence de copie du passeport est le seul grief porté à charge de Telenet. Il n'est donc pas reproché à Telenet de ne pas avoir enregistré de données d'identification lorsque l'utilisateur final a présenté un passeport pour s'identifier.
36. Telenet soutient que l'utilisateur final a été correctement identifié, vu qu'elle a collecté et conservé les données minimales requises dans la réglementation, même si une copie du passeport n'a pas été effectuée. L'IBPT ne conteste pas que Telenet ait collecté et conservé ces données, ce qui contribue à établir l'identification de l'utilisateur final mais souligne que la copie du passeport permet aux autorités de déterminer si le passeport est valable ou non (faux document, etc.) et de confronter les données d'identification encodées à la copie du passeport et de constater que les données encodées ne correspondent pas (parfaitement) au passeport. Sans cette possibilité, l'exactitude des données ne peut pas être vérifiée. En tout état de cause, Telenet n'a pas respecté la réglementation (l'absence de copie du passeport constitue une violation de l'article 127, § 1<sup>er</sup>, al. 7 de la LCE).
37. S'il est décidé d'imposer tout de même une amende, Telenet demande d'évaluer ce montant sur la base du nombre de cartes non conformes restantes, soit les cartes prépayées pour lesquelles l'utilisateur final ne s'est pas à nouveau identifié suite à une invitation de Telenet dans ce sens. L'IBPT estime que cette proposition n'est pas adéquate, entre autres car l'identification des utilisateurs finals qui se sont à nouveau identifiés à la demande de Telenet n'était pas complète entre la date d'activation de la carte prépayée et la date de la nouvelle identification. Par ailleurs, il apparaît qu'un grand nombre d'utilisateurs finals ne se sont pas identifiés après avoir été invités par Telenet à le faire.
38. Enfin, dans la décision de l'IBPT du 14/01/2020 imposant une amende à Proximus<sup>10</sup>, l'infraction découlant du non-respect des règles relatives à l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées a été qualifiée de grave, ce qui a entraîné l'application d'un taux de gravité de 0,5 %. Le pourcentage appliqué dans la présente décision (0,25 %) est moins élevé pour les motifs suivants. Concernant l'amende imposée à Proximus, il s'agit d'une infraction à deux dispositions différentes : d'une part, une violation par Proximus de l'article 127 de la LCE du fait que dans plusieurs points de vente, une copie du passeport d'utilisateurs demandant une carte prépayée n'a pas été faite. D'autre part, une violation des articles 11, §§ 1<sup>er</sup> et 20, de l'arrêté royal du 27 novembre 2016 du fait de l'absence d'utilisation de checkdoc pour enregistrer les cartes eiD. Par contre, Telenet n'a violé qu'une seule des dispositions susmentionnées, à savoir l'article 127 de la LCE.

---

<sup>9</sup> Selon Telenet.

<sup>10</sup> Décision du Conseil de l'IBPT du 14/01/2020 concernant le non-respect par Proximus des règles relatives à l'identification des utilisateurs finaux de cartes prépayées.

39. Le montant de base de l'amende est par conséquent de [confidentiel] euros, multiplié par 0,25 %, soit [confidentiel] euros.

#### **4.3.3. Circonstances aggravantes et atténuantes**

40. L'IBPT tient compte des circonstances atténuantes suivantes :

- a. Telenet a volontairement et immédiatement revu ses procédures internes pour veiller à une identification correcte de l'utilisateur final à l'avenir ;
- b. Telenet a rectifié volontairement la situation du passé ;
- c. Telenet a aidé l'IBPT à déterminer l'importance de l'infraction en communiquant des données chiffrées concernant les cartes prépayées qui n'ont pas été enregistrées correctement.

41. Telenet demande de diminuer davantage le montant de l'amende, car les constats concernent un certain nombre de vendeurs individuels qui n'ont pas respecté les directives de Telenet. En d'autres termes, selon Telenet, il ne s'agirait pas d'un problème d'implémentation qu'elle aurait mis délibérément en place. L'IBPT ne partage pas ce point de vue. Telenet ne pouvait pas se contenter de se reposer uniquement sur la bonne volonté de ses points de vente pour une identification correcte des utilisateurs finals, vu que Telenet doit raisonnablement estimer que tous ses points de vente ne suivent pas nécessairement ses instructions à tout moment. Elle doit mettre en place des contrôles et des garanties et devait donc s'assurer que la copie des passeports étaient bien enregistrée dans ses systèmes informatiques.

42. Toujours selon Telenet, l'IBPT a axé son contrôle sur le respect d'une règle d'exception. La règle générale de l'article 127, paragraphe 1<sup>er</sup>, de la LCE serait qu'en principe aucune copie des pièces d'identité autres que la carte d'identité électronique belge ne pourrait être conservée. Toutefois, Telenet voit l'interdiction de faire une copie de la carte d'identité électronique belge comme une source de confusion dans les magasins. En raison de cette mesure d'interdiction, les commerçants seraient réticents à faire une copie des passeports, bien que cela soit imposé par l'article 127, § 1<sup>er</sup>, alinéa 7. L'IBPT ne partage pas l'argument de Telenet, vu que la règle à respecter est simple : la règle est la copie du document d'identité, sauf pour la carte eID (l'exception). Par ailleurs, il revenait à Telenet d'aider ses points de vente à mettre en place correctement la réglementation (directives, informations sur son système informatique, etc.).

43. Selon Telenet, lors d'enquêtes antérieures de l'IBPT sur le respect des règles relatives à l'identification de l'utilisateur final, des problèmes n'auraient jamais été épinglés par l'IBPT. Cependant, l'IBPT estime que le comportement de Telenet n'est pas adéquat, vu qu'il aurait pu prendre connaissance des décisions de l'IBPT dans la même matière publiées sur son site Internet. De plus, il est regrettable que ce soit les OPJ de l'IBPT qui aient dû constater les manquements de Telenet, alors que ce dernier aurait pu les constater par un contrôle interne de la bonne application des procédures. Dans ses observations écrites, Telenet indique d'ailleurs avoir organisé un certain nombre de contrôles « mystery shopping » ces derniers mois.

#### **4.3.4. Calcul final du montant de l'amende**

44. L'IBPT diminue le montant de [confidentiel] euros à 88.782 euros, au vu des circonstances atténuantes.
45. La diminution opérée au titre des circonstances atténuantes [confidentiel] % est importante. Elle se justifie par les circonstances spécifiques de l'espèce, notamment le comportement proactif affiché par Telenet depuis le constat d'infraction et la volonté qui semble s'en déduire dans son chef de ne plus répéter de telles infractions. L'ampleur de la diminution se justifie également au regard des pourcentages déjà pratiqués par l'IBPT dans des circonstances comparables (jusqu'à - 90%). L'IBPT relève à ce propos que l'amende finalement imposée représente seulement approximativement [confidentiel] % du chiffre d'affaires de Telenet réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des communications électroniques en Belgique, ce qui est de très loin en-deça du maximum légal autorisé par l'article 21 de la loi IBPT-statut. Ces différentes considérations contribuent à assurer la proportionnalité de l'amende imposée dans les circonstances de l'espèce.
46. L'IBPT estime que l'amende imposée à Telenet demeure dissuasif étant donné qu'en cas de nouvelle infraction de Telenet à la réglementation relative à l'identification des utilisateurs finals, l'IBPT pourrait imposer une amende nettement plus élevée ou une sanction plus sévère.

### **5. DÉCISION**

47. L'IBPT constate que Telenet a commis une infraction à l'article 127 de la LCE.
48. L'IBPT oblige Telenet à payer une amende de 88.782 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 : PCHQBEBB au nom du SPF Économie – Compte général des recettes, avec en communication « Amende IBPT à Telenet pour non-respect de la réglementation relative aux cartes prépayées ».

### **6. VOIES DE RECOURS**

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

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

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil