

# **Commission d'éthique pour les télécommunications**

**Ellipse Building – Bâtiment C  
Bd du Roi Albert II, 35  
1030 BRUXELLES**

**Décision n° D-2012-18**

**concernant**

**Lunatic Asylum**

## 1. Objet

Dans la présente décision, la Commission d'éthique pour les télécommunications (ci-après: "la Commission d'éthique") se prononce sur un dossier ouvert à charge du prestataire de services Madame Myriam Serbis (Lunatic Asylum), établie à 1480 TUBIZE, rue du Pont des Pierres, 7, dans le cadre d'une procédure lancée de sa propre initiative par la Commission d'éthique.

## 2. Contexte, faits et procédure

2.1. Le 17 septembre 2012, la Secrétaire suppléante de la Commission d'éthique a constaté que les services de voyance offerts par Madame Myriam Serbis sur le site web [www.les-etoiles-du-destin.be](http://www.les-etoiles-du-destin.be) sont accessibles via les numéros suivants : 0903 45548, 0903 45547, 0903 45546 et 0903 41022.

Le 24 septembre 2012, le Secrétariat de la Commission d'éthique a envoyé (par recommandé avec accusé de réception) à Madame Myriam Serbis un constat d'infraction potentielle à l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications.

2.2. Dans sa lettre du 11 octobre 2012, reçue par le Secrétariat de la Commission d'éthique le 16 octobre 2012, l'intéressée, a via son conseil, l'UNI (Union Nationale des Indépendants), présenté sa défense écrite, demandé que les pièces du dossier qui ne lui avaient pas encore été transmises lui soient envoyées, demandé un délai supplémentaire pour étayer sa défense et enfin demandé un réexamen du dossier par la Commission d'éthique.

Dans une lettre du 25 octobre 2012, le Secrétariat a envoyé à l'UNI les pièces demandées, à savoir les « Reply to a Request for Information » relatives aux numéros 0903 utilisés par Madame Myriam Serbis pour fournir ses services de voyance, en lui précisant que le délai octroyé pour présenter sa défense écrite est le délai légal prescrit par l'arrêté royal du 1<sup>er</sup> avril 2007 relatif à la procédure et aux règles pratiques relatives au fonctionnement de la Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques et qu'il n'y avait pas de raison de réexaminer le dossier à ce stade.

Lors de la séance du 15 janvier 2013, après la relation des faits, Madame Myriam Serbis a été entendue dans ses moyens de défense. La langue française a été utilisée.

## 3. Infraction à charge

3.1. Pour ce qui concerne la législation applicable, il y a lieu de mentionner l'article 19 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications :

*« Chaque service payant est fourni au moyen d'un numéro compatible avec l'utilisation des séries de numéro fixées dans l'annexe ».*

3.2. Quant à l'annexe audit arrêté royal, elle fixe la liste des numéros pouvant être utilisés pour des services payants en fonction du type de service presté.

3.3. Il y a lieu de rappeler que l'article 19 et l'annexe au Code d'éthique poursuivent les objectifs suivants :

*« En ce qui concerne la désignation des séries de numéros pour l'offre de services payants, la proposition de la Commission d'éthique se basait sur les dispositions des articles 48, 50 et 71 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros, comme modifié par l'arrêté royal du 24 mars 2009 (également appelé ci-après l'« AR Numérotation »). Ces articles désignent les identités de service destinées à offrir des services payants via des réseaux de communications électroniques. Ces articles indiquent également (pour les numéros courts SMS et MMS, article 71 combiné aux articles 72 et 73) dans quelles conditions des opérateurs peuvent demander des blocs de numéros payants (ou pour des numéros courts SMS ou MMS, dans certains cas, des numéros individuels). Le Code d'éthique pour les télécommunications veille maintenant à étendre les règles susvisées aux personnes qui offrent des services payants via des réseaux de communications électroniques. Ces personnes (également appelées ci-après « prestataire de services ») se voient attribuer parmi les blocs de numéros que les opérateurs ont obtenu de l'IBPT un ou plusieurs numéros payants pour offrir les services payants qu'ils (ou des tiers éventuels) ont développés via les réseaux de communications électroniques des opérateurs. L'application des règles de l'AR Numérotation du 27 avril 2007 aux prestataires de services est réalisée dans le présent arrêté par l'article 19 et l'annexe. »*

(Rapport au Roi, précédant l'arrêté royal du 9 février 2011, *Moniteur belge*, 21 juin 2011, p. 36508-36509).

*« L'article 19 est, comme déjà dit ci-dessus, lié à une des deux fonctions du Code d'éthique. Chaque service payant doit en effet être offert sous un numéro compatible avec l'utilisation des séries de numéro comprises dans le plan de numérotation belge. Cette classification dans la catégorie de numéros payants n'est pas une fin en soi, mais constitue un moyen pour permettre entre autres un blocage des appels (ou « call barring ») de manière correcte (voir aussi à cet égard l'article 120 de « la loi » et l'arrêté ministériel du 12 décembre 2005). »*

(Rapport au Roi, précédant l'arrêté royal du 9 février 2011, *Moniteur belge*, 21 juin 2011, p. 36515).

Ce passage établit clairement que l'article 19 du Code d'éthique et son annexe sont étroitement liés avec, en l'espèce, les articles 48 et 50 de l'AR Numérotation ainsi que l'article 120 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et l'arrêté d'exécution de cet article 120, l'arrêté ministériel du 12 décembre 2005 déterminant les catégories des messages sortants et les catégories des numéros appelés dont le blocage doit être offert gratuitement aux utilisateurs finals.

Le commentaire de l'article 50 de l'AR Numérotation donne l'explication suivante concernant les trois catégories de numéros payants créées dans le plan belge de numérotation :

« Au niveau du contenu, trois catégories différentes de séries de numéros sont créées :

1) les séries générales de numéros payants, à savoir les séries de numéros 900, 901, 902, 903, 904 et 909;

2) la série parmi laquelle les jeux, les compétitions (« televoting », etc.) et les autres formes de détente (téléchargement de logos et de sonneries) doivent être fournis, à savoir la série 905 ; la compétence de l'Institut pour établir des sous-séries dans la série 905 pour l'offre de services payants, via des réseaux de communications électroniques, liés à des exigences particulières en application d'autres dispositions légales ou réglementaires a pour but de permettre aux opérateurs ou à d'autres parties concernées de respecter les obligations découlant de l'arrêté royal du 10 octobre 2006 portant les conditions auxquelles doivent satisfaire les jeux proposés dans le cadre de programmes télévisés au moyen de séries de numéros du plan belge de numérotation pour lesquels il est autorisé de facturer à l'appelant, en plus du prix de la communication, également le prix du contenu, étant entendu que ce prix est limité aux séries pour lesquelles le tarif de l'utilisateur final ne dépend pas de la durée de l'appel, et qui forment un programme complet de jeu. On pense par exemple à l'obligation incombant à l'opérateur de prévoir la possibilité pour toute personne qui en fait personnellement la demande ou à la demande du représentant légal des mineurs de bloquer l'accès du préfixe « contenu pour jeu » (article 9.2 de l'arrêté royal du 10 octobre 2006).

3) les séries destinées à un contenu à connotation érotique ou sexuelle, à savoir les numéros 906 et 907.

La raison de cette tripartite est liée à la nécessité d'organiser un « call barring » ou blocage d'appels efficace. Les parents doivent avoir la possibilité de protéger leurs enfants d'un contenu nuisible pour eux et qui ne leur est pas destiné (contenu pour adultes) tout en leur permettant néanmoins d'accéder à des jeux ou à d'autres possibilités de détente (ex. participer à un « televoting », télécharger des sonneries ou encore chatter) fournis par le biais de ces numéros payants. Parallèlement, les entreprises doivent pouvoir bloquer les appels tant vers les séries de numéros à connotation sexuelle et érotique qu'aux séries de jeux et de détente. Il n'est pas possible de réaliser ces deux objectifs en même temps en scindant d'une part un contenu pour adultes versus un contenu non destiné aux adultes, tel que cela existe actuellement.

En ce qui concerne les cas limites dans la catégorisation (ex. à quelle série appartient un jeu érotique ?), le § 4 de l'article 50 vise à introduire la règle de conduite selon laquelle, si la connotation érotique ou sexuelle d'un service de détente peut encore susciter des doutes, le service doit être hébergé sous les séries de numéros 906 et 907 au contenu pour adultes. Ce n'est qu'en appliquant cette règle qu'il sera possible d'atteindre la plus grande protection possible (entre autres en termes de « call barring »).

(Rapport au Roi, précédent l'AR Numérotation, *Moniteur belge*, 28 juin 2007, p. 35468).

Dans les travaux parlementaires de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'on trouve le commentaire suivant sur l'article qui est devenu l'article 120 de la loi du 13 juin 2005 :

*« Cet article donne la possibilité à l'utilisateur d'effectuer gratuitement certaines restrictions d'appel au départ de sa ligne.*

*Cette mesure vise notamment à préserver des **consommateurs faibles** tels les mineurs **contre l'usage abusif de numéros d'appels** vers des sites payants et/ou à caractère pornographique. »*

(Doc. Parl. Chambre, 51<sup>e</sup> séance, n° 1425/001, p. 72).

3.4. Il convient de conclure de l'ensemble des dispositions citées et des effets visés par le législateur et le Roi que pour estimer si un service est fourni sous la bonne série de numéros payants<sup>1</sup>:

1. il faut d'abord examiner les dispositions explicites de l'annexe au Code d'éthique ;
2. en cas de doute ou de manque de précisions, il faut opter pour l'utilisation d'un numéro payant de la (catégorie de) série(s) de numéros qui offre à l'utilisateur final le niveau de protection le plus élevé.

Cette protection est en grande partie réalisée par le mécanisme du blocage des appels ("call barring"). Toutefois rien n'exclut qu'il faille également tenir compte d'autres mécanismes de protection, comme les principes tarifaires applicables (par minute/par appel) et l'obligation d'interrompre ou non les communications au bout de 10 minutes ("forced release")<sup>2</sup>. Il s'agit de protéger l'utilisateur final contre tout ce qui irait à l'encontre des intérêts ou des valeurs que défend notre société dans chacune de ses composantes (les employeurs, les parents, les mineurs, ...). Ainsi, par exemple, il est communément admis que les employés ne doivent pas utiliser aux frais de leur employeur des numéros payants à des fins de divertissement, que des mineurs peuvent être traumatisés par des contenus à caractère érotique,...

3.5. En l'espèce, les services de voyance ne figurent pas explicitement dans l'annexe au Code d'éthique.

Il y a donc lieu de recourir au second critère mentionné ci-dessus et plus particulièrement à la protection des consommateurs via l'application des principes tarifaires en fonction de la série de numéros.

L'utilisation de numéros 0903 qui peut être facturée à maximum 1,5 euro par minute coûterait plus aux consommateurs par comparaison au recours à des numéros 0905

---

<sup>1</sup> Ce sont les prestataires de services qui doivent d'abord effectuer eux-mêmes cette estimation, en concertation avec l'opérateur ou les opérateurs auxquels ils demandent un numéro payant.

<sup>2</sup> Voir article 50, §6, de l'AR Numérotation : « Les appels vers les numéros des séries de numéros dont la tarification est limitée dans le temps sont interrompus automatiquement après 10 minutes. ».

qui peuvent être facturés à maximum 2 euros par appel. Ainsi, une consultation de voyance de 10 minutes, par exemple, via un numéro 0903 peut coûter 15 euros au consommateur, alors que la même consultation via un numéro 0905 ne coûterait que 2 euros.

3.5. En conclusion, il y a lieu de considérer que les services de voyance fournis par Madame Myriam Serbis tombent sous la catégorie des services visés au point 2 de l'annexe, et ne peuvent dès lors être rendus accessibles que par l'utilisation d'un numéro 0905. L'infraction à l'article 19 du Code d'éthique est donc bien établie.

#### **4. Point de vue de Madame Myriam Serbis**

4.1. Madame Myriam Serbis a introduit sa défense écrite via son conseil, l'UNI (Union Nationale des Indépendants), par un courrier daté du 11 octobre 2012, reçu par le Secrétariat de la Commission d'éthique le 16 octobre 2012. Cette défense écrite se limite à invoquer le respect de l'éthique et de la déontologie.

4.2. A l'audience du 15 janvier 2013, Madame Myriam Serbis a expliqué qu'elle était la personne qui se cache derrière les quatre profils féminins qui apparaissent sur le site web [www.les-etoiles-du-destin.be](http://www.les-etoiles-du-destin.be).

Elle a invoqué le fait que les titulaires des lignes qui ne veulent pas se voir facturer des communications 0903 ont la possibilité d'installer un blocage des appels et le fait qu'elle ne répond pas aux appels lorsqu'elle s'aperçoit qu'ils proviennent d'une entreprise. Elle a également précisé qu'elle invite ses clients à lui envoyer un message sms pour savoir si elle est disponible afin de ne pas les faire attendre lorsqu'ils appellent un numéro 0903.

Elle estime par ailleurs que, si elle est obligée d'offrir ses services via un numéro 0905, son activité ne sera plus économiquement viable. Elle a déposé un document qu'elle dit provenir de son comptable qui reprend ses revenus mensuels de juillet 2011 à décembre 2012, démontrant que ses revenus diminuent, en raison, selon elle, de la retenue plus importante effectuée depuis le 1<sup>er</sup> août 2012 par les opérateurs pour les appels en provenance du réseau mobile.

4.3. La défense tant écrite qu'orale de Madame Serbis ne contient aucun élément de nature à contredire le raisonnement tenu au point 3 ci-dessus. Ces considérations n'empêchent donc pas qu'une infraction à l'article 19 du Code d'éthique et son annexe soit établie.

#### **5. Appréciation par la Commission d'éthique**

##### **5.1. Concernant la gravité de l'infraction et le caractère délibéré ou non de celle-ci**

L'article 134, §3, alinéa 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que pour prononcer les sanctions, la Commission d'éthique tient compte de la gravité de l'infraction ainsi que du caractère délibéré ou non de celle-ci.

Concernant ces deux critères, la Commission d'éthique examine les éléments suivants :

### 5.1.1. Caractère délibéré de l'infraction

Si l'utilisation de numéros 0903 a permis à Madame Myriam Serbis de proposer ses services d'astrologie à des conditions plus avantageuses pour elle que si elle avait utilisé un numéro conforme à la réglementation en vigueur, la Commission d'éthique ne dispose pas d'élément permettant d'établir le caractère délibéré de l'infraction.

La Commission estime toutefois qu'il peut, à tout le moins, être reproché à Madame Myriam Serbis d'avoir négligé de s'informer, notamment auprès de son opérateur, de la réglementation applicable, sachant que plusieurs décisions de la Commission précisent désormais la série de numéros dans laquelle tombe les services d'astrologie.

En conséquence, la Commission ne conclut pas au caractère délibéré de l'infraction dans le chef de Madame Myriam Serbis mais estime qu'elle a fait preuve de négligence.

### 5.1.2. Gravité de l'infraction

De manière générale, la gravité d'une infraction s'apprécie compte tenu de la nature de celle-ci et de ses conséquences sur les intérêts des utilisateurs finals.

De par son caractère essentiel, notamment pour la protection des mineurs, pour la protection des intérêts des consommateurs, de même que pour l'efficacité et la fiabilité du « *call barring* », toute infraction à l'annexe doit être considérée comme grave.

En l'espèce, l'infraction a surtout causé des dommages financiers aux employeurs et aux utilisateurs résidentiels.

A l'audience du 15 janvier 2013, Madame Myriam Serbis a déposé un document, qu'elle dit provenir de son comptable, reprenant les revenus mensuels qu'elle a obtenu via les numéros 0903 en cause, de juillet 2011 à décembre 2012. Toutefois, ce document, dont l'origine n'est pas certifiée, ne contient pas de données chiffrées sur le nombre d'appels par mois vers les différents numéros 0903 utilisés par Madame Myriam Serbis et sur leur durée, ce qui rend difficile l'appréciation de l'impact de l'infraction pour les utilisateurs finals.

Sur la base des chiffres fournis par Madame Myriam Serbis, il s'avère que, au cours de la période du 1<sup>er</sup> juillet 2011 au 30 novembre 2012, cette dernière a perçu des rétributions pour un montant de [confidentiel] euros.

En conséquence, eu égard au montant des revenus déclarés par Madame Myriam Serbis et en l'absence de données chiffrées sur le nombre d'appels et leur durée, la Commission qualifie l'infraction de grave.

### 5.1.3. Conclusion

Vu ce qui précède, la Commission d'éthique considère l'infraction comme une **infraction non délibérée mais grave**.

## 5.2. Concernant la sanction

Conformément à l'article 134, §3, alinéa premier, de la loi du 13 juin 2005, la Commission d'éthique peut sanctionner les infractions au Code d'éthique d'une amende administrative d'un montant de 125 à 125.000 euros et/ou d'une suspension des activités de 1 à 90 jours.

Conformément à l'article 134, §3, alinéa 2, de loi du 13 juin 2005, en cas d'infraction grave ou répétée, la Commission d'éthique pour les télécommunications (ou l'une de ses chambres) peut imposer une ou plusieurs des mesures suivantes:

- 1° une amende administrative à hauteur de 250 à 250.000 euros;
- 2° une suspension des activités jusqu'à un an;
- 3° la suppression du service concerné;
- 4° l'interdiction de démarrer de nouveaux services.

Etant donné :

- le caractère non délibéré de l'infraction ;
- la négligence dont a fait preuve Madame Myriam Serbis ;
- le caractère grave de l'infraction ;
- le fait que l'utilisation des numéros 0903 par Madame Myriam Serbis n'a pas été abandonnée depuis qu'elle a été informée de l'existence de l'infraction ;

la Commission d'éthique estime qu'il y a lieu d'imposer une amende de cinq cent euros.

Enfin, l'opérateur 3StarsNet SA peut être qualifié de « partie concernée » puisqu'il a attribué au contrevenant les numéros payants 0903 45548, 0903 45547, 0903 45546 et 0903 41022. La décision de la Commission d'éthique doit donc lui être envoyée par lettre recommandée en vertu de l'article 32, §2, alinéa 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 1<sup>er</sup> avril 2007 relatif à la procédure et aux règles pratiques relatives au fonctionnement de la Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques.

## **6. Décision**

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

- après avoir entendu Madame Myriam Serbis le 15 janvier 2013,
- après avoir pris connaissance du dossier,
- après délibération et appréciation de l'affaire le 15 janvier 2013,

1. constate que Madame Myriam Serbis a enfreint l'article 19 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications ;

2. impose pour cette raison et conformément à l'article 134, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques une amende à Madame Myriam Serbis d'un montant de cinq cent euros ;



3. ordonne que le montant de l'amende soit payé dans les 30 jours suivant la réception de la présente décision sur le numéro de compte IBAN: BE12 6790 0007 7192 - BIC: PCHQBEBB au nom de l'IBPT, Boulevard Roi Albert II 35, B – 1030 BRUXELLES, avec en communication « Amende à la Commission d'éthique », suivi du numéro de décision figurant à la page de titre de la présente décision ;

4. enjoint au secrétariat d'adresser une copie de la décision définitive à l'opérateur 3StarsNet SA, en tant que partie concernée.

## **7. Voies de recours**

Conformément à la loi du 6 juillet 2005 relative à certaines dispositions judiciaires en matière de communications électroniques, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.

Un appel est, conformément à l'article 1056 du Code judiciaire, formé : 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité les mentions de l'article 1057 du Code judiciaire.

## **8. Publication**

La présente décision sera, conformément à l'article 32, §3, de l'arrêté royal du 1<sup>er</sup> avril 2007 relatif à la procédure et aux règles pratiques relatives au fonctionnement de la Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques, publiée par l'entremise du secrétariat sur le site Internet de la Commission d'éthique [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be), sous réserve de confidentialité. La publication aura lieu après la traduction en néerlandais de la décision.

Fait à Bruxelles, le 18 mars 2013,

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere  
Président