

Commission d'éthique pour les télécommunications

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

Décision n° D-2011-05

concernant

Media Technologies

1. Objet

Dans la présente décision, la Commission d'éthique pour les télécommunications (également appelée ci-après: "la Commission d'éthique") se prononce sur un dossier ouvert à charge du prestataire de services Media Technologies SAS, dont le siège social est établi à 94008 CRETEIL (FRANCE), rue Georges Enesco, 9, dans le cadre d'une procédure enclenchée suite à une plainte de la société KPN Group Belgium.

2. Contexte, faits et procédure

2.1. Le 8 septembre 2011, KPN Group Belgium a adressé une plainte au secrétariat de la Commission, dénonçant l'utilisation d'un numéro 070 pour l'exploitation d'un service d'astrologie.

La société KPN Group considère que ce type de service doit être compris comme entrant dans la catégorie des « autres produits de divertissement ou de services » tels que visés à l'article 48 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.

2.2. KPN Group Belgium fait remarquer qu'il n'y a pas de durée maximum pour un appel vers les numéros 070 au contraire des numéros 090x, qui doivent être interrompus au bout de 10 minutes. Par conséquent, le risque est grand que le client soit confronté à une facture élevée (30€/min = 18€/heure), vu que la majorité des services d'astrologie retiennent les clients en ligne pendant plusieurs minutes (et aussi longtemps que possible).

2.3. KPN Group Belgium ajoute qu'elle peut bloquer seulement tous les services premium (comme précisé dans 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 finals¹, tel que modifié par l'arrêté ministériel du 25 mai 2007²) (ci-après aussi « l'AM Call Barring ») pour un client mais pas un numéro spécifique de la série 070. En effet, si KPN Group Belgium bloque, pour un client, tous les numéros de la série du 070, cela implique aussi que les autres services « fonctionnels » offertes sous la série 070, ne seront plus accessibles.

3. Infraction(s) à charge

3.1. Pour ce qui concerne la législation applicable, il y a lieu de mentionner à titre principal 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 ».

¹ Moniteur belge, 16 décembre 2005.

² Moniteur belge, 27 juillet 2007.

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 et l'article 120 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et l'arrêté d'exécution de cet article 120, l'AM Call Barring du 12 décembre 2005 déjà mentionné ci-dessus.

Le commentaire à 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)³

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. »*

(E. Parl. Chambre, 51^e 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 payants⁴:

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 utiliser un numéro payant de cette (catégorie de) série(s) de numéros qui offre le niveau de protection le plus élevé de l'utilisateur final.

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 applicables⁵ et l'obligation d'interrompre ou non les communications au bout de 10 minutes ("forced release")⁶.

Lorsque la question est observée du point de vue de la protection des utilisateurs finals via Call Barring, il faut en premier lieu veiller à la protection du consommateur faible, en particulier la protection des mineurs contre le contenu inapproprié pour eux (à connotation érotique ou sexuelle), protection

³ Le fait que les passages cités ne parlent pas de la série de numéros 070 n'enlève rien à la pertinence de ce passage dans l'affaire qui nous occupe. Vu le contenu de l'article 48 de l'AR Numérotation et l'annexe au Code d'éthique, il est indéniable que les numéros de la série de numéros 070 appartiennent à la même catégorie de numéros que les séries de numéros 900, 901, 902, 903, 904 et 909, que ceux qui sont repris dans le Rapport au Roi comme les "séries générales de numéros payants".

⁴ 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.

⁵ Par principe tarifaire, le secrétariat comprend entre autres le fait qu'un appel par minute peut être tarifé par communication ou selon les deux méthodes d'imputation.

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

Ce paragraphe n'est pas d'application à l'identité de service 70."

que les parents (et la société) souhaitent en général. Ensuite, il convient également de tenir compte des intérêts légitimes des employeurs, qui souhaitent que des numéros payants "utiles" ou "sérieux" soient mis à la disposition de leurs employés (ex. avis fiscal payé par téléphone) sans que le téléphone professionnel ne soit utilisé pour prendre connaissance d'un contenu pour adultes et divertissement, qui détournent ces employés des tâches qui leur ont été confiées et qui peuvent en outre causer des dommages financiers injustifiés à l'employeur.

3.5. En conclusion, il y a lieu de considérer que le service d'astrologie fourni par Media Technologies tombe sous la catégorie des services visés au point 2 de l'annexe, et ne peut dès lors être rendue accessible que par l'utilisation d'un numéro 0905.

4. Point de vue de Media Technologies

4.1. Media Technologies a introduit sa défense écrite par un courrier daté du 22 novembre 2011, reçu par le secrétariat le 28 novembre 2011.

Le numéro dont il est question (070 660 327) a été fourni par Verizon, et selon Media Technologies, Verizon aurait dit qu'il ne voyait pas de problème particulier à l'utilisation de ce numéro à des fins de voyance.

4.2. Vis-à-vis de la plainte de KPN Group Belgium, Media Technologies argue en substance que le service qui est offert via le numéro 070 en question ne peut être considéré comme un divertissement. Selon Media Technologies, ce numéro est destiné à faire connaître des professionnels de la voyance, tous enregistrés au registre de commerce ou la chambre des métiers, et à faire de la promotion. Media Technologies explique que l'utilisateur final a en fait deux possibilités : soit écouter des voyances en cours soit accéder à un voyant disponible et demander une voyance. Dans ce cas, Media Technologies avance que la communication est limitée à 20 minutes et que dans ce laps de temps, le voyant est prié de convaincre le client d'acheter (ou de fixer un rendez-vous à cet effet) une consultation privée réglable par carte bancaire.

Media Technologies conteste l'argument de KPN Group Belgium selon lequel KPN Group Belgium ne pourrait pas bloquer les 070.

4.3. Enfin, Media Technologies se dit prêt à migrer sa clientèle vers des numéros 0903 si la Commission d'éthique considère que des numéros 070 ne peuvent pas être utilisés.

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 trois, 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

1. L'absence de *forced release* sur les 070 a permis à Media Technologies, dans une certaine mesure, de proposer son service d'astrologie à des conditions plus avantageuses pour elle que si elle avait utilisé un numéro conforme à la réglementation en vigueur.
2. L'opérateur Verizon aurait indiqué à Media Technologies qu'un numéro 070 pouvait être utilisé pour un service d'astrologie ;
3. La Commission d'éthique n'a pas eu, jusqu'ici, l'occasion de préciser par sa jurisprudence dans quelle catégorie de service tombent les services d'astrologie.

En conséquence, la Commission ne conclut pas au caractère délibéré de l'infraction dans le chef de Media Technologies.

5.1.2. Gravité de l'infraction

1. 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 ;
2. 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 ;
3. Malgré l'invitation à ce faire du secrétariat de la Commission en date du 23 décembre 2011, Media Technologies n'a pas fourni de données chiffrées sur le nombre d'appels par mois vers le numéro 070 660 327, ce qui rend difficile l'appréciation de l'impact de l'infraction pour les utilisateurs finals. A ce propos, le plaignant a fourni les chiffres pour ce qui le concerne, mais ils ne donnent par définition qu'une vue partielle sur l'étendue du dommage subi par les utilisateurs.

En conséquence, 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-intentionnelle mais sérieuse**.

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 EUR et/ou d'une suspension des activités de 1 à 90 jours.

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 EUR;
- 2° une suspension des activités jusqu'à un an;
- 3° la suppression du service concerné;
- 4° l'interdiction de démarrer de nouveaux services.

(article 134, §3, alinéa deux, loi du 13 juin 2005, comme modifié)

Etant donné que l'utilisation d'un numéro 070 par Media Technologies a été abandonnée, et que par ailleurs la notion de "produits ou services de détente" visée au point 2 de l'annexe à l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pouvait, en l'absence de décision antérieure de la Commission, être sujette à interprétation, il n'y a pas lieu d'appliquer une sanction particulièrement élevée.

6. Décision

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

- après avoir entendu le 24 janvier 2012 le représentant de Media Technologies à l'audition,

- après avoir pris connaissance du dossier,

- après délibération et appréciation de l'affaire le 24 janvier 2012,

1. constate que Media Technologies 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 Media Technologies d'un montant de deux cent cinquante 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.

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^{er} 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. La publication aura lieu après la traduction en français de la décision.

En l'espèce, il sera également fait référence à cette décision dans un communiqué de presse, qui sera envoyé dès la publication de la version francophone et néerlandophone de la présente décision.

Fait à Bruxelles, le 27 février 2012,

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere
Président