

## **Décision N° 2012-AA-02**

**du 17 juillet 2012**

**concernant la fixation du montant définitif de l'astreinte infligée à la s.à r.l. Coditel, inscrite  
au registre de commerce et des sociétés sous le N° B112067,  
établie à L-8011 Strassen, 283, Route d'Arlon**

Le Conseil de la concurrence siégeant en formation collégiale à trois:

Vu la loi du 17 mai 2004 relative à la concurrence;

Vu la loi du 23 octobre 2011 relative à la concurrence;

Vu la loi du 1<sup>er</sup> décembre 1978 réglant la procédure administrative non contentieuse et le règlement grand-ducal du 8 juin 1979 relatif à la procédure à suivre par les administrations relevant de l'Etat et des communes;

Vu la décision N° 2010-FO-02 du Conseil de la concurrence du 10 décembre 2010 à l'encontre de la s.à r.l. Coditel;

Vu l'évaluation du Conseil de la concurrence du 18 juillet 2011 sur la mise en oeuvre par la s.à r.l. Coditel de la décision N° 2010-FO-02 du 10 décembre 2010 ;

Vu la demande de la s. à r. l. Coditel du 6 mars 2012 tendant à voir supprimer ou réduire l'astreinte prononcée par la décision N° 2010-FO-02 du Conseil de la concurrence du 10 décembre 2010 ;

Vu les pièces du dossier ;

La s. à r. l. Coditel, assistée de Maître Marc Thewes, avocat à la Cour, entendu en ses explications en date du 11 juillet 2012 ;

Adopte la décision suivante ;

En date du 10 décembre 2010, le Conseil de la concurrence a prononcé à l'encontre de la s. à r. l. Coditel une astreinte de 1.000 euros par jour de retard.

Le dispositif de cette décision du Conseil de la concurrence, coulée en force de chose décidée, est notamment libellé comme suit :

« Article 2 :

Pour remédier aux infractions visées à l'article 1<sup>er</sup>, la s.à r.l. Coditel est tenue :

- de supprimer la mise en compte de frais d'abonnement à ses clients pour tout branchement à partir du 2<sup>e</sup> branchement
- de modifier ses conditions générales de vente de façon à supprimer la mention selon laquelle « Tout abonnement numérique nécessite l'acquisition d'un décodeur Numericable »
- d'informer activement et clairement ses clients sur la possibilité de principe de choisir librement leur équipement technique et sur les spécifications techniques minimales auxquelles doit répondre tout équipement technique pour être *a priori* compatible avec son réseau
- de commercialiser au profit des nouveaux abonnés la *set top box* pourvue de fonctionnalités minimales
- d'informer activement et clairement ses clients sur l'existence de ces choix additionnels.

Article 3 :

La s.à r.l. Coditel est tenue de mettre en pratique les mesures définies à l'article 2 au plus tard dans les deux mois de la notification de la présente décision par courrier recommandé avec accusé de réception.

Au plus tard à l'expiration du délai de deux mois suivant la notification de la présente décision par courrier recommandé avec accusé de réception, la s.à r.l. Coditel est tenue d'informer le Conseil de la concurrence des mesures prises en vue de se conformer aux mesures définies à l'article 2.

Tout retard pris dans la mise en œuvre des mesures définies à l'article 2 ou de l'obligation d'information visée à l'alinéa qui précède entraîne dans le chef de la s.à r.l. Coditel l'imposition d'une astreinte de 1.000€ (mille Euros) par jour de retard jusqu'à exécution intégrale des obligations imposées. »

Une évaluation du Conseil de la concurrence sur la mise en oeuvre par la s.à r.l. Coditel de la décision N° 2010-FO-02 du 10 décembre 2010 en date du 18 juillet 2011 a dégagé ce qui suit au niveau des obligations sous-détaillées:

**Obligation N° 1 : supprimer la mise en compte de frais d'abonnement aux clients pour tout branchement à partir du 2<sup>ème</sup> branchement**

Sous réserve d'une mise en oeuvre effective de l'obligation de non-discrimination sous tous ses aspects, le Conseil admet que la mise en place d'une option dénommée *Self Install*, permettant au client de ne pas devoir payer de frais d'abonnement pour les branchements additionnels, et d'une option *Multi Room*, impliquant des paiements au-delà des frais d'un simple abonnement pour des prestations supplémentaires, correspond à la mise en oeuvre de l'obligation de supprimer les frais d'abonnement pour les prises additionnelles.

Le Conseil considère toutefois que l'information fournie par la s.à r.l. Coditel aux clients sur l'existence et le contenu de ce choix optionnel, notamment les différences tarifaires, n'est pas transparente et clair.

Le Conseil constate encore que la s.à r.l. Coditel ne lui a pas communiqué toutes les informations qui ont été expressément sollicitées (détail des instructions données au personnel du *Call center* et au personnel de vente, processus de suivi du discours du *Call center*, factures envoyées depuis décembre 2010).

**Obligation N° 2 : modifier les conditions générales de vente de façon à supprimer la mention selon laquelle « Tout abonnement numérique nécessite l'acquisition d'un décodeur Numericable »**

Le Conseil admet que cette obligation a été correctement mise en oeuvre.

**Obligation N° 3 : informer activement et clairement ses clients**

**a) sur la possibilité de principe de choisir librement leur équipement technique**

Le Conseil considère que l'obligation d'informer activement et clairement les clients sur la possibilité de choisir librement leur équipement technique n'est pas respectée par la s.à r.l. Coditel.

**b) sur les spécifications techniques minimales auxquelles doit répondre tout équipement technique pour être a priori compatible avec son réseau**

Sous réserve que le détail des informations techniques fournies soit suffisant et tenu à jour en fonction de l'évolution du réseau et de la technique, le Conseil considère que cette obligation est correctement transposée.

**Obligation N° 4 : commercialiser au profit des nouveaux abonnés la *set top box* pourvue de fonctionnalités minimales**

Le Conseil retient que l'obligation de mettre à la disposition des clients un modèle de *set top box* de base est mise en oeuvre, mais que l'information portée à l'attention des clients sur la possibilité de se procurer un appareil pourvu de fonctions minimales n'est pas claire et précise.

**Obligation N° 5: informer activement et clairement ses clients sur l'existence de ces choix additionnels.**

Le Conseil retient que cette obligation liée aux obligations 1, 3 et 4 n'est pas remplie de façon claire et précise.

Suite à un abondant échange de correspondance entre la s. à r. l. Coditel et le Conseil de la concurrence, une audience a été organisée en date du 11 juillet 2012, date à laquelle, suite aux explications supplémentaires fournies par la s.à r.l. Coditel et à certaines remarques et suggestions émises par les membres du Conseil, ayant provoqué encore des adaptations du Site internet de la s. à r. l. Coditel opérées dans la soirée du 11 juillet 2012 (tel l'enlèvement de la mention apparaissant dans les conditions particulières de vente TV et packs d'après laquelle « *tout abonnement nécessite l'acquisition d'un décodeur Numéricable* »), le Conseil retient la date du 11 juillet 2012 à partir de laquelle l'astreinte fixée a cessé de courir.

Conformément aux articles 22, 2<sup>e</sup> paragraphe, et 36, 3<sup>e</sup> paragraphe, de la loi du 23 octobre 2011 relative à la concurrence, le Conseil de la concurrence a la faculté de fixer le montant définitif de l'astreinte qui peut être inférieur à celui qui résulte de la décision initiale, lorsque l'entreprise a satisfait à l'obligation pour laquelle l'astreinte a été infligée.

La s. à r. l. Coditel ayant satisfait aux obligations qui lui incombaient en vertu de la décision du 10 décembre 2010 applicable à partir du 11 février 2011, partiellement au courant de l'année 2011 et intégralement à partir du 11 juillet 2012, le Conseil peut en vertu des dispositions précitées, fixer le montant définitif de l'astreinte à un chiffre inférieur à celui qui résulterait de la décision.

En l'espèce, le Conseil considère que la s. à r. l. Coditel s'est finalement conformée aux obligations imposées par une réelle mise en œuvre de la décision du 10 décembre 2010 et qu'elle a entrepris un certain nombre d'autres démarches opérées dans le sens du consommateur, notamment en instaurant un call-center implanté au Luxembourg et en mettant en place au profit de ses abonnés numériques une offre incluant un nombre déterminé de chaînes correspondant au contenu de l'offre analogique sur trois postes de télévision et le « *Bouquet TV plus* » sur la première télévision.

Ce résultat final n'a été obtenu que moyennant recours à un abondant échange de courriers avec le Conseil, dénotant plus qu'une simple maladresse actuellement invoquée par la s. à r. l. Coditel, mais, sous certains aspects, un manque d'initiative.

Il découle ainsi notamment d'un courrier de Maître Marc Thewes, avocat de la s. à r. l. Coditel, qu'un certain nombre des recommandations qui ont été faites par le Conseil dans le cadre de l'évaluation du 18 juillet 2011 n'ont été mises en œuvre qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Le Conseil souligne dans ce contexte que si la s.à r.l. Coditel a progressivement adapté ses prestations entre le 11 février 2011 et le 11 juillet 2012 aux exigences de la décision du 10 décembre 2010, les contraintes de clarté qui lui avaient été imposées afin de ne pas induire en erreur ses clients n'ont été mises en œuvre qu'au bout de 515 jours.

Au vu de ces considérations, le Conseil arrive à la conclusion qu'il convient de fixer le montant définitif de l'astreinte à 180.000 €.

**DECISION :**

**Article unique:**

**Le montant définitif de l'astreinte due par la s. à r. l. Coditel est fixé à 180.000 € (cent quatre-vingt mille euros).**

Ainsi délibéré et décidé à l'unanimité des trois conseillers présents.

Luxembourg, le 17 juillet 2012

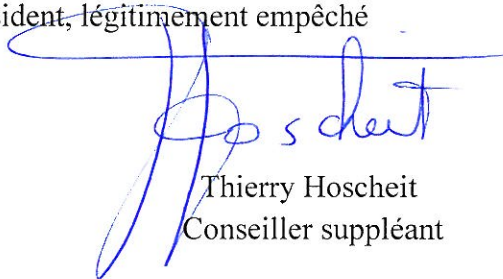


Marc Feyereisen,  
Conseiller,

en remplacement du Président, légitimement empêché



Mattia Melloni  
Conseiller



Thierry Hoscheit  
Conseiller suppléant

**Indication sur les voies de recours**

Un recours en pleine juridiction est ouvert devant le Tribunal administratif à l'encontre de la présente décision prise en formation collégiale en vertu de l'article 28 de la loi du 23 octobre 2011 relative à la concurrence.

En vertu de la loi modifiée du 21 juin 1999 portant règlement de procédure devant les juridictions administratives, ce recours est formé par requête signée d'un avocat inscrit à la liste I des tableaux dressés par les conseils des Ordres des avocats dans un délai de trois mois à partir de la notification de la présente ou à partir du jour où vous avez pu en prendre connaissance.

Le recours n'a pas d'effet suspensif s'il n'en est autrement ordonné par le président du tribunal ou par le juge qui le remplace.