



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

I B P T

Référence: 2014-000724 – numéros 070 –
décision message tarifaire

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 21 NOVEMBRE 2014
CONCERNANT L'INTRODUCTION D'UN MESSAGE D'AVERTISSEMENT
TARIFAIRES PRÉCÉDANT LES APPELS VERS DES NUMÉROS 070**

TABLE DES MATIÈRES

1. Objectif et base juridique de cette décision	3
2. Étapes de la procédure	3
3. Contexte général.....	3
4. Problèmes relatifs aux numéros 070	5
5. Coûts et bénéfices des différentes options pour aborder les problèmes relatifs aux numéros 070	6
5.1. SUPPRIMER LA SÉRIE DE NUMÉROS 070	6
5.2. L'INTRODUCTION D'UN MESSAGE D'AVERTISSEMENT TARIFAIRE PRÉALABLE	6
5.3. CONCLUSION	7
6. Modalités du message d'avertissement tarifaire	7
7. Date d'introduction de l'obligation.....	8
8. Décision.....	9
9. Voies de recours	9

1. Objectif et base juridique de cette décision

1. L'article 111/1, 1° de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques¹ (ci-après « LCE ») stipule:

« Art. 111/1. L'Institut peut obliger les entreprises qui fournissent des réseaux publics de communications électroniques et/ou des services de communications électroniques accessibles au public à, notamment:

*1° communiquer aux abonnés les informations sur les tarifs applicables concernant un numéro ou un service soumis à des conditions tarifaires particulières; pour certaines catégories de services, l'Institut peut exiger que ces informations soient fournies immédiatement avant de connecter l'appel;
[...] »*

2. Cette décision vise à augmenter la transparence tarifaire des appels vers les numéros 070 et à protéger les intérêts des appelants vers ces numéros en utilisant les possibilités permises par l'article 111/1, 1° LCE.

2. Étapes de la procédure

3. Une version projet de la présente décision a été soumise à la consultation publique via le site Internet de l'IBPT entre le 14 juillet 2014 et le 19 septembre 2014 inclus, comme stipulé à l'article 140 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Une copie de l'avis annonçant la consultation publique a été communiquée par l'IBPT aux personnes concernées via l'e-mail du 14 juillet 2014. Une synthèse des résultats de cette consultation publique est jointe en annexe à cette décision.

3. Contexte général

4. 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 (ci-après « l'AR Numérotation ») classe les numéros derrière l'identité de service 70 comme des numéros payants (ou des numéros surtaxés). Des conditions tarifaires particulières s'appliquent donc à ces numéros.

L'article 48 fait partie (de la partie réglementée par l'AR Numérotation) du plan de numérotation pour les services de téléphonie.

L'autre disposition du plan de numérotation pour les services de téléphonie qui concerne spécifiquement les numéros payants est l'article 50².

L'article 50 détermine les principes applicables aux numéros dits « 0900 ».

¹ Cet article a été inséré dans la loi du 13 juin 2005 par l'article 72 de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, *Moniteur belge*, 25 juillet 2012.

² Voir également §1er, première phrase de cet article: « L'identité de service 9 suivie de deux chiffres est utilisée, en plus de l'identité du service 70, pour l'offre de services payants via des réseaux de communications électroniques. »

5. Vu le statut de numéros payants des numéros 070 et 0900, les fournisseurs de ces numéros sont également soumis aux règles de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications (ci-après également appelé « Code d'éthique »).

L'article 20 du Code d'éthique prévoit que toute publicité relative à un service payant mentionne le tarif utilisateur final le plus élevé qui est appliqué dans le secteur des communications électroniques pour un appel national vers le numéro payant concerné.

6. Il existe également un système de messages d'avertissement tarifaire gratuits précédant les appels vers certains numéros 0900. Ce système a été fixé à l'article 50, §2 de l'AR Numérotation. Les modalités de ce message d'avertissement tarifaire sont décrites comme suit:

« § 2. Si le tarif utilisateur final le plus élevé d'application dans le secteur des communications électroniques pour un appel national vers un service payant via un réseau de communications électroniques émanant de n'importe quel réseau de communications électroniques dépasse 1 euro par appel ou plus d'1 euro par minute, il est clairement fait mention par le prestataire du service payant via un réseau de communications électroniques, avant la fourniture du service payant, du tarif utilisateur final le plus élevé d'application dans le secteur des communications électroniques.

La mention est indiquée, que le numéro de la ligne donnant accès au service soit formé manuellement par l'utilisateur final ou automatiquement par l'équipement terminal utilisé par l'utilisateur final.

Si le tarif utilisateur final varie en fonction de l'heure ou du jour, le message qui indique le prix de l'appel communique au moins le tarif utilisateur final le plus élevé.

Si le tarif indiqué dans l'alinéa précédent porte sur un service payant via un réseau de communications électroniques utilisant la voix, y compris les services utilisant un système automatique d'« Interactive Voice Response », le tarif utilisateur final le plus élevé est au moins mentionné de manière clairement compréhensible par le prestataire du service payant.

Après la mention du tarif utilisateur final appliqué le plus élevé et la mention que l'appel sera payant après le signal « beep », l'utilisateur final dispose d'un temps suffisamment long pour lui permettre de choisir de mettre fin à l'appel. Si l'utilisateur final met fin à l'appel avant le signal « beep », l'opérateur ne peut rien facturer à l'abonné.

Si le tarif visé à l'alinéa premier porte sur un service payant via un réseau de communications électroniques n'utilisant pas la voix, comme l'accès à Internet formé par modem via un numéro payant, la liaison n'est établie et facturée qu'après que le prestataire du service payant via un réseau de communications électroniques ait montré à l'utilisateur final un message visuel communiquant de manière lisible, clairement visible et explicite le tarif utilisateur final appliqué le plus élevé et le numéro composé manuellement ou par l'appareil terminal et après que l'utilisateur final ait confirmé avoir pris connaissance du tarif utilisateur final le plus élevé et ait donné son accord quant à l'utilisation du numéro payant. »

7. Conformément à l'article 48 de l'AR Numérotation (et à l'annexe au Code d'éthique), le tarif utilisateur final facturé pour des appels vers des numéros 070 provenant de n'importe quel réseau de communications électroniques peut s'élever à maximum 30 cents par minute.

4. Problèmes relatifs aux numéros 070

8. Les appels vers des numéros 070 ne font systématiquement pas partie des forfaits des opérateurs d'accès. Ils sont par conséquent facturés dès la première minute à (généralement) 30 cents par minute. Ils sont souvent utilisés dans des applications qui impliquent des communications ou des interactions (plus) longues, comme par exemple les lignes de réservation et/ou de renseignement. Ils sont souvent la cause de factures inopinément élevées.

9. Il existe peu de mesures en vigueur permettant d'y remédier:

1° Les numéros 070 ne figurent pas dans les séries de numéros du plan de numérotation pour les services de téléphonie qui sont généralement associés aux numéros payants, les numéros dits « 0900 ». L'on peut donc difficilement³ parler d'un caractère d'avertissement via l'identité de service.

2° Ensuite, aucune mesure parmi les mesures de protection structurelles qui concernent les numéros payants (principalement l'article 50 de l'AR Numérotation et l'AM « Call Barring » du 12 décembre 2005⁴) ne s'applique à ces séries de numéros:

- Le blocage gratuit des appels institué par l'actuel AM Call Barring ne s'applique pas à cette série de numéros (mais bien à tous les numéros de la série 0900)⁵;
- L'AR Numérotation n'impose aucun message d'avertissement tarifaire vocal gratuit pour les appels vers ces numéros (comme c'est bien le cas pour les numéros 0900, si le tarif utilisateur final est supérieur à 1 euro par minute; voir article 50, §2, AR Numérotation);
- L'AR Numérotation n'impose pas l'interruption des appels vers les numéros 070 après 10 minutes (comme c'est bien le cas pour tous les numéros 0900 dont la tarification est fonction de la durée d'appel; voir article 50, §6, AR Numérotation).

3° Enfin, la Commission d'éthique et son secrétariat, assuré par l'IBPT, signalent que peu de publicités dans lesquelles les numéros 070 jouent un rôle mentionnent le tarif. Quelques décisions (d'amende) concernant l'absence de mention tarifaire pour les

³ Les personnes plus âgées pourraient se souvenir que par le passé (avant la suppression de la tarification plus élevée des communications interzonales en 2000) les numéros 070 étaient plus chers.

⁴ Il s'agit de 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.

⁵ Voir l'article 2, 2°, de l'AM Call Barring:

« **Art. 2.** L'utilisateur final peut, à sa demande, obtenir gratuitement d'un opérateur le blocage des appels vers:

[...]

2° soit tous les numéros nationaux à taux majoré à l'exception des numéros courts à 4 chiffres de la série 1XXX et des numéros commençant par l'identité de service 70. »

(publicités pour les) numéros 070 ont déjà été prises⁶, mais la liste des publicités dans lesquelles l'absence de mention tarifaire pourrait être sanctionnée est longue.

5. Coûts et bénéfices des différentes options pour aborder les problèmes relatifs aux numéros 070

5.1. Supprimer la série de numéros 070

10. En raison des problèmes évoqués ci-dessus, la Commission d'éthique pour les télécommunications a suggéré de supprimer la série de numéros 070⁷.
11. Une telle option implique toutefois une diminution du nombre de séries de numéros disponibles pour les services payants via les réseaux de communications électroniques.
12. Bien qu'il y ait vraisemblablement des services qui pourraient persister sous le numéro 070 sans revenus partagés, il existe également un réel danger que certains exploitants de numéros 070 migrent vers des numéros 090X plus chers.
13. La suppression du caractère payant des numéros 070 aura également une lourde influence sur les modèles commerciaux (légitimes) existants des fournisseurs de services et exigera des efforts techniques et commerciaux considérables de la part des opérateurs (adaptations des systèmes de facturation, renégociations des contrats avec les *service provider*, etc.).

5.2. L'introduction d'un message d'avertissement tarifaire préalable

14. Comme indiqué ci-dessus, il existe déjà un système de messages d'avertissement tarifaire gratuits précédant les appels vers certains numéros 0900, fixé à l'article 50, §2 de l'AR Numérotation.
15. Si ce système est étendu aux numéros 070, cela permettrait au moins à ces numéros d'être plus facilement identifiables comme des numéros payants.
16. Introduire un tel message représente un investissement, mais les coûts de ce dernier sont moindres par rapport aux coûts que représenterait la disparition des numéros 070 (ou l'extension du mécanisme de blocage gratuit des appels à la série de numéros 070; voir également l'avis de la Commission d'éthique, ou encore, comme l'a fait remarquer la Plateforme dans le cadre de la consultation publique, l'extension de la limitation de durée à la série de numéros 070). Les coûts peuvent de plus être limités au maximum en harmonisant autant que possible le système d'avertissement tarifaire gratuit précédant les appels vers les numéros 070 au système qui existe déjà dans le cadre de l'article 50, §2, AR Numérotation et en donnant une période d'implémentation suffisamment longue.

⁶ Voir www.telethicom.be – rubrique décisions, entre autres les décisions D-2013-14bis Studio 100, D-2013-13 Tele Ticket Service, D-2012-22 Card Stop, D-2011-09 Music Hall et D-2011-03 Europabank.

⁷ Voir l'[avis de la Commission d'éthique pour les télécommunications du 29 août 2013](http://www.telethicom.be/images/documents/A-2013-01 - 20130829 - 4 - advies 2013-001final - F.pdf), disponible à l'adresse suivante <http://www.telethicom.be/images/documents/A-2013-01 - 20130829 - 4 - advies 2013-001final - F.pdf>.

17. L'IBPT a également mis en balance les perturbations éventuelles occasionnées par le fait de chaque fois devoir écouter un avertissement tarifaire en cas de trafic explosif (par ex. lorsque les appelants ne parviennent pas à se connecter au service) ou d'appels multiples vers des numéros 070, d'un côté, et la prévention de surprises au niveau de la facture (de tous les appelants) et l'augmentation de la transparence tarifaire, de l'autre côté. Dans cette évaluation, l'IBPT privilégie l'augmentation de la transparence tarifaire, d'autant qu'il s'agit d'un objectif stratégique explicite de l'IBPT (voir art. 8, 4°, LCE⁸)

5.3. Conclusion

18. En vue d'augmenter la transparence tarifaire et la protection des consommateurs dans un contexte de diminution des coûts des appels vers des numéros « ordinaires », il convient d'imposer un message d'information concernant les coûts de l'appel lorsqu'un utilisateur final compose un numéro 070.

6. Modalités du message d'avertissement tarifaire

19. Les caractéristiques du système mis en place par l'article 50, §2 de l'AR Numérotation sont:

- Avant que le message d'avertissement tarifaire ne soit écouté (ou lu), rien ne peut être facturé. Ce message est gratuit.
- Le message est communiqué par le fournisseur du service payant. Ce dernier a donc le droit de décider du contenu du message.
- Le fournisseur du service payant doit toujours mentionner le tarif utilisateur final le plus élevé d'application dans le secteur des communications électroniques pour un appel national. Si des opérateurs utilisent un tarif (TVA et autres taxes et coûts compris⁹) de 1,40 € par minute, par exemple, et d'autres un tarif de 1,50 € par minute, le message tarifaire doit mentionner le tarif de 1,50 €/min. (maximum).
- Il doit être possible de déterminer clairement le début de la partie payante de l'appel. Cette dernière est indiquée par le « beep ». Entre la fin du message tarifaire et le « beep », l'appelant doit disposer de suffisamment de temps pour pouvoir éviter un appel payant.

20. Entre autres en vue de faciliter le développement du nouveau système, il convient d'associer, lorsque c'est possible¹⁰, au système de messages d'avertissement tarifaire gratuits précédant les appels vers des numéros 070 les mêmes conditions que celles qui ont déjà été déterminées à l'article 50, §2 de l'AR Numérotation.

⁸ « Dans l'accomplissement des tâches qui lui incombent en vertu de la présente loi, l'Institut veille aux intérêts des utilisateurs:

[...]

4° en promouvant la fourniture d'informations claires, notamment en exigeant la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public; »

⁹ Ces exigences découlent de la définition du tarif utilisateur final donnée à l'article 1er, 22° de l'AR Numérotation.

¹⁰ Compte tenu de la base juridique de cette décision, il n'est pas possible d'imputer la responsabilité du message tarifaire au prestataire de services.

21. Pour les numéros 070, il faut de plus tenir compte du fait qu'ils peuvent être composés depuis l'étranger, ce qui n'est pas le cas des « numéros 0900 ». Pour ces appels depuis l'étranger, un tarif plus élevé est facturé. La mention tarifaire doit tenir compte de cette donnée, par exemple en précisant clairement que le tarif mentionné dans le message d'avertissement s'applique uniquement aux appels passés à l'intérieur du pays ou en avertissant du fait que les appels depuis l'étranger sont plus chers que le tarif communiqué. Les opérateurs qui se voient imposer le message tarifaire dans le cadre de la présente décision sont libres de formuler cette donnée, en concertation avec le fournisseur de services.

7. Date d'introduction de l'obligation

22. Les obligations imposées par cette décision entrent en vigueur le 1er juillet 2015.

8. Décision

23. Vu ce qui précède, l'IBPT prend les décisions suivantes:

1. Les opérateurs qui mettent à disposition des prestataires de services des numéros 070 veillent à ce qu'avant d'être renvoyé vers le service offert via un numéro 070, l'appelant soit clairement informé du tarif utilisateur final le plus élevé d'application dans le secteur des communications électroniques dans le cas d'un appel national. La formulation de cette information stipule clairement qu'un tarif supérieur à celui mentionné dans le message tarifaire est facturé pour les appels provenant de l'étranger.
2. Si le tarif porte sur un service payant via un réseau de communications électroniques utilisant la voix, y compris les services utilisant un système automatique d'« Interactive Voice Response », le tarif utilisateur final appliqué le plus élevé est au moins mentionné de manière clairement compréhensible par le prestataire du service payant.

Après la mention du tarif utilisateur final appliqué le plus élevé et la mention que l'appel sera payant après le signal « beep », l'utilisateur final dispose d'un temps suffisamment long pour lui permettre de choisir de mettre fin à l'appel. Si l'utilisateur final met fin à l'appel avant le signal « beep », l'opérateur ne peut rien facturer à l'abonné.

3. Si le tarif visé à l'alinéa premier porte sur un service payant via un réseau de communications électroniques n'utilisant pas la voix, la liaison n'est établie et facturée qu'après que l'opérateur titulaire du numéro 070 ait fait en sorte que soit montré à l'utilisateur final un message visuel communiquant de manière lisible, clairement visible et explicite le tarif utilisateur final appliqué le plus élevé et le numéro composé manuellement ou par l'appareil terminal et après que l'utilisateur final ait confirmé avoir pris connaissance du tarif utilisateur final d'application et donné son accord quant à l'utilisation du numéro payant.
4. Les obligations imposées par cette décision ne s'appliquent pas aux appels vers les numéros 070 gratuits.
5. Les obligations imposées par cette décision entrent en vigueur le 1er juillet 2015.

9. Voies de recours

Conformément à l'article 2, § 1er 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 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.

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 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.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil

Annexe: synthèse des résultats de la consultation publique

Annexe – synthèse des résultats de la consultation publique

L'IBPT a reçu deux contributions dans le cadre de la consultation publique, à savoir celle de Belgacom et de la Plateforme Telecom Operators & Service Providers (ci-après « la Plateforme »).

1. Belgacom

Belgacom ne voit pas la nécessité d'une mention tarifaire obligatoire supplémentaire lors de l'établissement de l'appel. Les prestataires de services sont à l'heure actuelle obligés, sur la base du Code d'éthique, de toujours mentionner le tarif dans les publications à côté du numéro 070. Les prestataires de services doivent respecter la loi existante pour garantir la transparence tarifaire.

Selon Belgacom, la consultation indique insuffisamment quelle est/était l'ampleur réelle des problèmes de transparence du tarif pour les appels vers des numéros 070.

Belgacom propose de mettre en place un système dans lequel les prestataires de services ont le choix entre une publication correcte du tarif ou un message tarifaire gratuit. Ainsi, l'on ne crée pas de double obligation.

Belgacom part du principe que le message d'avertissement tarifaire n'est ni nécessaire ni souhaitable pour le numéro d'urgence du centre antipoison. L'appel vers ce numéro est gratuit. Un message tarifaire représenterait une perte de temps pendant ce type d'appel d'urgence.

Belgacom explique que les prestataires de services n'ont aucune visibilité des tarifs facturés pour un appel international vers des numéros 070 et ne peuvent pas non plus techniquement établir si un appel a été fait depuis la Belgique ou de l'étranger. Il est donc impossible pour un prestataire de services de communiquer un message différent pour un appel national et pour un appel international.

Le réseau de terminaison dispose encore de ces informations pour le moment (lorsque l'appel a été reçu via une connexion classique (SS7)), mais cela ne sera plus le cas à l'avenir avec le passage vers le VoIP et le SIP signalling. Si un message gratuit est communiqué lors d'un appel international, l'opérateur encourt des frais d'interconnexion internationale supplémentaires que Belgacom ne peut répercuter sur le fournisseur de services que via une augmentation de prix.

Si un mécanisme d'avertissement est mis en place, Belgacom plaide pour que celui-ci fonctionne comme maintenant, vu que des adaptations au mécanisme actuel sont coûteuses (encore faut-il qu'elles soient possibles sur le réseau PSTN).

Belgacom estime enfin que l'IBPT n'est pas cohérent dans son projet de décision, puisqu'il est indiqué au point 18 que c'est le prestataire de services qui est responsable de la communication du message tarifaire, alors qu'au point 22.1, la responsabilité est imputée aux opérateurs qui facturent les coûts de l'appel aux abonnés. Belgacom insiste pour adapter le point 22.1 conformément au point 18.

2. La Plateforme

La Plateforme (à l'exception de BASE Company) partage la vision de l'IBPT selon laquelle une suppression du caractère payant des numéros 070 aurait également une lourde influence sur les modèles commerciaux (légitimes) existants de prestataires de services et exigerait des efforts techniques et commerciaux considérables de la part des opérateurs.

La Plateforme propose de davantage veiller à ce que les service providers qui utilisent des numéros 070 respectent l'obligation d'indiquer également le tarif dans les publicités mentionnant un numéro 070, ce qui améliorera déjà grandement la transparence tarifaire des appels vers des numéros 070.

En tenant compte de l'objectif de la décision de l'IBPT, soit d'augmenter la transparence tarifaire des appels vers des numéros 070, **la Plateforme est favorable** à l'introduction d'un message tarifaire pour les numéros 070 afin d'aborder les problèmes relatifs aux « bill shocks » liés aux numéros 070.

La Plateforme formule toutefois 4 remarques:

1. Pour les appels vers des numéros 070, un message tarifaire sera communiqué afin de signaler que l'appel coûte 15 ou 30 cents par minute depuis la Belgique. La Plateforme souligne le fait que le coût réel d'un appel depuis l'étranger peut fortement s'écarter de ce tarif.
2. La Plateforme souligne également la différence entre les points 18 et 22.1 et renvoie également au Rapport au Roi concernant l'article 50, §2 de l'AR Numérotation qui stipule: « ... que le prestataire du service est chargé de délivrer le message tarifaire (ce qui n'empêche pas que le prestataire de services a la possibilité de sous-traiter sous sa responsabilité cette tâche à un opérateur). » La Plateforme demande à l'IBPT d'intégrer dans la décision, conformément à l'article 50, §2, le fait que le fournisseur du service payant se charge du message tarifaire.
3. L'extension du message tarifaire aux numéros 070 peut avoir un impact sur les systèmes qui génèrent le message tarifaire. Il est possible que certains opérateurs doivent étendre ces systèmes. L'analyse de ce point (qui n'était pas encore clôturée au moment de répondre à la consultation) doit être intégrée à l'analyse coûts-bénéfices.
4. Certains numéros 070 génèrent du trafic explosif (par ex. achat de tickets pour des concerts etc.). Outre le fait de devoir analyser si les systèmes qui traitent le message sont équipés pour un tel trafic, il semble plausible selon la Plateforme qu'un client qui tente plusieurs fois de joindre un tel numéro puisse être incommodé par la récurrence du message tarifaire à chaque tentative d'appel.

Enfin, la Plateforme estime justifié que l'IBPT n'ait pas pris en considération une éventuelle limitation de la durée de numéros 070 comme solution à certains problèmes liés aux numéros 070. Le client serait en effet frustré de voir son appel vers une ligne de réservation de tickets ou de renseignements brusquement interrompu tout juste avant la fin de la communication.