

Consultation

Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 14 février 2025 concernant l'instauration d'une liste « *do-not-originate* » de numéros de téléphone pour lutter contre l'usurpation de la CLI

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Jusqu'au 7 mars 2025
Uniquement par e-mail à consultation.sg@bipt.be
Avec comme référence : CONSULT-2025-A1

Personne de contact : Jan Vannieuwenhuyse, premier ingénieur-conseiller

Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'adresse indiquée.

Veillez joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse.

Vos commentaires doivent faire référence aux paragraphes et/ou parties du texte auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

L'IBPT souhaiterait recevoir votre feedback concernant les questions suivantes (veuillez également consulter l'annexe) :

1. Dans quelle mesure pensez-vous qu'une telle DNOL soit utile dans le cadre de la lutte contre l'usurpation de la CLI ?
2. Combien de numéros de téléphone entrent en ligne de compte pour être repris dans la DNOL ? Sera-t-elle utilisée ?
3. Quels opérateurs doivent mettre en œuvre la DNOL ? Les opérateurs qui terminent les appels, les émettent ou d'autres ?
4. Cela aurait-il du sens de permettre également d'intégrer des numéros mobiles dans la DNOL ?
5. Avez-vous des commentaires concernant la procédure proposée ? Que pensez-vous du format de la DNOL ?
6. Y a-t-il des limitations au niveau du nombre de numéros pouvant être repris dans une telle liste ?
7. La mise en œuvre de la DNOL s'accompagne-t-elle de coûts particuliers ?
8. Quels sont, selon vous, les avantages et les inconvénients d'une telle liste ?

Toute autre remarque est la bienvenue.

TABLE DES MATIÈRES

1.	Contexte	4
2.	Cadre juridique.....	5
3.	Principes de la liste « <i>do-not-originate</i> »	6
3.1.	Qu'est-ce qu'une DNOL ?	6
3.2.	Quels numéros de téléphone peuvent figurer ou non sur une DNOL ?.....	6
3.3.	Qui compose et gère la DNOL ?.....	6
3.4.	Aspects opérationnels	7
3.5.	Obligations incombant aux opérateurs.....	7
3.6.	Autres principes	8
4.	Consultation publique	9
4.1.	Généralités	9
4.2.	Contributions des répondants.....	9
4.3.	Réactions de l'IBPT	9
5.	Décision	10
Voies de recours	11	
Annexe 1.	Procédure de demande et formulaire	12
1.	Introduction	13
2.	Avant de vous inscrire à la liste DNO.....	14
3.	Ajout ou suppression de numéros.....	15
4.	Format des données	16
5.	Procédure de dépôt d'une liste DNO	17
6.	Formulaire de demande liste DNO	18

1. Contexte

1. De nombreuses organisations utilisent des numéros de téléphone dans l'unique but de permettre à leurs clients de les contacter, par exemple pour des opérations bancaires ou recevoir des informations des pouvoirs publics. Ces numéros de téléphone ne sont pas utilisés pour appeler et sont qualifiés de numéros « inbound only ».
2. Au cours de ces dernières années, certains de ces numéros ont été usurpés, ce qui signifie que les fraudeurs ont appelé des utilisateurs en prétendant que l'appel provenait de ces numéros de téléphone. Il s'agit souvent d'une première étape afin de commettre une arnaque.
3. Plusieurs mesures ont déjà été prises pour réduire l'usurpation de la CLI (terme anglais courant : « calling line identification »). Ainsi, l'arrêté royal¹ du 12 mai 2024 relatif à la lutte contre les appels vocaux internationaux au moyen de numéros de téléphone belges usurpés (ci-après « AR spoofing ») prévoit que les appels internationaux effectués à l'aide d'un numéro belge vers des numéros belges doivent être bloqués. Une exception est toutefois prévue pour les applications fiables. Les opérateurs doivent prendre les mesures nécessaires afin de se conformer à cette nouvelle règle à partir du 1^{er} septembre 2024 pour les numéros géographiques (comme les numéros portant l'indicatif 02) et à partir du 1^{er} décembre 2024 pour les numéros mobiles. Cet AR vise à mettre un terme à l'usurpation dans le cadre d'appels effectués depuis l'étranger vers un numéro en Belgique.
4. Il existe également la « liste noire », à savoir une liste « do-not-originate » pour les appels depuis l'étranger qui se limite à certains numéros de téléphone de banques. Bien que cette liste soit dressée sur une base volontaire – tant du côté des opérateurs que de celui des banques – elle est largement appliquée.
5. Une mesure supplémentaire à prendre serait l'établissement et l'application d'une liste « do-not-originate » (liste DNO, ou DNOL) pour la téléphonie.
6. Le but de la présente consultation est de sonder l'intérêt pour une telle DNOL et si celle-ci peut contribuer à réduire l'usurpation de la CLI. Les principes sont expliqués ainsi que les procédures qui seraient utilisées.

¹ https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&caller=summary&pub_date=24-06-13&numac=2024005253

2. Cadre juridique

7. L'article 121, § 6, de la loi relative aux communications électroniques (LCE) du 13 juin 2005 prévoit que « *l'Institut détermine quels numéros de téléphone ne peuvent jamais être montrés comme identification de la ligne appelante ou de l'expéditeur dans le cas d'un message SMS/MMS.* »
8. L'objectif de la présente consultation est de mettre en œuvre cette disposition de la LCE pour la téléphonie notamment en sondant le marché quant à un éventuel intérêt. Un certain nombre d'aspects de mise en œuvre sont également abordés.
9. Par identification de la ligne appelante (CLI), l'on entend le numéro qui est visible pour la partie appelée (appelé parfois « numéro de présentation »).
10. Pour rappel : l'article 19, 5°, 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 (« AR numérotation ») prévoit qu'en ce qui concerne la présentation de la CLI l'attribution de la capacité de numérotation est seulement valable dans la mesure où « *le titulaire de la capacité de numérotation veille à ce que la présentation du numéro pour l'appelé, qui est envoyée avec l'appel soit la même que le numéro d'appel attribué à la ligne appelante, à moins que le titulaire prouve que ce n'est pas faisable au niveau technique.* » Le rapport au Roi mentionne que les numéros 0800, les numéros payants et les numéros courts nationaux ne peuvent pas être indiqués comme numéro de la ligne appelante, étant donné qu'aucun appel ne peut être réalisé à partir de ces numéros.
11. Cela signifie qu'en Belgique les numéros 070, 078, 0800, 090X et les numéros courts ne peuvent pas être affichés en tant que CLI.

3. Principes de la liste « *do-not-originate* »

3.1. Qu'est-ce qu'une DNOL ?

12. Une liste DNO est une liste de numéros de téléphone qui sont uniquement utilisés pour les appels entrants par des organisations et présentent un risque élevé d'usurpation. Les organisations peuvent, sur une base volontaire, faire inscrire leurs numéros de téléphone sur la DNOL et les opérateurs de télécommunications bloqueront les appels (sortants) effectués depuis ces numéros, afin de mettre un terme aux tentatives d'arnaque à l'aide de ces numéros.

3.2. Quels numéros de téléphone peuvent figurer ou non sur une DNOL ?

13. Les types de numéros de téléphone « inbound only » suivants entrent en ligne de compte pour la DNOL :
 - 13.1. Les numéros de téléphone géographiques pour lesquels il existe de fortes probabilités, en raison de la nature du service lié aux numéros, que ceux-ci soient utilisés dans le cadre d'une fraude ;
 - 13.2. Les numéros de téléphone qui ont par le passé fait l'objet d'usurpation ;
 - 13.3. Les numéros de téléphone géographiques qui reçoivent beaucoup d'appels entrants et/ou faisant l'objet de publicité à grande échelle.
14. Certains numéros de téléphone n'entrent pas en ligne de compte :
 - 14.1. Les numéros de téléphone utilisés pour des appels sortants ne peuvent pas être repris dans une liste DNO car les appels seraient bloqués. Les organisations doivent d'abord demander à leur opérateur de télécommunications de vérifier la présence d'un véritable trafic sortant avant de soumettre des numéros pour la liste DNO ;
 - 14.2. Les numéros de téléphone présentant une faible probabilité de falsification (par ex. des numéros internes d'entreprises) ;
 - 14.3. Les numéros de téléphone non géographiques et les numéros courts (la présentation de la CLI est de toute façon interdite) ;
 - 14.4. Les numéros de téléphone de consommateurs.

3.3. Qui compose et gère la DNOL ?

15. L'IBPT compose et gère la DNOL. Celle-ci est entièrement gratuite.

3.4. Aspects opérationnels

16. La procédure de demande et le formulaire de demande sont joints en annexe. Les organisations qui souhaitent introduire une demande d'ajout de numéros de téléphone à la DNOL doivent compléter le formulaire de demande et l'envoyer à suspicious@bipt.be. La procédure suit les principes suivants :
 - 16.1. Suffisamment de garanties sont intégrées pour s'assurer que le demandeur souhaitant intégrer la DNOL se voit attribuer et contrôler le numéro de téléphone concerné par l'intégration à la DNOL ;
 - 16.2. À cet effet, le demandeur devra effectuer une identification complète, incluant une personne de contact et devra disposer d'un numéro d'entreprise ;
 - 16.3. Les demandeurs doivent confirmer qu'ils ont contacté leur opérateur de télécommunications pour vérifier si leur organisation ne subira pas de conséquences si les appels sortants émis depuis le numéro sont bloqués ;
 - 16.4. Il est possible d'ajouter et de supprimer des numéros dans la DNOL ;
 - 16.5. Seules les demandes accompagnées du formulaire à l'annexe 1 entièrement complété sont prises en compte et doivent être envoyées à suspicious@bipt.be ; ensuite, l'IBPT demandera après validation aux opérateurs de mettre en œuvre la DNOL à intervalles réguliers ;
 - 16.6. Si la demande d'ajout ou de suppression est acceptée, le demandeur ne recevra pas de correspondance de l'IBPT. L'IBPT correspondra avec le demandeur uniquement si la demande n'est pas acceptée ou si elle est incomplète.
 - 16.7. Il n'y a pas de mécanisme prévu pour informer le demandeur lorsqu'un opérateur a fait passer un numéro de téléphone au statut de numéro « *do-not-originate* ».
17. Sur la base des informations collectées, l'IBPT établira la DNOL au format Excel avec les données suivantes : date de la liste, numéro de téléphone (1^{re} colonne), nom de la société demanderesse (2^e colonne). Les ajouts et les annulations, avec la date, figureront à part dans la liste.
18. La première date à laquelle la DNOL doit être mise en œuvre par les opérateurs est le **XXXX 2025**. Cela signifie que la première liste de demande doit être introduite au plus tard le **XXXX 2025**.

3.5. Obligations incombant aux opérateurs

19. Tant les opérateurs fixes que mobiles utilisant plus de 10 000 numéros de téléphone et acheminant les appels auprès de leurs utilisateurs sont obligés de mettre en œuvre la DNOL. Pour les opérateurs qui n'y satisfont pas, il ne s'agit que d'une option. Le blocage doit être effectué par l'opérateur de terminaison, sauf celui qui exploite le numéro de téléphone.

20. La limite présentée au point précédent est mise en place pour ne pas imposer de règles et de coûts inutiles et disproportionnés aux petits opérateurs et limiter la charge administrative pour l'IBPT sans que cela ait un impact sur l'objectif de la liste « do-not-originate ». La limite de 10 000 numéros de téléphone correspond à 0,05 % du nombre total de numéros de téléphone utilisés actuellement en Belgique.
21. À cet effet, les opérateurs mettent une personne de contact, avec adresse e-mail, à disposition de l'IBPT. L'Institut transmettra alors par e-mail la DNOL à l'adresse e-mail communiquée par l'opérateur.

3.6. Autres principes

22. Vu le caractère sensible de la DNOL, l'IBPT traitera ces informations de manière confidentielle et ne rendra pas cette liste publique.
23. Seul le personnel des opérateurs strictement nécessaire pour mettre en œuvre la DNOL aura accès à la liste. Il devra également traiter cette liste de manière confidentielle.
24. La liste est sécurisée à l'aide d'un mot de passe.
25. La DNOL ne porte pas sur le traitement de données à caractère personnel, mais uniquement sur des numéros d'entreprise publics.

4. Consultation publique

4.1. Généralités

4.2. Contributions des répondants

4.3. Réactions de l'IBPT

5. Décision

26. Après un examen minutieux des différents points de vue, l'Institut décide d'introduire la DNOL conformément aux dispositions énumérées ci-dessus aux points XX à YY et à la procédure et au formulaire de demande disponibles en annexe.
27. La présente décision entre en vigueur immédiatement après sa publication sur le site Internet de l'Institut.

Voies de recours

En matière de régulation économique des services postaux ou des communications électroniques

Conformément à l'article 2, § 1^{er}, 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 la présente décision devant la Cour des marchés, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine d'irrecevabilité prononcée d'office, par requête signée, à laquelle est jointe la décision attaquée, 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 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.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe 1. Procédure de demande et formulaire

1. Introduction

1. De nombreuses organisations utilisent des numéros de téléphone uniquement pour des appels entrants afin d'offrir une large gamme de services aux consommateurs, comme l'assistance téléphonique pour les banques, les lignes d'alerte ou les centres d'appel. De tels numéros ne sont pas utilisés par l'organisation pour effectuer des appels sortants.
2. Les fraudeurs passent parfois des appels qui ont l'air de provenir de ces numéros afin de tromper les consommateurs pour qu'ils répondent. Il s'agit d'usurpation ou « spoofing » en anglais. Les consommateurs peuvent ainsi révéler par inadvertance des informations personnelles ou financières.
3. Afin de s'attaquer à ce problème, l'IBPT établit une liste composée de numéros de téléphone depuis lesquels aucun appel sortant n'est effectué. Elle porte le nom de « liste do-not-originate » ou « liste DNO ».
4. Les organisations peuvent introduire une demande pour inscrire leurs numéros de téléphone pertinents dans la liste DNO (ou DNOL en abrégé). Les numéros pouvant figurer dans la liste DNO sont des numéros uniquement utilisés pour les appels entrants qui ont un risque élevé de falsification, entraînant un risque de préjudice élevé pour le consommateur. Parmi ces numéros, on retrouve par exemple ceux utilisés par des services ou agences publics, des banques et des institutions financières.
5. Un numéro utilisé par votre organisation pour effectuer des appels sortants ne peut pas être ajouté à la liste DNO.
6. Veuillez tenir compte du fait que l'ajout d'un numéro à la liste DNO n'a aucun impact pour les clients qui appellent le numéro.
7. L'IBPT accepte toutes les demandes d'ajout ou de suppression de numéros dans la liste DNO formulées par l'organisation à laquelle les numéros ont été attribués. Les demandes d'organismes représentatifs ou de parties agissant pour le compte de l'organisation ne sont pas acceptées.

2. Avant de vous inscrire à la liste DNO

8. Avant d'introduire une demande d'ajout d'un numéro à la liste DNO, les organisations doivent tenir compte des principes suivants :
 - 8.1. Les types de numéros de téléphone « inbound only » suivants entrent en ligne de compte pour la DNOL :
 - i. Les numéros de téléphone géographiques pour lesquels il existe de fortes probabilités, en raison de la nature du service lié aux numéros, que ceux-ci soient utilisés dans le cadre d'une fraude ;
 - ii. Les numéros de téléphone qui ont par le passé fait l'objet d'usurpation ;
 - iii. Les numéros de téléphone géographiques qui reçoivent beaucoup d'appels entrants et/ou faisant l'objet de publicité à grande échelle.
 - 8.2. Certains numéros de téléphone n'entrent pas en ligne de compte :
 - i. Les numéros de téléphone utilisés pour des appels sortants ne peuvent pas être repris dans une liste DNO car les appels seraient bloqués. Les organisations doivent d'abord demander à leur opérateur de télécommunications de vérifier la présence d'un véritable trafic sortant avant de soumettre des numéros pour la liste DNO ;
 - ii. Les numéros de téléphone présentant une faible probabilité de falsification (par ex. des numéros internes d'entreprises) ;
 - iii. Les numéros de téléphone non géographiques et les numéros courts (la présentation de la CLI est de toute façon interdite) ;
 - iv. Les numéros de téléphone de consommateurs.
9. Les demandeurs doivent donner les raisons justifiant l'ajout de numéros à la liste DNO et doivent confirmer qu'ils ont contacté leur opérateur de télécommunications pour vérifier si leur organisation ne subira pas de conséquences si les appels sortants émis depuis le numéro sont bloqués.
10. L'IBPT examinera les demandes relatives à la liste DNO et décidera si un numéro pourra y figurer sur la base du raisonnement et/ou de la nature de la demande.

3. Ajout ou suppression de numéros

11. Veuillez consulter le chapitre « Avant de vous inscrire à la liste DNO » et vous demander si le numéro peut être soumis à l'IBPT pour ajout à la liste DNO.
12. Veuillez compléter le formulaire de demande concernant la liste DNO (voir ci-dessous) dans le présent document, qui oblige les organisations à collecter des informations pertinentes pour permettre à l'IBPT de juger si le numéro doit être ajouté à la liste. Ajoutez une motivation à votre demande DNOL afin d'expliquer les raisons et/ou la nature de la demande d'ajout d'un numéro à la liste DNO.
13. Nommez une « personne responsable » et communiquez l'adresse e-mail et le numéro de téléphone de cette personne de votre organisation. Cette personne est le point de contact principal pour l'IBPT en ce qui concerne la demande DNOL et doit se familiariser avec le processus DNO et le comprendre. La personne responsable :
 - i. doit être compétente pour soumettre des demandes relatives à la liste DNO au nom de son organisation.
 - ii. doit veiller à ce que tous les services pertinents de l'organisation aient donné leur accord concernant l'ajout du ou des numéros à la liste DNO, conformément au processus d'approbation de l'organisation.
 - iii. doit effectuer une déclaration lors de l'introduction du ou des numéros dans la liste DNO.
14. Si des numéros communiqués précédemment à l'IBPT pour ajout à la liste DNO doivent être débloqués et réutilisés, les organisations doivent compléter le formulaire de demande pour la liste DNO (voir ci-dessous).

4. Format des données

15. En ce qui concerne le format des données qui doivent être soumises lors de la demande d'ajout ou de suppression de numéros dans la liste DNO :
 - 15.1. Si vous indiquez plusieurs numéros de téléphone successifs, veuillez indiquer chaque numéro séparément et la plage de numéros (082564711-082564719) ;
 - 15.2. N'utilisez aucun espace entre les chiffres d'un numéro de téléphone ;
 - 15.3. Si vous communiquez plusieurs numéros, veuillez donner la liste avec les numéros par ordre de priorité.
 - 15.4. Veillez à supprimer « +32 » ou « 0032 » ou « 32 » au début des numéros. Tous les numéros de téléphone doivent commencer par un « 0 ».
16. Vous trouverez ci-dessous l'explication des champs :
 - 16.1. CLI - la Calling Line Identity (CLI), ou le numéro de téléphone qui doit être ajouté dans ou supprimé de la liste DNO. S'il y a plusieurs numéros de téléphone, les CLI doivent être introduites de manière successive, de la priorité la plus élevée (haut de la colonne) à la priorité la plus faible (bas de la colonne).
 - 16.2. Explication – justification de l'ajout ou de la suppression de la CLI dans la liste DNO.
 - 16.3. Date de la demande DNOL – date de la demande d'ajout d'un ou de plusieurs numéros à la liste DNOL.
 - 16.4. Date de demande de suppression de la DNOL – date de la demande de suppression d'un ou de plusieurs numéros de la liste DNO.
 - 16.5. Demandeur – le nom du demandeur (organisation) et du titulaire du numéro.
17. Veuillez contrôler la présence de doublons et les supprimer le cas échéant.

5. Procédure de dépôt d'une liste DNO

20. Les demandes doivent être envoyées à l'adresse suspicious@bipt.be.
21. L'IBPT évalue et décide si un numéro doit être ajouté à la liste DNO ou en être supprimé.
22. L'IBPT ne tiendra aucune correspondance avec les demandeurs concernant les demandes d'ajout ou de suppression si une suite positive leur est donnée. Aucune correspondance n'est également tenue lorsque ces demandes sont actives auprès des opérateurs. Toutefois, l'IBPT informera les demandeurs si les numéros soumis pour l'ajout à la DNOL ne peuvent pas être repris.

6. Formulaire de demande liste DNO

Si vous souhaitez ajouter des numéros à la DNOL ou en retirer, voici la marche à suivre :

1. Veuillez compléter le formulaire ci-dessous concernant la liste DNO.
2. Indiquez les numéros qui doivent être ajoutés à la liste DNO ou qui doivent en être supprimés dans le formulaire de demande ou de suppression DNOL ci-dessous, le cas échéant.
3. Envoyez le formulaire de demande complété pour l'ajout ou la suppression de numéros de téléphone dans la liste DNO à suspicious@bipt.be.

	Veillez compléter cette colonne
Nom de l'organisation	
Numéro d'entreprise	
Adresse de l'organisation	
Nom de la personne responsable	
Titre de fonction	
Adresse e-mail	
Numéro de téléphone	

Remarque

Les données sont uniquement conservées auprès du service Numérotation de l'IBPT. Ces données peuvent toujours être adaptées sur simple demande soit de la personne concernée, soit via l'entreprise qui a introduit la demande. L'adresse e-mail est: numbering@bipt.be

Déclaration

J'ai obtenu les approbations nécessaires au sein de mon organisation avant d'avoir soumis le formulaire pour l'ajout ou la suppression de numéros de téléphone dans la liste DNO. Je me suis renseigné(e) auprès de notre opérateur de télécommunications et je confirme que mon organisation et les entités associées éventuelles ne subiront aucun impact de l'ajout et du blocage du ou des numéros dans la liste DNO en ce qui concerne les appels sortants (uniquement valable pour les demandes DNOL, pas pour la suppression).

J'ai la pleine compétence pour soumettre la présente demande au nom de :

Nom de l'organisation

Signature : _____

Nom en caractères d'imprimerie : _____

Nom de l'organisation : _____

Date de dépôt : _____

Numéro d'ordre	CLI (par ordre de priorité) pour introduction dans la DNOL	Date de la demande DNOL	Statut
1			Ajout/ Suppression
2			
3			
4			
5			

Explication et justification (veuillez faire référence au numéro d'ordre) avec mention du nom de l'opérateur qui exploite le numéro de téléphone
