

# **Synthèse et analyse des commentaires à la consultation du Conseil de l'IBPT du 9 juin 2020 concernant les lignes directrices CLI du 4 décembre 2020**

## **TABLE DES MATIÈRES**

1. Introduction .....	3
2. Généralités.....	4
2.1. Réponse de l'IBPT .....	5
3. Commentaires spécifiques et analyse complémentaire .....	6
4. Décision .....	20

## **1. Introduction**

1. Dans le cadre de la consultation, l'IBPT a reçu des réponses de 3StarsNET SA, Agoria Telecom Industries, BCPA Belgium, BICS, Destiny SA, Twilio et d'une autre partie. À la demande d'une des parties, le délai de réponse initial a été prolongé jusqu'au 14 septembre 2020.
2. Une réunion a également été organisée en ligne le 16 octobre 2020, à laquelle tous les répondants ont été invités. L'objectif de cette réunion était de permettre à l'IBPT de fournir des explications supplémentaires et d'établir un dialogue sur les préoccupations exprimées dans les réponses écrites.
3. Dans ce qui suit, le texte est divisé en deux parties : la première traite des commentaires généraux et la seconde des commentaires exprimés sur des points spécifiques.

## 2. Généralités

4. Aucun répondant ne remet en cause l'importance et la pérennité de la CLI (*Calling Line Identification* ou identification de la ligne appelante). Il existe un consensus sur le fait que les CLI sont de plus en plus manipulées, avec des conséquences négatives pour les utilisateurs finals et les opérateurs. Il existe également un consensus sur l'importance de maintenir la précision de la CLI. Tous s'accordent généralement sur les 4 principes<sup>1</sup> énumérés dans le document de consultation qui devraient être respectés afin de préserver la confiance dans la CLI.
5. Deux répondants font remarquer que le problème n'a pas été quantifié. Presque tous déclarent qu'il faut rechercher des solutions efficaces, cohérentes, homogènes et rentables. Il est également indiqué qu'étant donné le caractère international du problème, il convient de rechercher des solutions harmonisées au niveau international. Enfin, les mesures doivent être techniquement et économiquement réalisables et contribuer suffisamment à accroître la fiabilité de la CLI.
6. Deux répondants mentionnent que les SMS/MMS devraient également faire partie de l'analyse.
7. BCPA précise que le projet de lignes directrices relatives à la CLI peut être considéré comme un premier pas positif vers une CLI plus fiable. Toujours selon BCPA, l'IBPT est prêt à s'attaquer à ce grave problème, tout comme BCPA. BCPA est d'avis que le problème devrait être analysé plus en détail dans le cadre d'un effort coordonné. Cela permettrait à la fois aux opérateurs et à l'IBPT de concevoir des solutions efficaces et sur mesure. Avec le soutien de l'IBPT, BT, Colt, Orange Belgium et Verizon s'engagent à poursuivre leur collaboration avec toutes les parties prenantes (par exemple, par le biais de réunions multilatérales, de workshops, etc.). Enfin, BCPA demande instamment à l'IBPT d'éviter des solutions nationales à ce problème international. Ils sont résolument en faveur d'une approche harmonisée et de solutions paneuropéennes pour les produits et services paneuropéens. Le principal problème est l'usurpation de CLI avec des appels provenant d'en dehors de la juridiction de l'IBPT (et même d'en dehors de l'Union européenne). Cela nécessite clairement une action au niveau international.
8. BCPA indique en outre que les mesures doivent être proportionnées : voir l'article 115 du CCEE<sup>2</sup>, ainsi que la partie B de l'annexe VI (et également l'article 121 du projet de loi<sup>3</sup> relative aux communications électroniques du 13 juin 2005) qui prévoient que la fourniture de la CLI doit être techniquement possible.
9. Sur la base de l'expérience acquise dans le cadre de problèmes rencontrés avec la CLI dans d'autres pays, BCPA est préoccupée par la responsabilité des opérateurs dans le cas où un opérateur devrait bloquer le trafic pour empêcher les CLI incorrectes d'atteindre leur destination. Indépendamment des avantages d'une telle solution, les opérateurs devraient être assurés par le régulateur que les mesures de blocage, qu'elles soient volontaires ou obligatoires, ne peuvent donner lieu à des actions en responsabilité. Il faut éviter que des

---

<sup>1</sup> Chaque appel sur le territoire belge doit être associé à un numéro de réseau ; le numéro de réseau identifie de manière unique la ligne appelante ; le numéro de présentation peut être appelé et tant le numéro de réseau que de présentation sont des numéros de téléphone conformes au plan de numérotage public international

<sup>2</sup> Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen

<sup>3</sup> Avant-projet de loi transposant le code des communications électroniques européen et modifiant des dispositions diverses en matière de communications électroniques

mesures de blocage n'entraînent des conflits entre les opérateurs et les clients, les autres opérateurs et peut-être même les autres autorités réglementaires.

10. BICS déclare qu'elle n'est pas en mesure de suivre les lignes directrices proposées pour la CLI. Toutefois, BICS continuera à investir dans des services de sécurité alternatifs tels que FraudGuard, qui permet de bloquer le trafic international frauduleux, mais uniquement à la demande expresse de ses clients.
11. D'une manière générale, les membres d'Agoria craignent que les lignes directrices élaborées par l'IBPT soient très peu contraignantes pour les transporteurs internationaux et que, une fois de plus, une grande responsabilité soit imputée aux opérateurs nationaux pour le respect des 4 principes. Un tel manque de contrainte conduirait les opérateurs internationaux à se soustraire systématiquement à leurs responsabilités. Le contenu de la consultation leur laisse à penser qu'ici aussi l'IBPT comprend les difficultés rencontrées par les opérateurs nationaux étant donné que l'IBPT parle également d'une « obligation de moyens » plutôt que d'une obligation de résultat pour les appels internationaux.

## **2.1. Réponse de l'IBPT**

12. En ce qui concerne l'extension du champ d'application aux SMS/MMS, l'IBPT maintient le point de vue adopté aux points 8 et 9 de la consultation du 9 juin concernant les lignes directrices CLI (ci-après, « la consultation »). Le problème des SMS/MMS est spécifique tant sur le plan de la technologie que des services et nécessite une étude supplémentaire distincte.
13. L'IBPT constate que le marché soutient dans l'ensemble l'analyse et les conclusions exprimées dans la consultation. Au chapitre suivant, seuls les commentaires détaillés spécifiques pour lesquels certains répondants ont des questions et/ou des opinions différentes de celles présentées par l'IBPT dans le document de consultation seront traités.
14. Il n'y a pas de consensus sur le type d'acteur (par exemple, l'opérateur qui termine les appels pour ses utilisateurs finals versus l'opérateur de transit international) qui devrait prendre les mesures proposées dans la consultation.
15. L'IBPT convient qu'il est préférable d'aborder la problématique au niveau international en harmonisant autant que possible les pratiques et les règles. À cette fin, l'IBPT contribuera activement aux travaux des organisations internationales concernées. En outre, bon nombre des propositions de la consultation sont déjà basées sur les meilleures pratiques et recommandations internationales. Toutefois, en l'absence d'accords internationaux ou dans l'attente de ceux-ci, des accords nationaux doivent être conclus.
16. En ce qui concerne la responsabilité, les opérateurs sur le territoire belge sont en effet soumis à la législation belge. En cas de divergences législatives et réglementaires entre les pays, il appartient aux autorités et aux régulateurs de trouver des solutions communes. Comme déjà mentionné dans la consultation, l'IBPT a proposé un nouvel article 121, §§ 4 à 6 qui interdit la fraude impliquant les CLI.

### 3. Commentaires spécifiques et analyse complémentaire

	Remarque	Référence point dans la consultation	Réponse de l'IBPT
17.	<p><u>Technologie NGN</u> Étant donné la généralisation de la technologie NGN dans un avenir relativement proche, les possibilités offertes par les réseaux NGN devraient, selon Sewan Belgium, constituer la base des règles fixées par l'IBPT.</p>	18	Lors de l'élaboration des règles et principes énumérés dans la consultation, l'IBPT est parti du principe que ceux-ci doivent s'appliquer indépendamment de la technologie utilisée. À tout moment, les différentes technologies sont utilisées de manière interchangeable et sont sujettes à évolution. Pour la mise en œuvre de la CLI, on utilise bien sûr des normes qui sont fonction des différentes technologies. Les normes pertinentes sont énumérées dans la consultation.
18.	<p><u>Utilisation flexible de la CLI</u> Agoria se demande si l'offre de services qui font un usage flexible de la CLI est autorisée. BCPA apprécie l'approche positive de l'utilisation flexible telle que décrite au point 22.</p>	21, 22	L'énumération figurant au point 22 n'implique pas que ces applications soient autorisées dans le cadre réglementaire actuel. Ces applications doivent être évaluées à la lumière de 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. En outre, une énumération plutôt générique des applications a été établie, étant donné qu'une description plus détaillée de l'application est généralement nécessaire avant de pouvoir se prononcer de manière rationnelle sur la légalité.
19.	<p><u>Sélectionnabilité</u> Twilio propose un service appelé « Proxy » qui permet aux utilisateurs finals d'être représentés par un autre numéro de téléphone dans certaines circonstances. Il convient d'établir une distinction claire entre l'utilisation légitime des services Proxy, qui doit être explicitement autorisée dans le cadre réglementaire, et l'usurpation illégale de la CLI à des fins de fraude et de spam. Proxy permet aux clients et utilisateurs finals de Twilio de disposer d'un moyen de communication fiable lorsqu'ils préfèrent ne pas partager des informations privées telles que leur numéro de téléphone. Dans ces situations, l'utilisateur</p>	34	L'IBPT comprend que certains opérateurs souhaitent commercialiser des numéros « temporaires » afin de protéger la vie privée. L'option de rappel est alors facultative ou même non souhaitable. Il s'agit d'un phénomène nouveau qui doit être étudié séparément des lignes directrices en ce qui concerne son caractère juridique. À la lumière d'un éventuel résultat positif d'une telle étude, ce point fera l'objet d'un examen plus approfondi. Une solution pourrait être que, lors d'un rappel vers de telles CLI, l'appel se termine par un message vocal standard.

final donne une procuration pour être légitimement représenté par un autre numéro de téléphone, qui est, par exemple, attribué à son employeur. Il s'agit par exemple de la fourniture de numéros de téléphone non personnels dans les communications entre les médecins hospitaliers et les patients hospitalisés du médecin, les conducteurs et les passagers dans les applications de covoiturage, et les messages des services de médecine conseil aux téléphones du domicile. La protection de la vie privée des utilisateurs finals a conduit Twilio à développer le service « Proxy ». Selon Twilio, les consommateurs souhaitent avoir la possibilité d'établir des contacts sans partager leurs coordonnées personnelles, et vice versa. En utilisant « Proxy », les entreprises peuvent afficher un numéro pour lequel elles ont des droits, faciliter les communications relatives à une interaction spécifique, puis réutiliser le même numéro pour la prochaine interaction - totalement différente - entre un autre travailleur et un autre utilisateur final. L'entreprise conserve les données afin de pouvoir tracer les interactions si nécessaire et que l'utilisateur final en question puisse contacter l'entreprise si nécessaire.

Twilio Proxy comprend une fonction optionnelle qui garantit que si un utilisateur final rappelle le numéro qu'il a précédemment utilisé pour passer un appel téléphonique à une entreprise ou une ONG, il est connecté à la même organisation. C'est même le cas si le numéro de téléphone qu'ils appellent n'est actuellement pas attribué ou a été attribué à un autre collaborateur ou à un autre service dans l'intervalle.

En règle générale, il n'est pas nécessaire d'avoir une fonction de rappel lorsqu'il existe une relation existante ou une transaction récente entre l'utilisateur final et l'entreprise, par exemple lorsqu'un passager utilise un service de covoiturage ou attend une livraison. L'IBPT devrait examiner quand la fonctionnalité de rappel est réellement nécessaire, en se basant sur l'existence d'autres méthodes de communication pour les entreprises, les organisations et les utilisateurs finals, hormis le rappel d'exactly le même numéro. Twilio suggère que, dans le cadre du principe 3, l'IBPT précise que le numéro ne doit pas être joignable s'il est clair pour les deux parties qui les contacte en raison d'une relation continue entre elles et s'il existe d'autres moyens (par exemple un formulaire / une messagerie instantanée qui n'est pas basée sur le numéro) pour les utilisateurs finals de contacter l'organisation concernée.

	<p>Selon Destiny, l'opérateur n'exerce aucun contrôle sur l'équipement terminal, permettant la sélectionnabilité. Le client a la possibilité d'activer ou de désactiver la sélectionnabilité lui-même (par exemple, lorsqu'un collaborateur quitte l'entreprise).</p>		<p>Il va sans dire que le principe 3 ne s'applique pas, si, en raison d'actions du client ou de limitations de l'équipement, il n'est pas possible d'effectuer un rappel. Le principe 3 doit être interprété comme signifiant que les appels doivent pouvoir être acheminés vers le numéro d'appel correspondant à la CLI.</p>
20.	<p><u>Accords d'interconnexion</u>            Concernant l'inclusion de l'obligation de fournir une CLI correcte dans les accords d'interconnexion, Agoria souligne le manque de flexibilité des opérateurs nationaux pour inclure de telles dispositions. Il souligne également que l'expérience montre que de tels accords contractuels ne permettent pas de mettre fin à de telles CLI non fiables, voire frauduleuses. Agoria indique que l'on pourrait envisager de rendre ces dispositions exécutoires par le biais des offres d'interconnexion de référence ou des accords d'interconnexion. BCPA est d'accord avec la remarque au point 38 selon laquelle les accords d'interconnexion sont de bons instruments pour faire respecter les 4 principes, mais souligne que toutes les parties considèrent cela comme un « best effort ». La mesure dans laquelle ces règles peuvent être respectées diminue à chaque maillon de la chaîne.            BICS fait remarquer que de nombreuses parties interconnectées ne sont pas liées par le droit belge pour leur réseau et n'accepteront pas de telles dispositions.            Une autre personne interrogée comprend que les accords d'interconnexion soient des outils utiles à cet effet, mais cela signifierait que tous les accords d'interconnexion devraient être renégociés, ce qui demanderait beaucoup de temps et de ressources. Pour éviter cela, il serait préférable d'intégrer ces principes dans une législation ou une réglementation spécifique.</p>	38	<p>L'IBPT pense pouvoir conclure de ces commentaires qu'au niveau national, il est possible d'inclure l'obligation de fournir une CLI correcte dans les accords d'interconnexion, mais que cela est beaucoup plus difficile au niveau international. Cela a déjà été pris en compte puisque pour les appels internationaux entrants visés au point 48, il est explicitement mentionné que cela doit être considéré comme une obligation de moyens.             Le but n'est évidemment pas de renégocier tous les accords d'interconnexion en une fois, mais lorsqu'une renégociation est à l'ordre du jour, cet élément sera pris en compte.</p>
21.	<p><u>Obligation de validation</u>            Agoria et BCPA Belgium font remarquer qu'il ne peut être question que les opérateurs surveillent activement l'utilisation correcte de la CLI et demandent de supprimer l'obligation de validation.</p>	42	<p>La validation du droit d'utilisation de la CLI est internationalement reconnue comme une bonne pratique. C'est ce qui ressort clairement de la recommandation 6 de la « ECC Recommendation 19(03) of 21 november 2019 on calling line</p>



	<p>Twilio mentionne qu'avant de pouvoir utiliser ses services, les clients doivent prouver qu'ils possèdent des droits d'utilisation sur le numéro de téléphone. Destiny se demande comment cela devrait être fait en pratique, de préférence via un processus standardisé.</p> <p>Selon Sewan Belgium, les « mesures nécessaires » qu'un opérateur peut prendre pour mettre fin à l'utilisation frauduleuse de la CLI doivent s'inscrire dans le cadre des actions autorisées que l'IBPT aura déterminées au préalable, afin d'éviter tout recours par un utilisateur qui s'estime désavantagé par les règles imposées par ce même opérateur.</p> <p>BICS dispose actuellement de différentes séries de numéros de différents pays pour le trafic entrant. BICS ne peut pas exclure que ces numéros soient utilisés pour le trafic sortant. Ces numéros peuvent passer par le réseau BICS ou d'autres réseaux et BICS n'a actuellement pas la possibilité de vérifier les droits d'utilisation en temps réel.</p>		<p>identification and originating identification », à savoir « <i>that, for user-provided OI/CLI, the originating operator/service provider should always validate a user's right to use a given number. This validation should be made initially before the first use of the service, and then periodically, in accordance with national regulations/guidelines.</i> »</p> <p>Il appartient à l'opérateur à l'origine de l'appel de déterminer comment cette validation est effectuée, à condition qu'elle soit fiable. Par exemple, le client doit prouver qu'il « dispose » d'une attribution du numéro de téléphone via la facture ou par SMS (pour un numéro de téléphone mobile).</p> <p>La validation n'est demandée nulle part en temps réel, mais sur une base régulière.</p>
22.	<p><u>Réseaux d'entreprise</u></p> <p>Un certain nombre de répondants écrivent que la raison pour laquelle l'IBPT propose le point 43 n'est pas claire. Les réseaux d'entreprise modernes permettent généralement l'utilisation nomade de numéros provenant des différents sites du client. Le point 43 ne semble plus permettre une utilisation nomade si le numéro de présentation n'est pas identifié de manière individualisée. Ils ne voient pas l'utilité d'un outil d'aperçu (en temps réel). En tant qu'opérateur, ils attribuent des numéros à un client qui peut les utiliser lui-même conformément aux règles de numérotation figurant dans les conditions générales de l'opérateur. Cela inclut, entre autres, l'utilisation nomade des numéros. Ils précisent également que les conditions générales contractuelles peuvent exiger de tenir à jour un tel fichier (Excel). Mais cela leur semble être une administration sans valeur ajoutée et dont l'opérateur ne peut pas vérifier l'exactitude. En outre, ils soulignent également les difficultés opérationnelles et les coûts de fonctionnement d'une telle base de données (en temps réel).</p> <p>Agoria ne comprend pas l'accent mis par l'IBPT sur les réseaux d'entreprise nationaux. L'IBPT a-t-il identifié des problèmes spécifiques liés à ces réseaux d'entreprise en Belgique ? Toujours selon ce répondant, le problème serait principalement lié au trafic étranger.</p>	43	<p>Le point 43 est conforme à l'article 109, 1., du CCEE, qui prévoit que les États membres promeuvent l'accès aux services d'urgence à partir de réseaux de communications électroniques qui ne sont pas accessibles au public permettant d'appeler des réseaux publics. L'utilisation nomade n'est pas interdite, mais les réseaux d'entreprise doivent respecter les dispositions légales. Les réseaux d'entreprise en tant que clients des opérateurs ne font pas exception. La responsabilité de l'exactitude des données relatives aux numéros de réseaux d'entreprise incombe à l'entreprise qui utilise les numéros.</p> <p>Les réseaux d'entreprise ne sont plus des îles isolées mais plutôt des groupes d'utilisateurs ayant une relation particulière les uns avec les autres. Dans les réseaux d'entreprise, la communication « any-to-any » est possible avec n'importe quel numéro du plan de numérotation national et international. Si cela est possible, il n'y a aucune raison pour que les numéros d'urgence nationaux ne soient pas joignables. Le blocage de l'accès aux numéros d'urgence n'est pas une option.</p>

	<p>Sewan Belgium se demande si le blocage des appels d'urgence est compatible avec le point 63 de la consultation.</p> <p>Selon BCPA, une telle liste (avec les noms des travailleurs, les CLI correspondantes et les adresses des bâtiments) poserait probablement des problèmes en termes de vie privée et de liberté d'entreprise.</p> <p>De nombreux répondants proposent d'abandonner le point 43, car il n'est pas réalisable et ne contribue pas à une utilisation correcte des numéros.</p> <p>Destiny soulève de sérieuses questions sur la responsabilité que l'IBPT imposerait à un opérateur à cet égard. Il y a tout d'abord le développement complet qui devrait être fait en interne par chaque opérateur pour mettre en place ce système, le mettre à la disposition des utilisateurs finals et en assurer le contrôle éventuel. Cela signifierait que les clients qui changent d'opérateur devraient saisir toutes les données encore et encore ? Et qu'en est-il de la vie privée des utilisateurs finals ? Sur quelle base juridique un client d'un opérateur de télécommunications peut-il être obligé de transférer les données d'un utilisateur final à l'opérateur ? Les utilisateurs finals ne devraient-ils pas eux aussi être informés à ce sujet ? Qu'en est-il des télétravailleurs qui travaillent sur plusieurs sites et utilisent un seul et même numéro sur ce site ? Tout comme pour la sélectionnabilité du numéro de présentation, ils tiennent à souligner qu'en tant qu'opérateur, ils n'exercent aucun contrôle sur l'équipement terminal du client. Par conséquent, il est pratiquement impossible pour un opérateur de vérifier si le numéro peut être identifié individuellement à un moment donné.</p>		<p>Une liste des numéros téléphone dans un réseau d'entreprise ne pose pas de problème en termes de vie privée et de liberté d'entreprise : l'APD (anciennement : la Commission de la protection de la vie privée) a clairement indiqué par le passé qu'en cas de communication d'urgence, l'assistance à une personne en détresse prime sur la protection de la vie privée.</p> <p>L'article 109, 6., du CCEE stipule qu'en cas d'appel d'urgence, les informations relatives à la localisation de l'appelant doivent être mises à la disposition des services d'urgence.</p> <p>Un opérateur fournit le service à une entreprise à un point de terminaison et ne connaît pas la topologie du réseau de l'entreprise sous-jacente. C'est à l'entreprise de la communiquer. Pour les numéros qui sont utilisés de manière fixe, la localisation statique peut être déterminée. Pour les numéros qui sont utilisés de manière nomade, en l'absence d'un système de localisation en temps réel, il est possible d'indiquer qu'il s'agit d'une utilisation nomade, ce qui est utile pour les services d'urgence. De plus, pour un réseau d'entreprise, il est préférable de renseigner, plutôt qu'un nom, l'identification du bâtiment et le local dans le bâtiment.</p>
23.	<p><u>Numéro de réseau spécial</u></p> <p>Selon Agoria et BCPA, comme indiqué au point 41, les opérateurs impliqués dans la suite de l'acheminement de la communication ne sont pas autorisés à modifier les numéros transmis. Cette proposition s'écarte d'un principe important qui consiste à ne pas manipuler la CLI. En outre, il est très difficile, voire impossible, d'identifier en temps réel les appels pour lesquels la CLI respecte ou non les 4 principes (cela nécessite des bases de données CLI en temps réel de tous les numéros de téléphone dans le monde). En outre, ils se demandent si cela est conforme au cadre actuel de l'UIT et de la GSMA.</p>	44	<p>Bien entendu, l'interdiction de modifier la CLI (voir le point 41 de la consultation) ne s'applique pas aux CLI qui ont déjà été manipulées. Au contraire, la transmission de CLI dont on sait qu'elles sont incorrectes peut rendre les opérateurs complices de fraudes et de pratiques abusives. L'IBPT est d'avis que l'ajout d'un numéro de réseau spécial est conforme au cadre de l'UIT. Afin de le reconnaître explicitement, la CEPT a récemment adopté l'ECP (<i>European Common Proposal</i> ou proposition européenne commune) 21 sur la Résolution 61 – Lutter contre le détournement et l'utilisation abusive des ressources</p>

<p>Selon Agoria, il y aura toujours une zone grise et il est même possible qu'un appel soit considéré à tort comme non conforme. Seule une très petite fraction du trafic peut être traitée pour remplacer la CLI par la CLI spéciale. Des précisions sont également nécessaires concernant le traçage des appels au cas où un opérateur modifierait la CLI. Cela peut impliquer une complexité et une difficulté supplémentaires pour l'opérateur pour garantir un tel système.</p> <p>Dans de nombreux cas, le client verra encore un numéro erroné comme CLI étant donné qu'il n'est pas possible de détecter des CLI incorrectes. Ils ne peuvent pas faire de promesse aux clients. Ils se demandent également quelle est la valeur ajoutée pour le client d'utiliser les CLI spéciales. Si la CLI spéciale est utilisée, le client recevra l'appel comme un appel privé, sans CLI. Ce n'est pas très convivial pour le client.</p> <p>Sur la base des informations actuelles, il est difficile d'estimer l'intérêt de travailler avec une CLI spéciale. En outre, on ne sait pas exactement combien d'appels relèveraient effectivement de cette catégorie. C'est pourquoi il semble approprié pour Agoria de ne pas présenter la « CLI spéciale » exclusivement comme un moyen de prévenir les appels frauduleux. Ils ne voient guère de valeur ajoutée dans cette façon de travailler. Le type d'appels qui en relèverait sera plutôt limité, mais d'autres possibilités (comme le blocage) doivent également être possibles. Les opérateurs peuvent alors toujours choisir la méthode qu'ils souhaitent utiliser (en tenant compte de la complexité de la mise en œuvre, etc.). En effet, selon Agoria, il faut également tenir compte de la grande nécessité de bloquer les appels frauduleux. Dans le cas d'appels frauduleux (par exemple wangiri), cela n'a pas de sens d'adapter la CLI en une CLI spéciale. Il est fait référence au transporteur international qui n'est pas non plus responsable en soi de la CLI incorrecte. La manipulation peut déjà avoir eu lieu à l'origine de l'appel à l'étranger. Les opérateurs de transit ne sont généralement pas responsables de la fraude et ne peuvent pas détecter de telles CLI incorrectes. En principe, l'opérateur de transit aura également beaucoup de mal à faire respecter des règles supplémentaires par la partie à l'origine de l'appel et est en principe lié par une transmission du trafic transparente et sans manipulation.</p>	<p>internationales de numérotage des télécommunications<sup>4</sup> de l'UIT-T en tant que position dans le cadre de l'AMNT-21 (Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications). Cette position clarifie la formulation de la résolution actuelle en précisant le rôle des États membres dans les litiges concernant l'utilisation abusive et le détournement des ressources de numérotation géographique internationales pour les télécommunications, et en apportant quelques précisions sur les aspects liés à l'utilisation abusive de la numérotation.</p> <p>Les appels qui sont clairement frauduleux, comme les wangiri, relèvent du point 46 de la consultation et doivent être bloqués conformément à ce point 46.</p>
---	--

<sup>4</sup> Voir : <https://www.itu.int/opb/publications.aspx?lang=en&parent=T-RES&selection=1&sector=2>

<p>Sewan Belgium mentionne que, compte tenu de l'évolution du marché du transit international, caractérisé par de nouveaux opérateurs difficiles à identifier et qui ne dépendent généralement pas de la juridiction belge, la responsabilité énoncée dans la première phrase de ce paragraphe semble particulièrement difficile à mettre en œuvre. Si, pour surmonter cette difficulté, il devait être décidé de considérer le gestionnaire du réseau de terminaison comme responsable de la vérification des quatre principes énoncés, il sera impératif de prendre en compte les conséquences techniques et financières de cette décision. En particulier, le remplacement d'une CLI non conforme par un numéro de série spécial (voir point 45) semble introduire une complexité particulièrement importante.</p> <p>Un autre répondant est d'accord avec la proposition selon laquelle l'opérateur de transit devrait être responsable de l'application des 4 principes en matière de trafic international entrant étant donné que ce trafic relève de son expertise et de son domaine. Toutefois, la question est de savoir ce que l'on entend par CLI « non fiable ».</p> <p>BICS déclare qu'elle ne dispose pas d'une plate-forme permettant de détecter en temps réel l'usurpation et le spamming en matière de CLI (techniquement et économiquement irréalisable). Cela nécessite des informations qui ne sont pas disponibles actuellement. Selon BICS, si une solution en temps réel existait, les obligations contractuelles envers ses clients internationaux ne lui permettraient pas de suivre les lignes directrices.</p> <p>Dans les cas où la CLI est manipulée « légalement », les enquêtes judiciaires ou autres seraient entravées.</p>		<p>L'IBPT est d'avis que l'opérateur belge qui reçoit les appels de l'étranger sur sa passerelle internationale avec le transporteur devrait être responsable de l'ajout d'un numéro de réseau spécial en cas de doutes sérieux quant à la fiabilité de la CLI.</p> <p>Nulle part dans la consultation, il n'est avancé que l'analyse doit être effectuée « en temps réel », mais bien sur la base du « best effort ». Sur la base de leur expérience quotidienne, les opérateurs savent toutefois quel(le)s sont les liaisons/trafics les moins fiables.</p>
<p><u>Ne pas respecter le format d'un numéro de téléphone</u></p> <p>Agoria indique que pour garantir une compréhension correcte et commune lorsqu'un plan de numérotation international n'est pas respecté, tous les opérateurs doivent avoir une norme commune concernant le plan de numérotation applicable dans tous les différents territoires. Nous estimons donc qu'il incombe à l'IBPT d'octroyer l'accès à une base de données commune et centralisée dans laquelle tous les opérateurs peuvent consulter les plans de numérotation applicables dans tous les différents territoires. Si de tels formats erronés sont constatés, nous proposons de prévoir la possibilité, outre le remplacement de la CLI par la CLI spéciale, de permettre aux opérateurs de</p>	45	<p>Les règles concernant le format des numéros de téléphone à respecter se trouvent dans la recommandation E.123 de l'UIT-T « Notation des numéros téléphoniques nationaux et internationaux, des adresses électroniques et des adresses Web ». Les États membres sont compétents pour le développement concret de la partie nationale. Actuellement, il n'existe pas de base de données unique, bien que l'on y travaille au sein de l'UIT-T. Il incombe aux opérateurs de connaître le format de numéro correct pour les appels qu'ils reçoivent (et qui sont payés). Étant donné que 95 % du trafic provient d'un</p>

	<p>bloquer l'appel ou de cacher la CLI. Le fait que le format de la CLI ne soit pas correct est un problème fondamental. Nous ne voyons pas de valeur ajoutée au fait de tolérer de tels appels.</p> <p>Toutefois, nous nous attendons à ce que les fraudeurs s'adaptent rapidement à partir du moment où nous bloquerions ces cas dans l'espoir que les fraudeurs passent rapidement à des CLI correctes.</p> <p>BCPA accueille favorablement la suggestion de l'IBPT au point 45 de comparer la CLI au format du plan de numérotation E.164 de l'UIT-T et de vérifier si la CLI contient le nombre correct de chiffres. Toutefois, les opérateurs ne sont pas capables d'effectuer un tel contrôle dans la pratique. L'Ofcom l'a reconnu dans son avis du 14 mai 2019 sur l'identification des lignes appelantes et nous espérons que l'IBPT le reconnaîtra également. L'Ofcom oblige tous les opérateurs à prendre des mesures pour éviter que des appels avec des CLI non valides ou non accessibles atteignent la partie appelée, mais uniquement dans le cas où l'opérateur de transit ou de terminaison a la possibilité technique de bloquer les appels passés avec des CLI non valides ou non accessibles (pour les appels internationaux, un numéro qui n'a pas le bon format international). Nous insistons sur le fait que le principal problème auquel nous sommes confrontés est l'usurpation de CLI à l'aide de numéros de téléphone qui semblent provenir de sources apparemment fiables. Ce problème ne sera pas résolu en mettant en œuvre une solution complexe et coûteuse, comme proposé au paragraphe 45. De plus, même s'il faut trouver une solution économique et efficiente, cela n'empêcherait pas les fraudeurs de falsifier des CLI existantes et actives.</p> <p>BICS ne peut pas garantir la longueur de numéro étant donné qu'elle ne dispose pas du plan de numérotation détaillé de chaque pays.</p>		<p>nombre très limité de pays, cela ne devrait pas poser de difficultés dans la pratique. De même, concernant cet aspect, par exemple pour les appels provenant de pays dont on ne reçoit que peu ou pas de trafic, le principe du point 47 est d'application, à savoir qu'il faut considérer cela comme une obligation de moyen. Bien que l'on ne sache pas clairement à quelle disposition de l'Ofcom BCPA renvoie, selon l'IBPT l'Ofcom prévoit une obligation similaire, à savoir que le respect du format de numérotation de l'UIT peut être sujet à des limitations techniques (voir aussi les explications au point 48).</p> <p>L'IBPT ne comprend pas clairement pourquoi, si le format de la CLI n'est pas respecté, la plateforme estime que les parties doivent simplement bloquer ces appels. En effet, le non-respect du format pourrait découler d'erreurs au lieu d'une fraude. C'est la raison pour laquelle l'IBPT propose de retenir les deux options (bloquer ou remplacer le numéro de téléphone par un numéro de réseau spécial).</p>
24.	<p><b>Blocage des appels</b></p> <p>Selon Agoria, l'IBPT renvoie également dans la consultation à la possibilité pour l'opérateur de terminaison de bloquer les appels. Actuellement, l'on s'interroge sur l'obligation générale des opérateurs dans le cadre de l'obligation « any-to-any ». Une autorisation claire de l'IBPT de prendre toutes les mesures nécessaires, y compris le blocage de trafic qui peut être généralement considéré comme un abus [par ex. du trafic originaire de Belgique mais qui est tout de même à nouveau délivré à des opérateurs nationaux via des opérateurs (de transit) internationaux (sauf trafic de roaming outbound bien entendu)],</p>	46	<p>Le principe « any-to-any » ne peut pas être un prétexte pour permettre la fraude. C'est la raison pour laquelle l'IBPT propose un système par paliers. S'il est question d'une fraude claire et manifeste (voir point 46 de la consultation), les appels frauduleux doivent être bloqués. S'il est « uniquement » question d'usurpation (possible), les appels doivent (voir point 44 de la consultation) être permis et la CLI erronée doit être remplacée par un numéro de réseau spécial. L'IBPT estime ainsi</p>

	<p>enverrait un signal fort à cet égard. Toutefois, dans le cadre du groupe de travail sur la fraude, du bon travail est fourni afin de bloquer les appels frauduleux et de partager les numéros avec d'autres opérateurs. Une telle solution pragmatique reste importante afin de lutter de manière flexible contre la fraude. De plus, les opérateurs doivent recevoir un certain nombre de possibilités qui sont également confirmées légalement afin de lutter contre cette fraude. Ainsi, en cas d'usurpation d'un numéro belge depuis l'étranger, il est important de pouvoir bloquer un tel trafic ou de cacher la CLI d'origine. Il ne serait pas correct de laisser passer un tel trafic avec une CLI spéciale.</p> <p>Selon Colt, contrairement à la position d'Agoria où les opérateurs ont la possibilité de bloquer, cette possibilité devrait uniquement être utilisée après l'intervention de l'IBPT et avec communication aux autres opérateurs. Pour l'instant, le blocage par les opérateurs semble être une « solution » non contrôlée pour un problème qui n'est pas (encore) clairement établi.</p> <p>Selon Sewan, le blocage d'appels internationaux entrants est contraire au point 6.3.50. De plus, la constatation du caractère frauduleux est une donnée subjective qui est difficile à transposer en analyses systématiques des appels.</p>		<p>avoir trouvé un bon équilibre entre l'interdiction de permettre du trafic frauduleux, d'une part, et l'obligation « any-to-any » d'autre part.</p> <p>Il n'existe pas de règles spécifiques interdisant que du trafic originaire du territoire belge termine sur le territoire belge en passant par une passerelle internationale. Il est ressorti de la réunion du 16 octobre 2020 qu'il existe du soutien en faveur de la poursuite de la formalisation de la liste informelle volontaire existante des numéros de téléphone géographiques belges indiqués par les utilisateurs finals avec leurs CLI qui n'arrivent jamais via une passerelle internationale. Les utilisateurs peuvent s'inscrire volontairement à une telle liste. En conséquence, les appels depuis l'étranger contenant ces CLI sont bloqués. Le blocage pourrait éventuellement être modulé en fonction du risque (par ex. trafic UE versus trafic provenant d'en dehors de l'UE) ou d'autres paramètres. Vu l'objectif d'une telle liste (la « liste noire »), il est recommandé de développer les détails tant au niveau des règles que de la procédure au sein du groupe de travail antifraude. Le principe sera bien repris dans les directives.</p>
25.	<p><u>Numéros de présentation non fiables d'appels en provenance de l'étranger</u></p> <p>Selon Agoria (voir aussi le point 41), les opérateurs qui participent à l'acheminement de la communication ne sont pas autorisés à modifier les numéros transmis. L'on s'interroge également sur la signification de « <i>n'est pas fiable</i> ».</p> <p>Cela semble logique étant donné que tous les opérateurs nationaux font également transiter du trafic international vers d'autres opérateurs nationaux. La frontière entre les points 46 et 47 nous semble très mince. Cela est vague et la solution qui doit ou peut être offerte n'apparaît donc pas clairement. En temps réel, l'on n'a pas le temps pour de telles considérations. Il est nécessaire de concrétiser.</p> <p>Un répondant demande des éclaircissements concernant la question afin de savoir si l'opérateur belge est l'opérateur de transit qui reçoit à l'origine le trafic</p>	47	<p>Pour la réponse : voir point 23.</p> <p>L'IBPT estime qu'outre le manque de clarté décrit par un répondant concernant le point 47 il y a également un manque de clarté concernant l'opérateur responsable en ce qui concerne le principe décrit au point 43. Pour l'IBPT, il est logique que le premier opérateur sur le territoire qui reçoit les appels des</p>

	de routes internationales, ou l'opérateur de terminaison (dans le cas où il s'agit d'un autre opérateur). L'IBPT doit également clarifier ce que l'on entend par « <i>supprimé par l'opérateur</i> ».		carriers internationaux soit responsable à cet égard. Cela sera clarifié dans les lignes directrices.
26.	<p><u>Limitations en matière de série spéciale de numéros</u> BCPA apprécie que l'IBPT reconnaisse les difficultés rencontrées par les opérateurs concernant les appels internationaux. Dans la mesure où cela est faisable techniquement et économiquement, BT, Colt, Orange Belgium et Verizon mettront tout en œuvre pour mettre cela en place, sur la base d'une obligation de moyen.</p> <p>Sewan Belgium constate avec satisfaction que l'on renvoie à une obligation de moyen et non à une obligation de résultat. Les moyens qui doivent être consacrés doivent toutefois être proportionnels aux capacités (techniques et financières) réelles des opérateurs concernés. En outre, cette obligation de moyen ne peut pas être limitée aux appels internationaux, mais doit concerner tout le trafic lié à l'utilisation de la CLI.</p> <p>Un autre répondant est d'accord avec la remarque selon laquelle de tels principes devraient être plutôt une obligation de moyen qu'une obligation de résultat, mais uniquement pour l'opérateur de terminaison (si celui-ci est différent de l'opérateur de transit international), étant donné que le traitement d'un tel trafic ne relève pas de son expertise. Il faudrait toutefois que cela soit plus strict pour l'opérateur de transit international, étant donné que cela relève de son expertise et qu'il peut se cacher derrière ce point pour éviter de mettre en œuvre les moyens suffisants pour appliquer ces principes, ce qui rend cela vain. Agoria souhaite davantage de précisions de la part de l'IBPT concernant le contenu de l'« obligation de moyen » qui incombe le cas échéant aux opérateurs nationaux.</p>	48	Par obligation de moyen, l'IBPT entend que les opérateurs utilisent tous les moyens possibles qui sont faisables économiquement et techniquement pour appliquer les règles énumérées au point 6.2 (outre les 4 principes). Les opérateurs ont une grande connaissance du terrain et peuvent naturellement toujours sous-traiter certaines tâches à d'autres opérateurs plus spécialisés. Concernant le « trafic national », comme observé par Sewan Belgium, la transparence est beaucoup plus grande, ce qui devrait occasionner moins de difficultés afin de respecter les 4 principes.
27.	<p><u>Services VoIP nomades</u> Agoria demande plus de précisions concernant les points 49 et 50. La possibilité d'utilisation nomade est inhérente au VoIP. Il n'est pas possible d'opérer une distinction au niveau de la CLI en fonction de la localisation étant donné que la localisation des services nomades n'est pas disponible. Cela entraînerait une situation où la CLI de tous les appels serait remplacée par une CLI spéciale. Nous demandons également à l'IBPT de clarifier la raison sous-jacente pour laquelle la CLI pour les numéros nomades doit être supprimée. Quel serait le</p>	49/50	Les points 49 et 50 contiennent des mesures spécifiques que ne sont pas uniquement applicables aux appels (vocal) nomades mais également aux appels vocaux non nomades qui utilisent la technologie IP. Cette technologie (voir points 18 et 19 de la consultation) offre moins de garanties en comparaison avec la signalisation SS7 pour garantir l'exactitude de la CLI, raison pour laquelle des mesures supplémentaires sont recommandées. Par conséquent, le champ d'application de ces



	<p>problème, selon l'IBPT, si le numéro du service VoIP en mode nomade était utilisé en tant que CLI ? Nous nous demandons si les 4 principes mènent effectivement à des conclusions pertinentes. La valeur ajoutée pour les clients est également inexistante.</p> <p>BCPA souhaiterait une clarification du contexte et de la relation avec la fraude, en particulier par rapport au contenu du paragraphe 49. Il est impossible pour les opérateurs de savoir si et quand un numéro nomade est utilisé et donc quand le réseau et la présentation de la CLI doivent être adaptés. Les opérateurs ne peuvent pas effectuer et modifier des contrôles en temps réel. L'objectif de ces mesures n'est pas clair.</p>		<p>points sera étendu aux appels sur la base de la technologie IP. L'opérateur qui reçoit des appels téléphoniques de passerelles SIP nationales remplacera de préférence des CLI de réseau non fiables par un numéro de réseau spécial. Si une telle solution technique est difficile à mettre en œuvre, l'on peut en guise d'alternative supprimer la CLI de réseau et la remplacer par le message « CLI indisponible ».</p> <p>L'on attend des opérateurs qu'ils effectuent une évaluation pragmatique afin de savoir si les CLI sont fiables ou non. Ainsi, il est logique que si deux opérateurs introduisent clairement des accords contraignants (avec mesures appropriées) dans leurs accords d'interconnexion afin d'éviter des CLI erronées ou frauduleuses et les appliquent, ils puissent laisser passer librement la CLI de réseau et de présentation.</p> <p>Pour éviter que des appels vocaux avec une CLI se trouvant sur la liste noire (voir ci-dessus) arrivent via cette route nationale, les opérateurs qui reçoivent le trafic de telles passerelles SIP nationales sont censés bloquer ces appels.</p>
28.	<p><u>Série de numéros spéciale</u></p> <p>Agoria estime que l'idée d'une série de numéros spéciale peut s'avérer utile. Il convient toutefois de décrire clairement le processus et la mise en œuvre. Le document actuel ne contient en effet pas une description suffisamment détaillée du processus. Comme indiqué précédemment, l'on ne sait pas exactement comment l'IBPT imposera l'utilisation de la CLI spéciale aux acteurs internationaux et comment l'IBPT contrôlera l'utilisation correcte. Il est difficile d'estimer l'impact par rapport à la valeur ajoutée sans connaître toutes les exigences et d'évaluer l'effort éventuel pour atteindre cette solution. Que faut-il faire des numéros une fois qu'ils ont été attribués à un certain appel entrant, etc. ? Avant que ce processus puisse être appliqué, nous proposons d'organiser une réunion spécifique afin de vérifier si l'objectif visé ne peut pas être atteint</p>	51,52,53	<p>Si une telle solution technique est difficile à mettre en œuvre, l'on peut en guise d'alternative supprimer la CLI de réseau et la remplacer par le marquage « CLI indisponible ».</p> <p>La procédure à suivre pour demander ces numéros est la même que celle pour chaque demande de numéro et est décrite avec précision dans l'AR Numérotation.</p>



	<p>d'une manière moins complexe ou, si l'IBPT souhaite continuer d'utiliser cette méthode, de rédiger clairement le processus à cet effet.</p> <p>Selon Sewan Belgique, les conséquences techniques et financières de la mise en œuvre de la série spéciale de numéros CLI, et les obligations qui sont imposées à cet égard aux exploitants doivent faire l'objet d'une analyse particulièrement détaillée. À ce stade, Sewan Belgique ne dispose pas de tous les éléments pour évaluer l'impact éventuel de cette mesure. Il est important que ce sujet puisse être abordé ultérieurement.</p>		
29.	<p><u>Vie privée</u></p> <p>Sewan estime que l'exigence d'attribuer un numéro de réseau spécial lorsque la CLI n'est pas disponible peut être contre-productive. Si cette mesure, en combinaison avec la suppression de la CLI comme établie au point 57, était généralisée au niveau international, l'envoi d'appels sans CLI pourrait être la norme au niveau international et pourrait générer une utilisation massive de numéros de réseau spéciaux.</p> <p>Agoria : Concernant le paragraphe 57, l'IBPT indique que « les données CLI peuvent uniquement être transmises ... et en cas de raisons suffisantes de croire que les opérateurs à l'étranger respecteront les marquages de protection de la vie privée. » Comment les opérateurs doivent évaluer cela ?</p> <p>Sewan estime qu'outre les conséquences dommageables qu'elle cite, cette obligation oblige les exploitants à émettre des jugements subjectifs quant à la fiabilité de leurs partenaires à l'étranger et peut nuire aux relations commerciales avec ces mêmes exploitants.</p>	54 55 57	<p>Le principe décrit au point 57 est une application logique de la réglementation en matière d'« e-privacy ». Veuillez noter que le point 57 ne peut pas être applicable aux appels qui terminent dans l'UE. Pour les appels qui entrent effectivement en ligne de compte, aucun numéro de réseau spécial ne peut être transmis.</p> <p><i>« Concernant les appels vers l'étranger, les données CLI peuvent uniquement être transmises lorsque l'appelant a choisi de mettre ces informations à disposition, et en cas de raisons suffisantes de croire que les opérateurs à l'étranger respecteront les marquages de protection de la vie privée. »</i></p> <p>Il s'agit d'une simple application du RGPD. Tout responsable du traitement qui souhaite transmettre des données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne doit d'abord s'assurer que le pays de destination offre un niveau de protection adéquat. La liste actualisée des destinations offrant un niveau de protection adéquat est disponible sur le <a href="#">site Internet de la Commission européenne</a>.</p>
30.	<p><u>Services d'urgence - consultation de la base de données</u></p> <p>Agoria signale que le point 60 fait référence à l'article 107, § 5, du projet de texte actuel à l'occasion de la transposition du code européen. Comme dans le cas des services d'urgence qui offrent de l'aide sur place, les opérateurs doivent désormais également transmettre les données CLI aux services d'urgence qui offrent de l'aide à distance. Contrairement aux services d'urgence offrant de</p>	60	<p>La fourniture de la CLI aux services d'urgence qui offrent de l'aide à distance a toujours été inscrite à l'article 107 de la LCE.</p>

	<p>l'aide sur place qui fonctionnent via Astrid, les services d'urgence offrant de l'aide à distance ne sont peut-être pas organisés conjointement. Les opérateurs n'ont aucun contact et l'on ne sait pas encore clairement comment cela sera développé. Le but est-il que chaque opérateur conclue des accords à ce sujet avec chaque service d'urgence ou les services d'urgence vont-ils mettre en œuvre des systèmes permettant de lire la CLI ? Lorsque l'on fait référence à une transmission « orale » de la CLI, les opérateurs partent du principe que l'on entend que l'appelant communique lui-même ses données correctes. Les opérateurs réunis au sein d'Agoria demandent également d'aborder ce point lors d'une concertation.</p> <p>Sewan avance que si nous sommes d'avis que le numéro de réseau est basé sur des données techniques différentes des données qui ont été introduites dans la base de données des services de renseignement, les moyens nécessaires devront être mis en œuvre pour permettre aux services de secours de se rendre à la position exacte du numéro appelant. Il est également nécessaire d'accorder une attention particulière au respect des principes de protection des données à caractère personnel (RGPD). Le gestionnaire de réseau peut en effet être une entité indépendante de l'opérateur qui offre des services à l'utilisateur final et ne peut pas avoir de relation contractuelle avec cet utilisateur. En conséquence, la base juridique qui permet à l'opérateur de réseau de prendre connaissance et d'utiliser les données qui permettent l'identification de l'appelant peut s'avérer caduque.</p>		<p>Ce même article a toujours prévu que les opérateurs, en cas d'appel d'urgence, doivent fournir l'identification de l'appelant aux services d'urgence offrant de l'aide sur place.</p> <p>Le RGPD n'est pas d'application et l'APD (anciennement : la Commission de la protection de la vie privée) a toujours accepté que l'assistance à une personne en détresse primait sur la protection de la vie privée.</p>
31.	<p><u>Appels d'urgence à partir de réseaux d'entreprise</u></p> <p>Selon Agoria, l'on attend de l'opérateur que la localisation de l'appel puisse être rendue clairement. Dans la pratique, il s'agit d'un point difficile. C'est pourquoi les opérateurs donnent à leurs clients l'instruction d'appeler les services d'urgence via un appareil séparé (cf. Article 43, § 5, de l'AR numérotation). En effet, l'appelant qui utiliserait le réseau d'entreprise pour contacter les services d'urgence peut par exemple être en télétravail ou se trouver sur un autre site de l'entreprise. Tant qu'il n'est pas techniquement faisable d'informer les services d'urgence de quelque manière que ce soit (via flag, via l'appareil) de ce risque de localisation erronée, les appels depuis le réseau de l'entreprise</p>	63	<p>Voir également 23.</p> <p>Le fait que « les opérateurs donnent à leurs clients l'instruction d'appeler les services d'urgence via un appareil séparé » n'est pas conforme à la loi : l'on esquivé ainsi l'obligation légale en passant à un autre équipement terminal et donc à un autre service ou réseau. Le principe de base doit être que le réseau d'entreprise est le seul réseau de communications présent.</p>

<p>doivent être découragés. Les opérateurs réunis au sein d'Agoria demandent également d'aborder ce point lors d'une concertation.</p> <p>BCPA s'interroge quant aux implications pratiques de la mesure qui est décrite au point 63. Dans le cas de réseaux d'entreprise fonctionnant sur une plateforme VoIP, il serait très pénible de tenir à jour quotidiennement la localisation des utilisateurs individuels d'un réseau d'entreprise. Les travailleurs peuvent de plus en plus avoir recours au télétravail et la localisation de leur lieu de travail peut changer. Cette pratique a connu un essor à la suite de la crise du coronavirus COVID-19. Tenir à jour la localisation précise des utilisateurs individuels d'un tel réseau est un défi, surtout si le nombre de collaborateurs dépasse un certain seuil (environ 50 utilisateurs). C'est la raison pour laquelle nous conseillons aux clients professionnels de donner à leurs collaborateurs l'instruction d'utiliser leur téléphone portable en cas d'urgence ou leur ligne fixe à leur domicile, au lieu de la ligne fixe du bureau, étant donné que cette dernière peut entraîner une confusion concernant la localisation exacte de l'appelant.</p>	<p>Il existe encore certains défis concernant l'utilisation nomade de numéros de réseaux d'entreprise, surtout au niveau de l'utilisation à domicile via VPN. La désignation de l'utilisation nomade du numéro aide les services d'urgence à réagir correctement en cas d'appel d'urgence.</p> <p>En ce qui concerne l'accessibilité des services d'urgence depuis le lieu de travail, il est conseillé aux entreprises de consulter la législation pertinente en matière de sécurité du travail et d'obtenir l'avis du SPF Travail et du conseiller en prévention de l'entreprise.</p>
--	---

## 4. Décision

32. Sur la base des commentaires écrits et les discussions orales complémentaires avec les parties prenantes, l'IBPT a apporté les adaptations suivantes aux lignes directrices CLI :

1. L'on a clarifié quel opérateur était responsable de la vérification des quatre principes lors d'appels internationaux ;
2. En cas de format erroné du numéro de téléphone, les opérateurs ont également la possibilité de bloquer de tels appels ;
3. Si un numéro de réseau spécial est trop difficile à mettre en œuvre au niveau technique et/ou opérationnel, une alternative est prévue sous la forme d'une possibilité de supprimer la CLI et de permettre également le marquage « CLI indisponible ».
4. Le champ d'application de 6.3 (appels vocaux nomades) est étendu à tous les appels nationaux passant par la technologie IP ;
5. Une liste noire des CLI indiquées par les utilisateurs finals est introduite tant pour les appels internationaux entrants que pour les appels provenant du domaine SIP national<sup>5</sup> ;

Les lignes directrices seront régulièrement évaluées et revues, le cas échéant.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil

---

<sup>5</sup> Il s'agit de passerelles SIP exploitées sur le territoire belge