



B I P T

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

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

**Consultation relative au
PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
CONCERNANT L'INTRODUCTION D'UN
MESSAGE D'AVERTISSEMENT TARIFAIRE PRÉCÉDANT LES APPELS
VERS DES NUMÉROS 070**

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Délai de réponse: jusqu'au 19 septembre 2014 inclus

Personne de contact: Tim Nuyens, Premier conseiller (02 226 87 57)

Adresse de réponse par e-mail: consult05@bipt.be

Référence: consult-2014-F5

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.

Il convient d'indiquer clairement dans le document quelles informations sont confidentielles.

L'IBPT souhaite également que les commentaires se réfèrent aux paragraphes et/ou parties dont ils traitent. Il convient d'indiquer clairement dans le document quelles informations sont confidentielles.

La présente consultation a lieu conformément à l'article 140 de la loi du 13 juin 2005.

TABLE DES MATIÈRES

1. Objectif et base juridique de cette décision	3
2. Étapes de la procédure	3
3. Contexte général.....	4
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	7
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. Un projet de cette décision a été soumis à la consultation publique via le site Internet de l'IBPT entre le xx 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 xx juillet 2014. Une synthèse des résultats de cette consultation publique est jointe en annexe à cette décision.

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.

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 070 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 portion) du plan de numérotation pour les services de téléphonie (réglementée par l'AR Numérotation).

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 ».

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

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. »

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 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 (« *bill shocks* »).

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:

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.

- 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 (publicités pour les) numéros 070 ont déjà été prises⁶, mais la liste des publicités dans lesquelles l'absence de mention tarifaire pourrait également 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 tarifs 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.

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. »

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

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

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). 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.

5.3. Conclusion

17. 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

18. 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. Celui-ci 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 compris⁸) 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).

⁸ Ces exigences découlent de la définition du tarif utilisateur final donnée à l'article 1er, 22° de l'AR Numérotation.

- Il doit donc être possible de déterminer clairement quand la partie payante de l'appel débute. 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.
19. Entre autres en vue de faciliter le développement du nouveau système, il convient d'associer autant que possible 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.
 20. 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 en tenir compte, par exemple en clarifiant le fait que le tarif mentionné dans le message d'avertissement s'applique uniquement aux appels passés à l'intérieur du pays.

7. Date d'introduction de l'obligation

21. Les obligations mentionnées dans cette décision doivent être opérationnelles le [date = le premier jour du septième mois qui suit la notification de la décision définitive].

8. Décision

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

1. Les opérateurs qui facturent à leurs abonnés des services payants via les réseaux de communications électroniques veillent à ce que l'appelant soit clairement informé du tarif utilisateur final d'application dans le cas d'un appel national et ce, directement avant le renvoi de l'appel vers un numéro 070.
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 est au moins mentionné de manière clairement compréhensible par le prestataire du service payant.

Après la mention du tarif utilisateur final 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 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 applicable 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 ait donné son accord quant à l'utilisation du numéro payant.
4. Les obligations imposées par cette décision entrent en vigueur le [date = le premier jour du septième mois qui suit la notification de la décision définitive].

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 (à ajouter dans la prochaine version)