



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

**I B P T**

---

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 14 DECEMBRE 2017  
CONCERNANT  
LES CONDITIONS TARIFAIRES AUXQUELLES DOIVENT RÉPONDRE LES  
NUMÉROS 078 POUR POUVOIR ENCORE ÊTRE UTILISÉS PAR DES SERVICES  
CLIENTÈLE D'ENTREPRISES B2C**

## TABLE DES MATIÈRES

1. Motif.....	3
2. Dispositions applicables du droit des télécommunications.....	3
3. Un exposé de la situation factuelle .....	4
4. Dispositions applicables du droit général de la protection des consommateurs.....	5
5. Interprétation par la Cour de justice de l'Union européenne.....	6
5.1. GÉNÉRALITÉS.....	6
5.2. INTERPRÉTATION DE LA NOTION DE « TARIF DE BASE ».....	6
5.3. INTERPRÉTATION CONCERNANT LES COÛTS QUE LES OPÉRATEURS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS PEUVENT FACTURER.....	7
6. Transposition dans les tarifs de détail que les opérateurs peuvent facturer pour des appels vers des lignes de services après-vente B2C 078.....	7
7. Considérations complémentaires de l'IBPT.....	8
8. Conclusion.....	10

## 1. Motif

1. L'IBPT a pris connaissance de l'arrêt [Comtech](#) de la Cour de justice de l'Union européenne du 2 mars 2017, lequel définit la notion de « tarif de base » qui doit être appliqué lorsque les consommateurs appellent un numéro de service après-vente.
2. L'arrêt est intervenu suite à une question préjudicielle posée par un tribunal allemand à la suite de l'utilisation, par une entreprise allemande, d'un numéro (0180), dit « non géographique », permettant de contacter au « tarif national » le service d'assistance de cette entreprise<sup>1</sup>. Le coût des appels à destination de ce numéro, dit « non géographique », était plus élevé que celui d'un appel standard à destination d'un numéro de ligne fixe, dit « géographique », ou d'un numéro de téléphone mobile<sup>2</sup>.
3. En Belgique, les numéros 078 remplissent le rôle que les numéros 0180 jouent manifestement en Allemagne.
4. À l'initiative du SPF Économie, des discussions ont été menées depuis lors entre l'IBPT et le SPF Économie<sup>3</sup> concernant les conséquences de cet arrêt sur les pratiques sur le marché belge. Le Conseil de l'IBPT a ensuite décidé de rédiger un projet de communication et de soumettre ce projet, préalablement à sa publication sur le site Internet de l'IBPT, au SPF Économie pour commentaires.
5. Dans la note du 17 novembre 2017 du service Inspection économique, cellule Veille sur Internet, le SPF Économie a communiqué être d'accord avec le contenu du projet de Communication de l'IBPT. Le SPF Économie a toutefois demandé s'il était possible de raccourcir le délai pour se mettre en règle (à savoir après une période d'un an). De plus, le SPF Économie a demandé que les consommateurs soient clairement informés au cours de la période de transition concernant le tarif ainsi que le mode de tarification des appels vers des numéros 078.

## 2. Dispositions applicables du droit des télécommunications

6. Les principes tarifaires au niveau du détail pour les numéros 078 ont été fixés dans l'article 47 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<sup>4</sup> (ci-après « l'AR Numérotation »).

Cet article prévoit ce qui suit :

*« Art. 47. L'identité de service 78 est utilisée pour la fourniture de services dans le cadre desquels l'appelant ne souhaite pas l'identification de sa localisation physique.*

*La capacité de numérotation disponible sous l'identité de service visée dans cet article peut être réservée individuellement par série de 10 000 numéros.*

---

<sup>1</sup> Ce qui présente de fortes similitudes avec les numéros 078 en Belgique.

<sup>2</sup> Voir le considérant 9 de l'arrêt du 2 mars 2017, affaire n° C-568/15.

<sup>3</sup> Le Service de médiation pour les télécommunications a également été impliqué dans certaines de ces discussions.

<sup>4</sup> Moniteur belge, 28.06.2007, p. 34.357 et suivantes.

*Le demandeur est obligé de veiller à ce que le tarif utilisateur final d'un appel vers un numéro visé dans le présent article ne dépasse jamais le tarif utilisateur standard que l'abonné se voit facturer par son opérateur pour une communication standard vers un numéro géographique belge E.164. »*

7. Le rapport au Roi précédant l'AR Numérotation donne les explications suivantes concernant cet article :

*« Les numéros '078', visés à l'article 47, ont été introduits avant la libéralisation du secteur des télécommunications afin de partager les coûts des communications à longue distance en Belgique. Aujourd'hui, ces numéros ont la fonction d'un numéro national sans lien géographique. »* (Moniteur belge, 28.06.2007, Ed. 2, p. 35.467)

### 3. Un exposé de la situation factuelle

8. Du fait de sa fonction de numéro national sans lien géographique (c.-à-d. sans donner d'indication concernant la zone téléphonique dans laquelle l'entreprise, qui utilise le numéro pour être jointe, est établie), les numéros 078 sont aujourd'hui largement utilisés comme des numéros de service clientèle d'entreprises (« lignes de services après-vente »)<sup>5</sup>.

Un autre avantage des numéros 078 est le routage dynamique. Ce dernier permet à l'entreprise appelée de faire terminer les appels à différents endroits à des moments différents, de manière très flexible.

9. Suite à la [consultation du 17 janvier 2017](#) concernant un projet d'article de loi concernant les mesures pour faire en sorte que le tarif des numéros permettant aux utilisateurs de services de paiement de bloquer leur instrument de paiement soit conforme avec les principes du code de droit économique, l'IBPT a répertorié, sur la base des informations publiées sur les sites Internet de huit opérateurs, qui couvrent ensemble la grande majorité des consommateurs, les tarifs de détail appliqués par ces opérateurs dans (certains de) leurs plans tarifaires<sup>6</sup>.
10. Les conclusions suivantes peuvent être tirées de l'instantané<sup>7</sup> qui en résulte en ce qui concerne les tarifs appliqués :

- a. À l'exception d'un des opérateurs concernés, les appels vers des numéros 078 ne sont jamais déduits du crédit d'appel inclus dans le forfait<sup>8</sup>, mais toujours séparément.

---

<sup>5</sup> Parmi les autres applications, l'on trouve par exemple des numéros de contact pour les nouveaux clients (appels de « prévente », tels que le téléshopping, etc.) ou des numéros de participation dans les médias (un numéro de contact pour passer dans une émission d'un programme de radio, par exemple).

<sup>6</sup> Dans certains cas, outre le répertoriage, une demande de complément d'information a également été envoyée.

<sup>7</sup> La dernière mise à jour (traitement des informations extraites des demandes d'informations) date de fin août 2017.

<sup>8</sup> Par un « crédit d'appel inclus dans le forfait », l'IBPT renvoie aux plans tarifaires pour lesquels les utilisateurs finals se voient octroyer un nombre déterminé de minutes d'appel après le paiement des frais d'abonnement récurrents ou après avoir (re)chargé une carte prépayée. Selon le cas, l'utilisateur final a la possibilité, après le paiement ou (re)chargement, d'effectuer des

- b. Dans le cadre d'appels vers des numéros 078, le tarif hors abonnement est souvent appliqué pour les appels vers des numéros fixes

Parfois, le tarif appliqué n'est pas exactement le même que le tarif hors abonnement mais dans ce cas, le tarif pour les appels vers des numéros 078 est généralement inférieur au tarif hors abonnement.

- c. Dans un seul cas, il a été constaté qu'un coût de communication (distinct) n'était jamais facturé pour les appels vers des numéros fixes et mobiles parce que tous les appels vers ce type de numéros étaient inclus dans le crédit d'appel mensuel illimité octroyé tandis que les appels vers les numéros 078 étaient facturés à un tarif à la minute.
- d. De temps à autre, les appels vers des numéros 078 étaient facturés sur la base d'autres critères que ceux utilisés pour la facturation des appels vers des numéros fixes et mobiles.

#### 4. Dispositions applicables du droit général de la protection des consommateurs

- 11. Les numéros de services clientèle d'entreprises s'adressant aux consommateurs (« B2C ») doivent répondre aux principes définis à l'article VI.40 du [Code de droit économique](#).

- 12. Cet article prévoit ce qui suit :

*« Il est interdit à l'entreprise de facturer des appels téléphoniques pour lesquels le consommateur paie le contenu du message, en plus du tarif d'appel, lorsque ces appels concernent l'exécution d'un contrat déjà conclu. »*

- 13. L'article VI.40 du Code de droit économique est une transposition de l'article 21 de la Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil <sup>9</sup> (ci-après, la « Directive Droit des consommateurs » ou « directive 2011/83 »).

- 14. L'article 21 de la Directive Droit des consommateurs dispose ce qui suit :

*« Les États membres veillent à ce que, lorsque le professionnel exploite une ligne de téléphone pour le contacter par téléphone au sujet du contrat conclu, le consommateur, lorsqu'il contacte le professionnel, ne soit pas tenu de payer plus que le tarif de base.*

*Le premier alinéa est sans préjudice du droit des prestataires de services de télécommunications à facturer de tels appels. »*

---

appels illimités vers des numéros mobiles ou fixes ou d'appeler, pendant un nombre limité de minutes, des numéros fixes et/ou mobiles, sans supplément de coût.

<sup>9</sup> Journal officiel, 2011, L 304, p. 64.

## 5. Interprétation par la Cour de justice de l'Union européenne

### 5.1. Généralités

15. Le 2 mars 2017, la Cour de justice a expliqué dans son [arrêt C-568/15, Comtech](#), la notion de « tarif de base », visée à l'article 21 de la directive 2011/83 ainsi que l'alinéa 2 de l'article 21, qui s'applique directement aux coûts que les opérateurs de télécommunications peuvent facturer.

16. Dans son arrêt, la Cour de justice conclut<sup>10</sup> que :

- la notion de « tarif de base », tel que visée à l'article 21 de la directive 2011/83, doit être interprétée en ce sens que le coût d'un appel relatif à un contrat conclu et à destination d'une ligne téléphonique d'assistance exploitée par un professionnel ne peut excéder le coût d'un appel à destination d'une ligne de téléphone fixe géographique ou mobile standard ;
- pour autant que cette limite est respectée, la circonstance que le professionnel concerné réalise ou non des bénéfices au moyen de cette ligne téléphonique d'assistance est dénuée de pertinence.

### 5.2. Interprétation de la notion de « tarif de base »

17. En ce qui concerne l'explication de la notion de « tarif de base » - qui conditionne les obligations du professionnel - la Cour a élaboré un raisonnement sur la base de quatre facteurs :

1. « [...] la notion de « tarif de base » [...] n'est pas définie par la directive 2011/83 » (voir considérant 18 de l'arrêt).  
Dans ces conditions, la signification et la portée de cette notion doivent être établies conformément au sens habituel de celle-ci en langage courant (facteur 2), tout en tenant compte du contexte dans lequel ladite notion est utilisée (facteur 3) et des objectifs poursuivis par la réglementation dont elle fait partie (facteur 4).
2. S'agissant du sens habituel, la Cour considère que « la notion de « tarif de base » évoque le tarif prévu pour un appel standard » (considérant 20).
3. S'agissant du contexte, la Cour de justice renvoie également à une série d'autres articles de la Directive Droit des consommateurs (par exemple concernant la phase précontractuelle ou la vente à distance) dans son raisonnement. Après analyse des articles concernés<sup>11</sup>, la Cour conclut que « [i]l résulte, dès lors, du contexte dans lequel s'inscrit l'article 21 de la directive 2011/83 que la notion de « tarif de base » vise un tarif habituel d'une communication téléphonique, sans frais supplémentaires pour le consommateur. » (considérant 27)
4. En termes d'objectifs visés, la Cour considère ensuite que l'interprétation évoquée au facteur 3 ci-dessus reflète également l'objectif, poursuivi par la directive 2011/83,

---

<sup>10</sup> Voir le considérant 32 ainsi que le dispositif.

<sup>11</sup> Il s'agit (i) de l'article 6, alinéa 1er, sous f), (ii) de l'article 13, alinéa 1er et (iii) de l'article 19 de la directive 2011/83. Voir les considérants 21 à 26.

d'atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs (considérant 28)<sup>12</sup>. La Cour conclut dans ce cadre que « [e]n effet, une interprétation de la notion de « tarif de base » en ce sens que les professionnels seraient autorisés à facturer des tarifs plus élevés que le tarif d'une communication standard à destination d'une ligne de téléphone fixe géographique ou mobile serait de nature à dissuader les consommateurs de faire usage d'une ligne téléphonique d'assistance afin d'obtenir des informations relatives au contrat conclu ou de faire valoir leurs droits en matière, notamment, de garantie ou de rétractation. » (considérant 29)

### **5.3. Interprétation concernant les coûts que les opérateurs de télécommunications peuvent facturer**

18. Avant d'arriver à sa conclusion finale, la Cour de justice s'est également penchée, dans le considérant 30, sur la signification du second alinéa de l'article 21 de la Directive Droit des consommateurs qui, comme déjà évoqué ci-dessus, s'applique directement aux coûts que les opérateurs de télécommunications peuvent facturer. La Cour stipule notamment ce qui suit :

*« Le fait que, en vertu de l'article 21, second alinéa, de la directive 2011/83, les prestataires de services téléphoniques sont en droit de facturer aux consommateurs les appels téléphoniques est sans incidence sur les considérations qui précèdent, à condition que les montants facturés [par l'opérateur au consommateur, ndlr.] n'excèdent pas les coûts habituels qu'auraient supportés ces derniers pour un appel standard. » (Considérant 30 de l'arrêt)*

## **6. Transposition dans les tarifs de détail que les opérateurs peuvent facturer pour des appels vers des lignes de services après-vente B2C 078**

19. Le considérant 30 précité de l'arrêt de la Cour de justice du 2 mars 2017 signifie pour l'IBPT que les opérateurs doivent déduire les appels vers des numéros 078 utilisés pour une ligne de service après-vente B2C du forfait, s'il reste encore des minutes d'appel dans le crédit d'appel acheté avec le forfait.

20. Une telle manière de facturer correspond en effet aux coûts habituels auxquels un consommateur possédant un plan tarifaire incluant un crédit d'appel est confronté pour effectuer un appel « standard » vers un numéro (géographique) fixe et est conforme au principe tarifaire imposé par l'article 47 de l'AR Numérotation<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> La Cour rappelle également que la protection des consommateurs dans les politiques de l'Union européenne est consacrée à l'article 169 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) ainsi qu'à l'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

<sup>13</sup> L'IBPT retient le numéro géographique fixe comme critère dans son interprétation étant donné que l'article 47 de l'AR Numérotation considère le tarif utilisateur final standard que l'abonné se voit facturer par son opérateur pour une communication standard vers un numéro E.164 géographique belge comme la limite à ne pas dépasser pour les tarifs de détail vers des numéros 078.

21. Appliquer immédiatement le tarif hors abonnement, même s'il reste encore des minutes d'appel inutilisées dans le crédit inclus, revient à appliquer des coûts qu'un consommateur n'aurait pas dû payer s'il avait appelé un numéro géographique fixe plutôt qu'un numéro 078. L'arrêt de la Cour de justice n'autorise pas la facturation de tels coûts inhabituels ou « supplémentaires »<sup>14</sup>.
22. De plus (et même indépendamment de l'arrêt de la Cour de justice, qui ne vaut que dans un contexte B2C), il découle de la formulation de l'article 47 de l'AR Numérotation que les appels vers des numéros 078 dans un plan tarifaire « illimité » (c.-à-d. un plan tarifaire dans lequel tous les appels vers des numéros géographiques sont inclus dans le crédit d'appel) ne peuvent pas être facturés séparément. Dans ce type de plan tarifaire, seulement un « tarif utilisateur final standard » est en effet appliqué pour une « communication standard vers un numéro E-164 géographique belge », à savoir le tarif de €0. En d'autres termes, un tarif utilisateur final ne peut pas être créé pour les appels vers un numéro 078 si un tel tarif n'existe pas pour les appels vers des numéros (géographiques) fixes.

## 7. Considérations complémentaires de l'IBPT

23. L'IBPT comprend que l'arrêt de la Cour de justice et l'interprétation que l'IBPT donne ci-dessus, notamment compte tenu de cet arrêt, à l'article 47 de l'AR Numérotation renferme une nouvelle donnée pour les opérateurs de détail belges.
24. La déduction des appels vers des numéros 078 du forfait des clients B2C est toutefois nécessaire, afin également de pouvoir maintenir les numéros 078 sur le marché aux fins d'une utilisation par des services d'assistance après-vente d'entreprises<sup>15</sup>.
25. Un changement au niveau de la comptabilisation des appels 078 implique (notamment) des modifications sur le plan informatique dans les règles de facturation des opérateurs de détail et il se peut que certaines hypothèses financières doivent être revues lors de l'établissement des plans tarifaires.
26. L'IBPT n'exigera dès lors pas immédiatement le respect de l'article 47 de l'AR Numérotation selon l'interprétation telle que présentée aux sections 5 et 6<sup>16</sup> mais accordera un délai d'un an à cet effet, à compter de la date de publication de la présente communication.

---

<sup>14</sup> En plus du considérant 30, voir également le considérant 27 de l'arrêt : « *Il résulte, dès lors, du contexte dans lequel s'inscrit l'article 21 de la directive 2011/83 que la notion de « tarif de base » vise un tarif habituel d'une communication téléphonique, sans frais supplémentaires pour le consommateur.* »

<sup>15</sup> Si les opérateurs de détail maintenaient leurs règles actuelles de comptabilisation pour les numéros 078, cela signifierait, selon les estimations de l'IBPT, que les services d'assistance après-vente d'entreprises devraient passer :

- soit à des numéros géographiques (en perdant ainsi les avantages du routage dynamique et l'absence de lien géographique dans les numéros de contact) ;
- soit à des numéros 0800 (ce qui présente l'inconvénient que ces entreprises, conformément à l'article 45 de l'AR Numérotation, devraient supporter dorénavant entièrement les coûts des communications des appels vers ces numéros).

<sup>16</sup> Voir également à ce sujet l'article 10.3 de la Directive 2002/20/CE du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (Directive Autorisation), telle que modifiée par la Directive 2009/140/CE du 18 décembre 2009 : « *L'autorité*

27. Indépendamment des modifications qui doivent être apportées à leurs règles de comptabilisation, l'IBPT rappelle que les opérateurs sont toujours obligés de mentionner le détail des tarifs pratiqués dans le contrat<sup>17</sup> et de mentionner également tous les tarifs sur leur site Internet, notamment<sup>18</sup>.
28. En outre, les composantes des tarifs facturés par un opérateur doivent, conformément à l'article 109 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, être décrites en détail pour le consommateur. Pour l'IBPT, cette règle implique qu'en l'attente des adaptations qui doivent être apportées aux règles de comptabilisation, le contrat et le site Internet doivent clairement expliquer en détail que les appels vers les numéros 078 ne sont, par hypothèse, pas déduits du crédit d'appel inclus dans le forfait.

---

*compétente a le pouvoir d'exiger qu'il soit mis fin au manquement visé au paragraphe 2, soit immédiatement **soit dans un délai raisonnable** [...]. » (souligné par l'IBPT).*

<sup>17</sup> Voir l'article 108, § 1er, d), de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

<sup>18</sup> Voir l'article 111, § 1er, 3°, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, tel qu'exécuté par la [décision du Conseil de l'IBPT du 13 novembre 2007](#) concernant la publication des informations concernant l'accès aux réseaux et aux services de communications électroniques, ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services ; le contenu et les modalités de publication des informations.

## 8. Conclusion

29. L'IBPT attend des opérateurs de détail qu'ils apportent les modifications nécessaires aux règles de comptabilisation des appels vers des numéros 078, de manière à ce qu'elles soient conformes à l'interprétation de l'article 47 de l'AR Numérotation, telle que présentée à la section 6 et qui découle du jugement récent de la Cour de Justice de l'Union européenne, visé à la section 5.
30. L'IBPT vérifiera le respect de cette disposition conformément à l'interprétation précitée après un an, à compter de la date de publication de la présente communication sur le site Internet de l'IBPT.

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Voorzitter van de Raad