

Avis n° 2017-0069
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 24 janvier 2017
sur un projet d'arrêté relatif à la définition des tranches de numéros surtaxés que les
consommateurs peuvent gratuitement choisir de bloquer

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après « l'Arcep » ou « l'Autorité »),

Vu le code des postes et communications électroniques, et notamment ses articles L. 32-1 et L. 36-5 ;

Vu le code de la consommation, notamment son article L. 224-54 ;

Vu la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, notamment son article 88 ;

Vu la décision n° 05-1085 modifiée de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ;

Vu le courrier de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes en date du 22 décembre 2016 ;

Après en avoir délibéré le 24 janvier 2017,

L'article L. 36-5 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) prévoit que l'Arcep est consultée sur les projets de loi, de décret ou de règlement relatifs au secteur des communications électroniques, et participe à leur mise en œuvre.

Par un courrier en date du 22 décembre 2016, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a sollicité l'avis de l'Arcep sur un projet d'arrêté relatif à la définition des tranches de numéros constituant l'option de blocage des numéros surtaxés prévue à l'article L. 224-54 du code de la consommation.

1 Contexte

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a introduit au sein du code de la consommation de nouvelles dispositions prévoyant l'obligation pour les fournisseurs de service téléphonique de proposer une option gratuite permettant de bloquer les communications à destination de certaines tranches de numéros à valeur ajoutée.

Ces dispositions ont par la suite été modifiées par l'article 88 de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique, afin que l'option de blocage ne concerne que les numéros surtaxés de ces tranches.

L'article L. 224-54 du code de la consommation, dans sa rédaction issue de cette loi, prévoit ainsi que *« tout fournisseur d'un service téléphonique au public, au sens du [7° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques](#), propose au consommateur une option gratuite*

permettant de bloquer les communications à destination des numéros surtaxés de certaines tranches de numéros à valeur ajoutée », lesquelles sont définies par arrêté « *en tenant compte du plafond de tarification et du format de ces numéros* ». Conformément au III de l'article 88 de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique, les dispositions de cet article entrent en vigueur six mois après la promulgation de cette loi.

Le projet d'arrêté dont l'Autorité est saisie a ainsi pour objet de définir les tranches de numéros à destination desquelles les communications surtaxées sont bloquées pour les consommateurs ayant souscrit à l'option gratuite prévue à l'article L. 224-54 précité.

2 Sur l'objectif poursuivi par l'option gratuite de blocage

Les opérateurs de communications électroniques commercialisent auprès de leurs utilisateurs finals de nombreux services à valeur ajoutée accessibles par l'émission d'appels ou l'envoi de messages (SMS/MMS) à destination de numéros de téléphone dédiés. Ces services font, en général, l'objet d'une facturation à l'abonné par son opérateur.

À ce jour, il n'existe aucun mécanisme d'identification, tel que la saisie d'un code secret, permettant aux opérateurs de s'assurer lors de l'accès à ces services à valeur ajoutée que le titulaire-payeur de la ligne a effectivement donné son consentement à l'achat et au paiement de services en supplément de l'offre téléphonique souscrite. L'absence d'un tel mécanisme peut engendrer des chocs de facturation lorsque l'utilisateur réel de la ligne téléphonique n'est pas celui payant les factures de celle-ci.

Dans ces conditions, l'Autorité accueille favorablement une telle option de blocage en ce qu'elle permettra de pallier cette absence de mécanisme d'identification et de renforcer la protection des consommateurs.

L'Autorité estime à cet égard souhaitable que les opérateurs informent les consommateurs de l'existence de cette option au moment où ils souscrivent un abonnement, à l'instar de ce qui est prévu pour l'inscription sur les listes d'annuaires et de services de renseignements¹.

S'agissant des délais de mise en œuvre de l'option, l'Autorité note que la plupart des opérateurs de communications électroniques dispose déjà d'options permettant d'empêcher les appels vers certains types de numéros.

L'Autorité estime ainsi qu'il n'y a pas de difficulté technique majeure à la mise en œuvre d'une telle option. Toutefois, il convient de prendre en compte les délais de création de cette option dans les systèmes techniques et informatiques des opérateurs à partir du moment où la liste des tranches de numéros sera arrêtée.

3 Sur la liste des tranches de numéros surtaxés bloquées par l'option

L'article 2 du projet d'arrêté prévoit que « *l'option gratuite de blocage des communications* » porte sur les numéros surtaxés suivants :

¹ L'article R. 10 du CPCE dispose notamment que « *les abonnés sont informés par les opérateurs ou leurs distributeurs des droits mentionnés aux alinéas précédents au moment où ils souscrivent leur abonnement. Ces droits peuvent être exercés au moment de la souscription de l'abonnement ou, ultérieurement, à tout moment, auprès de l'opérateur ou du distributeur du service* ».

- « les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 » ;
- « les numéros courts à tarification banalisée ou majorée 3BPQ (hors 30PQ et 31PQ) » ;
- « les numéros des plans privés des opérateurs qui font l'objet d'une surtaxation et en particulier les numéros des SMS surtaxés à l'acte et à l'abonnement de format 3XXXX, 4XXXX, 5YYYY, 6XXXX, 7XXXX et 8XXXX ».

En ce qui concerne les numéros commençant par 089, l'Autorité précise que, conformément au plan de numérotation défini par sa décision n° 05-1085 modifiée susvisée, le tarif du service délivré par l'éditeur peut atteindre 0,80 € par minute ou 3 € par appel.

L'Autorité accueille ainsi favorablement l'inclusion de cette tranche dans le projet d'arrêté puisqu'il s'agit de la tranche des numéros spéciaux vocaux à tarification majorée prévue pour les services les plus onéreux et donc les plus susceptibles de causer un choc de facturation.

En ce qui concerne les numéros courts 3BPQ (hors 30PQ et 31PQ²), l'Autorité rappelle qu'ils sont susceptibles de se voir appliquer, à la demande de l'éditeur, une tarification identique à celle des numéros commençant par 089. Dans ces conditions, l'inclusion de cette tranche de numéros est cohérente et souhaitable dans un objectif de protection contre les chocs de facturation des lignes téléphoniques utilisées notamment par les adolescents. À titre d'exemple, les médias utilisent régulièrement de tels numéros courts associés à une tarification majorée pour inviter leurs auditeurs et téléspectateurs à interagir avec leurs programmes radiodiffusés et télévisés ou à participer à des concours.

Le projet d'arrêté vise par ailleurs « les numéros des plans privés des opérateurs qui font l'objet d'une surtaxation et en particulier les numéros des SMS surtaxés à l'acte et à l'abonnement de format 3XXXX, 4XXXX, 5XXXX, 6XXXX, 7XXXX et 8XXXX ». Les numéros des plans privés des opérateurs sont l'ensemble des numéros non définis dans le plan national de numérotation téléphonique établi par la décision n° 05-1085 de l'Autorité, qui ne font donc pas l'objet d'une attribution de sa part. Les opérateurs sont libres d'organiser ces numéros comme ils le souhaitent tant qu'aucune décision de l'Autorité ne vient les inclure dans le plan national de numérotation téléphonique. À titre d'exemple, les numéros courts à 5 chiffres commençant par 3 à 8, largement utilisés pour les services de SMS surtaxés, ne font pas partie du plan national de numérotation téléphonique mais constituent une harmonisation des plans privés des opérateurs mobiles. Cette harmonisation leur a permis de développer un écosystème de services à valeur ajoutée par SMS accessible de manière identique à l'ensemble de leurs clients. L'Autorité estime qu'il est important d'inclure globalement les numéros issus des plans privés dans le périmètre de l'option de blocage afin d'éviter les risques de contournement.

En revanche, l'Autorité s'interroge sur le fait que ce projet d'arrêté ne prévoit pas de bloquer deux tranches de numéros susceptibles d'être surtaxés (de la forme 10YT et 118 XYZ) en cas de souscription de l'option.

En ce qui concerne la tranche de la forme 10YT, le tarif du service est plafonné par la décision n° 05-1085 susvisée à 0,80 € par minute ou 3 € par appel, soit un niveau identique à celui des tranches de numéros commençant par 089 et de la forme 3BPQ (hors 30PQ et 31PQ) dont le blocage par l'option est prévu. Bien que cette catégorie de numéro soit réservée à des services d'assistance opérateur, son inclusion dans le périmètre de l'option semblerait cohérente avec l'objectif de la mesure.

² Les numéros courts 30PQ et 31PQ ont une tarification gratuite.

En ce qui concerne la tranche de la forme 118 XYZ, réservée aux services de renseignements téléphoniques, l’Autorité rappelle que, contrairement aux autres catégories de numéros spéciaux ou courts, il n’existe aucun plafond tarifaire réglementaire en ce qui concerne la tarification des appels vers ces numéros. Ainsi la tarification actuelle atteint 2,99 € par appel plus 2,99 € par minute pour certains services de renseignements téléphoniques. Pour un appel de 3 minutes, cela représente un prix de l’ordre de 12 €, soit l’équivalent de plus de la moitié de la facture moyenne mensuelle d’une ligne mobile au 3^{ème} trimestre 2016³.

Là encore, au regard de l’objectif poursuivi par l’article L. 224-54 du code de la consommation, l’Autorité estime opportun que l’accès aux numéros surtaxés de la tranche 118 XYZ puisse être bloqué par l’activation de cette option.

4 Conclusion

L’Autorité accueille favorablement cette option de blocage en ce qu’elle permet de renforcer la protection des consommateurs.

Toutefois, il convient de prévoir un délai d’entrée en vigueur suffisant, après publication de l’arrêté, pour permettre aux opérateurs de créer cette option dans leurs systèmes techniques et informatiques.

Enfin, l’Autorité interpelle fortement le Gouvernement sur la nécessité d’inclure la tranche de numéros de la forme 118 XYZ, réservée aux services de renseignements téléphoniques, dans la liste de celles concernées par cette option de blocage.

Le présent avis sera transmis à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 24 janvier 2017,

Le Président

Sébastien SORIANO

³ D’après l’observatoire des marchés des communications électroniques en France, la facture moyenne mensuelle des lignes mobiles était au 3^{ème} trimestre 2016 de 16,4 € HT (19,68 € TTC).