

**Décision n° 2021-0553-RDPI**  
**de l’Autorité de régulation des communications électroniques, des postes**  
**et de la distribution de la presse en date du 13 avril 2021**  
**portant mise en demeure de la société Multimédia Access de se conformer à ses**  
**obligations en matière de service universel de renseignements et de conditions**  
**d’utilisation d’un numéro court de renseignements téléphoniques**

**AVERTISSEMENT**

Le présent document est un document public.  
Les données et informations protégées par la loi sont présentées  
de la manière suivante : [SDA]

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

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), notamment ses articles L. 36-11, L. 44, R. 10 et suivants, D. 594 et D. 595 ;

Vu la décision n° 06-0639 de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 30 novembre 2006 précisant les conditions de mise à disposition des listes d’abonnés et d’utilisateurs à des fins d’édition d’annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements ;

Vu la décision n° 2018-0881 modifiée de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 24 juillet 2018 établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion ;

Vu la décision n° 2019-0933 du président de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 24 juin 2019 transférant l’attribution de ressources en numérotation de l’opérateur Passeron Christian à l’opérateur Multimédia Access ;

Vu le courrier en date du 4 décembre 2020, enregistré le 9 décembre 2020, par lequel la société Troov a demandé l’ouverture d’une procédure prévue à l’article L. 36-11 du CPCE à l’encontre de la société Multimédia Access ;

Vu la décision n° 2021-0133-RDPI de l’Autorité en date du 11 février 2021 relative à l’ouverture de la procédure prévue à l’article L. 36-11 du CPCE à l’égard de la société Multimédia Access ;

Vu le questionnaire du rapporteur en date du 15 février 2021 adressé à la société Multimédia Access et la réponse de la société reçue le 8 mars 2021 ;

Vu le rapport d’instruction du rapporteur ;

Vu l’ensemble des éléments versés au dossier d’instruction ;

Après en avoir délibéré en formation de règlement des différends, de poursuite et d’instruction, le 8 avril 2021 ;

Pour les motifs suivants :

# 1 Cadre juridique

Au titre de l'article L. 32-1 du CPCE, l'Autorité prend notamment, « dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées en vue d'atteindre [notamment] les objectifs suivants :

[...] II. [...] 5° La protection des consommateurs ; [...]

III. [...] 5° L'utilisation et la gestion efficaces [...] des ressources de numérotation ; ».

## 1.1 Dispositions relatives au pouvoir de sanction de l'Autorité

L'article L. 36-7, 3° du CPCE prévoit que l'Autorité :

*« Contrôle le respect par les opérateurs des obligations résultant des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables en vertu du présent code [...] et sanctionne les manquements constatés dans les conditions prévues aux articles L. 36-10 et L. 36-11 ».*

Aux termes de l'article L. 36-11 du CPCE :

*« L'[Autorité] peut, soit d'office, soit à la demande du ministre chargé des communications électroniques d'une collectivité territoriale ou d'un groupement de collectivités territoriales, d'une organisation professionnelle, d'une association agréée d'utilisateurs ou d'une personne physique ou morale concernée, sanctionner les manquements qu'elle constate de la part des exploitants de réseau, des fournisseurs de services de communications électroniques, des fournisseurs de services de communication au public en ligne ou des gestionnaires d'infrastructures d'accueil. Ce pouvoir de sanction est exercé dans les conditions suivantes :*

*I. – En cas de manquement par un exploitant de réseau, par un fournisseur de services de communications électroniques, un fournisseur de services de communication au public en ligne ou un gestionnaire d'infrastructures d'accueil :*

*- aux dispositions législatives et réglementaires au respect desquelles l'Autorité a pour mission de veiller ou aux textes et décisions pris en application de ces dispositions ; [...]*

*l'exploitant, le fournisseur ou le gestionnaire est mis en demeure par l'[Autorité] de s'y conformer dans un délai qu'elle détermine.*

*La mise en demeure peut être assortie d'obligations de se conformer à des étapes intermédiaires dans le même délai. Elle est motivée et notifiée à l'intéressé. L'Autorité peut rendre publique cette mise en demeure. ».*

L'article D. 595 du CPCE précise que :

*« I. – Au vu du dossier d'instruction, l'Autorité, après en avoir délibéré en formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction, peut mettre en demeure la personne en cause :*

*[...] 2° En cas de manquement aux dispositions mentionnées au I de l'article L. 36-11, dans un délai qu'elle détermine.*

*La mise en demeure expose les faits et rappelle les règles applicables à la personne en cause. Elle mentionne les voies et délais de recours. [...] ».*

## 1.2 Dispositions relatives aux numéros courts de renseignements téléphoniques et aux annuaires et services de renseignements

### 1.2.1 Sur les dispositions relatives aux numéros courts de renseignements téléphoniques

Aux termes du I. de l'article L. 44 du CPCE : « [...] L'autorité attribue, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, aux opérateurs qui le demandent, des préfixes et des numéros ou blocs de numéros. [...] L'autorité veille à la bonne utilisation des préfixes, numéros, blocs de numéros et codes attribués. [...] ».

En outre, aux termes de la partie 2.4.12 d) de l'annexe 1 à la décision n° 2018-0881 modifiée de l'Arcep susvisée : « sont éligibles à l'attribution de numéros courts de renseignements téléphoniques, les opérateurs de communications électroniques qui :

- s'engagent à respecter l'ensemble des conditions générales, particulières et spécifiques applicables aux numéros courts de renseignements téléphoniques, et
- disposent d'un accès aux listes d'abonnés des opérateurs, définies à l'article R. 10-3 du CPCE, et
- s'engagent à diffuser le message gratuit d'information tarifaire en début d'appel pour les numéros à tarification majorée tel que prévu par l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ».

Par ailleurs, la partie 2.4.12 b) de l'annexe 1 à la décision n° 2018-0881 modifiée susvisée précise les conditions spécifiques d'utilisation s'appliquant aux numéros courts de renseignements téléphoniques de la forme 118 XYZ. Aux termes de cette partie, ces numéros : « sont les seuls numéros utilisés pour la fourniture à titre principal du service universel de renseignements, mentionné à l'article R.10-7 du CPCE, qui donne accès "aux noms et prénoms, aux raisons sociales ou dénominations sociales, aux adresses et aux numéros de téléphone de tous les abonnés au service téléphonique au public et des utilisateurs qui ont manifesté leur accord" ainsi qu'"à la mention de la profession des personnes qui l'ont souhaité dans les conditions prévues au quatrième alinéa de l'article R. 10-3 du CPCE" ». De plus, ces numéros « ne peuvent délivrer que des services relatifs à l'obtention de coordonnées téléphoniques des abonnés au service téléphonique, ce qui exclut notamment :

- les services de prise de rendez-vous ou de réservation de taxi ou de restaurant ;
- les services fournissant des renseignements ou des contenus ne portant pas sur l'identification des abonnés au service téléphonique ;
- les services proposant d'accompagner l'appelant dans ses démarches professionnelles ou administratives ;
- les services ludiques.

Le service proposé via un numéro court de renseignements téléphoniques est fourni exclusivement par l'opérateur attributaire de ce numéro. ».

### 1.2.2 Sur les dispositions relatives aux annuaires universels et services universels de renseignements

L'article L. 34 du CPCE dispose que : « La publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs des réseaux ou services de communications électroniques est libre, sous réserve de la protection des droits des personnes. [...] ».

Sur toute demande présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, même limitée à une zone géographique déterminée, les opérateurs sont tenus de communiquer, dans des conditions non discriminatoires et à un tarif reflétant les coûts du service rendu, la liste de tous les abonnés ou utilisateurs auxquels ils ont affecté, directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur, un ou plusieurs numéros du plan national de numérotation téléphonique prévu à

*l'article L. 44. Les données communiquées portent soit sur l'ensemble des abonnés et des utilisateurs de l'opérateur, soit sur ceux qui sont domiciliés dans la ou les communes de la zone géographique faisant l'objet de la demande. Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la Commission supérieure du numérique et des postes, précise les modalités d'application du présent alinéa [...] ».*

Dans ce contexte, aux termes de l'article R. 10-5 du CPCE : « *les éditeurs d'annuaires universels et les fournisseurs de services universels de renseignements sont tenus de mettre à jour les informations publiées dans un délai de deux jours ouvrables suivant la réception des informations utiles, pour les annuaires sous forme électronique et pour les services de renseignements [...] ».*

Par ailleurs, aux termes de l'article R. 10-7 du CPCE : « *Sous réserve des dispositions des 1,2,3 et 5 de l'article R. 10, tout annuaire universel sous forme imprimée ou électronique et tout service universel de renseignements donnent accès aux noms et prénoms, aux raisons sociales ou dénominations sociales, aux adresses et aux numéros de téléphone de tous les abonnés au service téléphonique au public et des utilisateurs qui ont manifesté leur accord. Ils donnent également accès à la mention de la profession des personnes qui l'ont souhaité dans les conditions prévues au quatrième alinéa de l'article R. 10-3 ».*

## **2 Exposé des faits**

### **2.1 Faits préalables à l'ouverture de la procédure prévue par l'article L. 36-11 du CPCE**

Par la décision n° 2019-0933 du 24 juin 2019 susvisée, l'Arcep a transféré le numéro court de renseignements téléphoniques 118 777 de l'opérateur « Passeron Christian » à l'opérateur Multimédia Access.

Par un courrier en date du 9 décembre 2020, la société Troov a demandé à l'Arcep d'ouvrir une procédure d'instruction sur le fondement de l'article L. 36-11 du CPCE, en indiquant en particulier que « *la société Multimédia Access ne dispose pas des listes d'abonnés des opérateurs téléphoniques* » ; que « *le numéro 118 777 est utilisé pour un service d'accompagnement des appelants dans des démarches administratives, [...] en violation du plan national de numérotation et ses règles de gestion* ».

Au cours de l'année 2020, il ressort de l'espace<sup>1</sup> de signalements des services à valeur ajoutée mis en place par l'af2m<sup>2</sup> que 70 signalements ont été effectués sur le numéro 33 700<sup>3</sup> et le site internet surmafacture.fr<sup>4</sup>, à propos du numéro 118 777 : plusieurs de ces signalements ont été effectués par des personnes pensant contacter directement, en appelant le 118 777, les services après-vente de grandes sociétés telles qu'EDF.

---

<sup>1</sup> Au titre de la lutte contre la fraude, l'Arcep dispose d'un accès à l'espace de signalements des services à valeur ajoutée (« SVA ») mis en place par l'af2m lui permettant de consulter l'intégralité des signalements émis par les utilisateurs finals et d'effectuer des analyses pour un opérateur ou pour un numéro en particulier.

<sup>2</sup> Association regroupant entre autres des opérateurs de communications électroniques et des éditeurs de SVA, qui a notamment pour objectif d'informer les consommateurs et de leur proposer des outils adaptés dans le cadre de la lutte contre les spams SMS et les spams vocaux ainsi que de coordonner les travaux des acteurs impliqués dans la lutte contre la fraude.

<sup>3</sup> Ce dispositif est un système de signalement qui permet aux consommateurs d'alerter gratuitement les opérateurs sur des SMS ou appels qu'ils jugent indésirables ou frauduleux (« spam vocal » ou « ping call »).

<sup>4</sup> Les opérateurs et les éditeurs ont mis en place un annuaire inversé disponible à cette adresse permettant de retrouver à qui appartient un numéro, de connaître un tarif ou d'obtenir des informations liées aux services à valeur ajoutée.

## **2.2 L'ouverture, sur le fondement de l'article L. 36-11 du CPCE, de la procédure d'instruction et les éléments recueillis dans ce cadre**

La formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (RDPI) de l'Autorité a ouvert, par la décision n° 2021-0133-RDPI en date du 11 février 2021 prise sur le fondement des articles L. 36-11 et D. 594 du CPCE, une instruction relative au manquement éventuel de la société Multimédia Access aux dispositions des articles L. 44 et R. 10 et suivants du CPCE, et des décisions de l'Autorité n° 06-0639 et n° 2018-0881 susvisées.

Par courrier en date du 15 février 2021, le rapporteur désigné pour instruire la procédure ouverte à l'encontre la société Multimédia Access a transmis un questionnaire à cette dernière, auquel elle a répondu le 8 mars 2021.

Dans sa réponse, la société Multimédia Access indique, concernant les modalités de récupération des bases d'abonnés des différents opérateurs, qu'elle « a accès aux listes d'abonnés des opérateurs via son accord avec l'opérateur Passeron Christian. [...] L'opérateur Passeron Christian a conclu un contrat avec l'agrégateur Amabis » et que « les services fournis par Amabis permettent [...] d'avoir accès aux données annuaire des opérateurs suivants : [SDA] ».

La société indique également que « les données de la base d'abonnés d'Amabis sont mises à jour de façon [SDA] ».

En outre, la société indique que « le seul service additionnel fourni par Multimédia Access via le 118777 est « la mise en relation téléphonique avec le correspondant dont les coordonnées ont été demandées dès lors que les coordonnées demandées sont communiquées explicitement et distinctement par oral à l'appelant avant cette mise en relation. ».

Enfin, la société Multimédia Access a précisé que des encarts publicitaires pour le numéro de services de renseignements téléphoniques 118 777 étaient notamment diffusés sur des [SDA]. A cet égard, la société Multimédia Access a indiqué qu'elle, « n'a aucun lien capitalistique avec les différents sites web qui diffusent des publicités pour le 118777 ».

Dans le cadre de l'instruction, le rapporteur a effectué différents tests sur les activités d'annuaire universel en ligne et de renseignements téléphoniques de la société Multimédia Access. Les résultats de ces tests ont été répertoriés dans des procès-verbaux dressés le 12 février 2021 et les 18 et 31 mars 2021.

## **3 Constat des manquements**

Dans le cadre de la fourniture d'un service universel de renseignements téléphoniques, la société Multimédia Access doit se conformer, en application des dispositions rappelées au point 1.2 de la présente décision, aux conditions d'utilisation des numéros courts de renseignements téléphoniques ainsi qu'aux conditions de fourniture des informations au titre d'un annuaire universel ou d'un service universel de renseignements.

### **3.1 S'agissant du respect des dispositions encadrant l'édition d'annuaires universels ou de services universels de renseignements**

Pour rappel, l'article R. 10-7 du CPCE dispose que « tout annuaire universel sous forme imprimée ou électronique et tout service universel de renseignements donnent accès aux noms et prénoms, aux raisons sociales ou dénominations sociales, aux adresses et aux numéros de téléphone de tous les abonnés au service téléphonique au public et des utilisateurs qui ont manifesté leur accord. Ils donnent

également accès à la mention de la profession des personnes qui l'ont souhaité dans les conditions prévues au quatrième alinéa de l'article R. 10-3 ».

Or, il ressort du procès-verbal dressé le 12 février 2021 par le rapporteur désigné pour instruire la procédure, portant sur les informations fournies par la société Multimédia Access dans le cadre de son activité d'annuaire en ligne, qu'aux adresses *118777.fr*, *118-777.com*, *118777.net* et *118-777.org* :

- le numéro de téléphone de l'Arcep est le 118 777, alors qu'il s'agit en réalité du 01 40 47 70 00 ;
- les locaux de l'Arcep sont situés au « *7 square Max Hymans CEDEX 15 75730 PARIS 15E* » alors qu'ils sont situés depuis novembre 2018 au 14 rue Gerty Archimède, 75012 Paris.

Il ressort en outre du procès-verbal dressé le 31 mars 2021 par le rapporteur désigné pour instruire la procédure que lors d'une recherche faite, sur ces mêmes sites internet, concernant la société « Orange » à « Paris » :

- les numéros de téléphone des 20 résultats de la recherche sont systématiquement indiqués comme étant le 118 777 ;
- l'adresse de certains de ces résultats est incomplète, en ce qu'elle précise uniquement « 75015 PARIS 15E ».

Ainsi, il ressort de l'instruction que les recherches effectuées par le rapporteur sur les différents sites internet de la société Multimédia Access<sup>5</sup> affichent uniquement le numéro de téléphone 118 777, et non celui du résultat desdites recherches, et que les adresses postales sont soit insuffisamment mises à jour, soit incomplètes.

Par suite, il apparaît que la société Multimédia Access ne respecte pas son obligation au titre de l'article R. 10-7 du CPCE.

### **3.2 S'agissant du respect des conditions d'utilisation du numéro court 118 777**

Pour rappel, la décision n° 2018-0881 modifiée susvisée de l'Autorité définit notamment, dans son annexe 1, les conditions d'utilisation d'un numéro court de renseignements téléphoniques. À ce titre, il est notamment interdit à un fournisseur de renseignements téléphoniques d'offrir des services « *proposant d'accompagner l'appelant dans des démarches professionnelles ou administratives* ».

Or, il ressort du procès-verbal dressé le 18 mars 2021 par le rapporteur désigné pour instruire la procédure, portant sur les informations fournies par la société Multimédia Access dans le cadre de son activité d'annuaire universel en ligne, qu'aux adresses *118777.fr*, *118-777.com*, *118777.net* et *118-777.org*, il a été constaté la présence d'une mention indiquant qu'« *en fonction du problème concerné, vous devez pouvoir téléphoner à votre service client et ainsi pouvoir exprimer votre mécontentement. Le 118777 peut vous mettre en relation avec le service client voulu et résoudre vos désaccords* » (gras ajouté).

En proposant d'accompagner l'appelant du numéro court 118 777 dont elle est attributaire dans ses démarches administratives à travers les annuaires universels en ligne édités par la société Multimédia Access, cette dernière a ainsi commis un manquement aux dispositions de la décision n° 2018-0881 modifiée précitées.

---

<sup>5</sup> La société Multimédia Access fournit un service d'annuaires universels en ligne sur différents sites Internet, dont notamment ceux disponibles aux adresses suivantes : *118777.fr*, *118-777.com*, *118777.net* et *118-777.org*.

## 4 Mise en demeure

Compte tenu de l'ensemble de ce qui précède, des manquements commis par la société Multimédia Access à ses obligations en tant qu'éditeur d'annuaire universel et de service universel de renseignements résultant des dispositions prévues par l'article R. 10-7 du CPCE et à ses obligations en tant qu'attributaire d'un numéro court de renseignements téléphoniques résultant des dispositions de la décision n° 2018-0881 susvisée, et au regard des objectifs de régulation prévus à l'article L. 32-1 du CPCE, notamment de protection des consommateurs, il apparaît justifié et proportionné de mettre en demeure la société Multimédia Access de respecter, dans un délai d'un mois à compter de la notification de la présente décision, les dispositions précitées de l'article R. 10-7 du CPCE ainsi que celles de la partie 2.4.12 b) de l'annexe 1 à la décision n° 2018-0881 susvisée :

- en mettant à jour les différents annuaires universels et services universels de renseignements en ligne qu'elle édite, afin que s'affichent les numéros de téléphone et adresses des utilisateurs finals, en lieu et place du 118 777, lors de toute recherche effectuée sur ces sites internet ; et
- en ne proposant plus de services d'accompagnement de l'appelant dans le cadre de démarches administratives.

En outre, l'Autorité souligne que l'instruction ouverte sur le fondement de la décision n° 2021-0133-RDPI en date du 11 février 2021 se poursuit concernant d'autres manquements éventuels de la société Multimédia Access aux dispositions des articles L. 44 et R. 10 et suivants du CPCE et des décisions n° 06-0639 et n° 2018-0881 susvisées, et que l'adoption de la présente décision est sans préjudice de l'adoption éventuelle, à une date ultérieure, d'autres décisions sur le fondement de l'article L. 36-11 du CPCE.

### Décide :

**Article 1.** La société Multimédia Access, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 849 736 392, est mise en demeure de respecter, dans un délai d'un mois à compter de la notification de la présente décision, les dispositions de l'article R. 10-7 du code des postes et des communications électroniques ainsi que celles de la partie 2.4.12 b) de l'annexe 1 à la décision n° 2018-0881 modifiée susvisée, en :

- mettant à jour les différents annuaires universels et services universels de renseignements en ligne qu'elle édite, afin que s'affichent les numéros de téléphone et adresses des utilisateurs finals, en lieu et place du 118 777, lors de toute recherche effectuée sur les sites internet où son service est utilisé ;
- ne proposant plus de services d'accompagnement de l'appelant dans le cadre de démarches administratives.

**Article 2.** La société Multimédia Access est mise en demeure de justifier à la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction de l'Autorité, au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la notification de la présente décision, du respect de l'article 1<sup>er</sup> de la présente décision.

**Article 3.** La présente décision sera notifiée à la société Multimédia Access par la directrice générale de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse et publiée sur le site de l'Autorité sous réserve des secrets protégés par la loi. Elle sera transmise à la société Troov sous réserve des secrets protégés par la loi.

Fait à Paris, le 13 avril 2021,

La Présidente

Laure de LA RAUDIÈRE