

Commission d’Ethique pour les télécommunications

**Ellipse Building – Bâtiment C
Boulevard du Roi Albert II 35
1030 BRUXELLES**

Avis n° 2008/003

sur

un projet d'arrêté royal modifiant diverses dispositions 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,
comme publié dans la consultation par le Conseil de l'IBPT à la demande du Cabinet du Ministre pour l'Entreprise et la Simplification du 9 juillet 2008

émis le

29/08/2008

1. Contexte

Le présent avis vise à examiner le document de consultation du 9 juillet 2008 contenant des propositions de modification de l'AR Numérotation, publié sur le site Internet de l'IBPT. Les modifications prévues dans le projet d'arrêté royal visent principalement à aligner la tarification des appels GSM et des appels établis par le biais de lignes fixes, à apporter des corrections terminologiques ainsi qu'à résoudre des problèmes d'implémentation.

Un collaborateur de l'IBPT, M. Nuyens, a, lors de la réunion de la Commission d'éthique du 29 août 2008, expliqué le contexte dans lequel le document de consultation a été adopté ainsi que les modifications proposées qui sont reprises dans le projet d'AR.

Le présent avis anticipe la possibilité d'émettre des commentaires sur la réforme proposée pour au plus tard le 5 septembre 2008.

2. Examen au fond

2.0. Généralités

La Commission d'éthique adopte le point de vue que le Code d'éthique qu'elle doit élaborer décide des séries de numéros parmi lesquels les services payants peuvent être offerts et des conditions dans lesquelles ces services peuvent être offerts aux utilisateurs finals (article 134 de la loi relative aux communications électroniques). En l'occurrence, il ne s'agit pas d'un avis au sens juridique du terme mais bien d'une proposition au sens juridique du terme, qui doit donc être considérée comme un avis contraignant et dont il faut donc tenir compte en tant que tel lors de la rédaction de textes réglementaires en la matière. Par conséquent, ces textes réglementaires doivent contenir les propositions de la Commission lorsqu'ils sont examinés par le Conseil d'Etat.

Tous les membres de la Commission d'Ethique marquent leur accord sur cette conclusion et souhaitent la communiquer expressément en tant que telle dans la proposition fournie.

2.1. Article 50 ¹

2.1.1. élimination de la trop grande différence en matière de tarifs utilisateurs maximums pouvant être appliqués par les opérateurs de services téléphoniques fixes, d'une part et les opérateurs mobiles, d'autre part

Les tarifs maximums appliqués pour les appels à partir d'appareils GSM vers des numéros à taux majoré sont pratiquement réduits de moitié. Exemple: le tarif maximum de 4 € est ramené à 2 €. Les opérateurs mobiles qui facturent l'abonné peuvent également porter en compte un petit surcoût de maximum 12 eurocent, à savoir la valeur du tarif de terminaison d'appel pour l'opérateur concerné. Ces 12 eurocent constituent le surcoût le plus élevé pouvant être appliqué. L'IBPT fixe le surcoût autorisé pour chaque opérateur séparément. Etant donné qu'il s'agit d'un tarif maximum, il y aura toujours de petites différences entre les opérateurs qui optent pour la facturation du montant maximum et les opérateurs facturant moins que ce montant.

¹ Les commentaires de la Commission d'éthique relatifs à cet article valent également *mutatis mutandis* pour les modifications qui sont apportées à l'article 48 relatif à la série de numéros 070.

Par conséquent, les mentions devront faire une distinction entre les appels établis à partir d'une ligne fixe (maximum 2 € dans l'exemple) et les appels établis par GSM (maximum 2,12 € dans l'exemple). La Commission d'éthique souligne que cette obligation de double affichage des prix est déjà reflétée dans l'actuel projet d'AR de Code d'éthique. La Commission d'éthique estime qu'il est crucial de maintenir cette obligation dans le projet d'AR Code d'éthique.

La Commission d'éthique estime que dans la pratique, les utilisateurs ne connaîtront plus les frais terminaux totaux de leur appel. Cette réduction de transparence en la matière suscite et continue de susciter une certaine inquiétude. La Commission d'éthique estime également que la discrimination qui existait éventuellement entre les opérateurs fixes et mobiles n'a pas complètement disparu suite aux modifications proposées, car seuls les opérateurs mobiles peuvent facturer le surcoût, à savoir la valeur du tarif de terminaison d'appel de l'opérateur concerné, pour le tarif maximum prévu. Il est cependant positif que les coûts totaux éventuels (il s'agit des tarifs maximums) peuvent éventuellement être réduits environ de moitié lorsque l'appel a été établi depuis un téléphone mobile.

La Commission d'éthique émet un avis positif mais continue cependant d'attirer l'attention sur le manque de transparence au niveau des tarifs utilisateur final, d'une part, et l'élimination incomplète de la discrimination entre les appels de téléphonie mobile et fixe, d'autre part.

2.1.2. L'adaptation du tarif utilisateur final maximum pouvant être lié aux numéros 0901

L'adaptation de l'AR s'efforce de réformer la série de numéros 0901 et de faire disparaître l'aspect 'non fonction du temps'. Il est proposé de faire en sorte que seul le tarif utilisateur final maximum de la série 0901 ne soit pas limité dans le temps et de l'augmenter de 2 euros par appel, par analogie au tarif utilisateur final le plus élevé qui vaut pour la série où les jeux, concours et quiz doivent être fournis. Il s'agit d'un tarif maximum et rien n'empêche un opérateur d'appliquer un tarif moins élevé.

La Commission d'éthique se demande à quel point cette mesure aura un impact sur la facture de l'utilisateur final et s'il est bien nécessaire d'augmenter ce tarif. En fait, il s'agit d'une hausse tarifaire de 0,5 euros à 2 euros. Ce montant est bien par appel et plus par minute.

Aucun argument économique susceptible de justifier la hausse de ce tarif à 2 euros n'a été communiqué à la Commission.

Par conséquent, la Commission émet un avis négatif sur ce point.

2.1.3. L'indication claire de la personne qui est chargée de délivrer le message tarifaire

A ce jour, il y a eu plusieurs fois des discussions concernant la question de savoir qui était responsable de délivrer le message tarifaire: l'opérateur de la partie appelante, l'opérateur qui est titulaire du numéro à taux majoré ou le prestataire de services. Comme la plupart des passages dans l'actuel AR numérotation indiquent une responsabilité du prestataire de services, des adaptations sont proposées afin que ce soit clairement le prestataire de services qui assume cette responsabilité (avec la possibilité pour ce dernier d'en sous-traiter la mise en œuvre concrète à un opérateur).

La Commission d'éthique marque son accord sur cette proposition et émet un avis positif à cet égard.

2.1.4. Adaptation de l'interruption automatique des opérateurs qui sont tarifés en fonction de la durée de l'appel.

La Commission d'éthique a pris note du fait que plusieurs organisations à l'IBPT ont demandé une exception à la règle de l'interruption automatique de l'appel après 10 minutes car leurs services ne pouvaient pas être livrés complètement dans ce laps de temps. La Commission d'éthique a également pris note d'un benchmark de l'IARN, qui établit qu'avec 10 minutes, la Belgique est le pays le plus strict (la plupart des autres pays interrompent un appel après 30 ou parfois 60 minutes) et que de plus, avec un tarif utilisateur final maximum de 2 euros (après l'exécution des modifications), la Belgique est le deuxième pays au tarif utilisateur final le meilleur marché. Enfin, la Commission d'éthique prend note de l'explication reprise dans le rapport au Roi qui stipule que suite à la disparition des tarifs utilisateurs finals maximums doublés à partir d'un GSM, il apparaît une marge globale qui peut être portée en compte afin de tempérer une nouvelle perte globale du chiffre d'affaires.

Face à ces considérations, la Commission d'éthique met en évidence que le Service de médiation pour les télécommunications continue d'enregistrer une augmentation du nombre de plaintes. En plus, selon toute probabilité, ces plaintes ne forment que la pointe de l'iceberg et la problématique réelle est beaucoup plus grave. A cet égard, il est très important de noter que le régime de 10 minutes proposé a été considéré par les organisations de consommateurs, le Service de médiation pour les télécommunications, la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF ainsi que le Conseil de la Consommation comme une disposition très importante pour une meilleure protection du consommateur. La Commission d'éthique se réjouit de constater que le benchmark montre que notre pays joue un rôle important et occupe une place éminente en matière de protection du consommateur. Elle estime que l'application évoquée d'un service business-to-business ne constitue pas une raison fondée pour modifier la règle des 10 minutes, car les sociétés ont la possibilité d'échanger des factures pour l'indemnisation de par exemple une assistance technique par téléphone. L'on peut également citer l'exemple d'un bureau d'avocats qui peut, par le biais d'une note d'honoraires, facturer les coûts de l'appel conformément au temps utilisé selon les données du central téléphonique.

De plus, une communication téléphonique moyenne dure à peine entre 2 et 3 minutes et celle-ci est donc bien largement inférieure à la limite des 10 minutes. La seule solution qui pourrait être acceptable est l'hébergement de services business-to-business dans un groupe 0900 séparé, par exemple le 0903, avec une période prolongée de forced release au cours de laquelle seuls ces services sont offerts et pas de jeu ou de divertissement.

Cette proposition n'apporte aucune amélioration pour le consommateur et ne semble pas non plus avoir de fondement prudentiel. Par conséquent, la Commission émet un avis négatif.

2.2 Article 71

2.2.1 Remplacement du terme confus "par appel"

A l'article 71 de l'AR numérotation, le terme "par appel" est utilisé au lieu de par exemple "par message" afin de correspondre à l'article 120 de la loi du 13 juin 2005 en matière de blocage gratuit des appels comme cela existait au moment de la rédaction de l'actuel AR Numérotation début 2007. L'objectif visé était également de prévoir ce "Call Barring" pour les messages SMS et MMS. Parallèlement à l'adoption de l'AR Numérotation, une modification à l'article 120 de la loi du 13 juin 2005 a également été adoptée et par conséquent le "Call Barring" a également été déclaré expressément applicable aux "*messages entrants ou sortants*", rendant l'utilisation du terme "appel" superflu. La Commission d'éthique a également été informée de la discussion entre l'IBPT et les opérateurs mobiles, durant laquelle les opérateurs mobiles ont allégué qu'ils assimilaient les termes "par appel" dans l'AR Numérotation aux termes "par message", ce qui n'était cependant pas le but visé selon les auteurs de l'AR Numérotation. Comme il n'a d'autre part pas non plus été estimé souhaitable de complètement supprimer les modèles de tarification dans le secteur mobile (avec parfois une facturation pour un message reçu, par exemple lorsqu'un code doit être

envoyé pour obtenir un logo ou une sonnerie), il est proposé de remplacer à différents endroits à l'article 71 le terme "*par appel*" par un tarif utilisateur final maximum nominal par transaction. Exemple: dans la série 3XXX, le prix total par transaction ne peut pas dépasser 4 euros, quelle que soit la manière dont ce montant est réparti (à la réception, l'envoi ou selon une répartition entre un message à envoyer et un message à recevoir).

La Commission estime que c'est une bonne affaire et émet un avis positif.

2.2.2. Introduction d'une nouvelle définition de m-payment

La série 4XXX a été introduite afin de permettre les applications m-payment (ex. paiement d'un trajet avec De Lijn par GSM) et les dons fiscalement déductibles. La définition actuelle de la série 4xxx diffère cependant très peu de celle donnée aux services de paiement habituels via des réseaux de communications électroniques, avec pour conséquence que ces services pouvaient en principe appliquer impunément le tarif maximum plus élevé de 31 euros au lieu de 4 euros maximum pour les autres services. Il est proposé d'utiliser la définition de "monnaie électronique", déterminée à l'article 1.3 de la Directive 2000/46 de la Commission européenne du 18 septembre 2000 et de renvoyer spécifiquement aux "services pour la collecte de fonds" pour ce qui concerne l'organisation d'actions de charité par SMS. Les nouvelles conditions d'utilisation déterminées par cette définition font en sorte que l'accès à cette série de numéros est plus strict.

La Commission émet un avis positif sur ce projet.

2.2.3. Adaptation de la définition d'un service d'abonnement

La nouvelle définition renvoie à "*dont la réception est payante pour l'abonné*" pour éviter que des services payants pour lesquels les coûts sont répartis entre l'utilisateur final et le prestataire échappent aux réglementations spécifiques liées à la série 9XXX.

La Commission marque son accord sur cette proposition et émet un avis positif.

2.2.4. Introduction de sous-catégories dans la série 9XXX

Cette subdivision est visée car pour le moment, des jeux ou des logos et des sonneries sont régulièrement fournis via des séries 9XXX. Cette série comprend également les applications des services résiduels comme les newsflashes par GSM ou les prévisions météo par SMS. Conformément à l'AM Call Barring, il doit être possible de faire bloquer les jeux, logos et sonneries etc., sans toucher aux services résiduels. Cet objectif ne peut pas être atteint s'il n'y a pas de répartition interne dans la série 9XXX.

La Commission émet un avis positif sur ce projet.

3. Conclusion

La Commission d'éthique émet un avis positif sur toutes les modifications proposées sauf sur l'adaptation du tarif utilisateur final maximum pouvant être lié aux numéros 0901 (point 2.1.2) et l'adaptation de l'interruption automatique des opérateurs qui sont tarifés en fonction de la durée de l'appel (point 2.1.4). La Commission d'éthique estime pour ces deux points qu'ils n'apportent aucune amélioration au consommateur et ne semblent pas avoir de fondement prudentiel.

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere
Président