

# **Commission d’Ethique pour les télécommunications**

Avenue de l’Astronomie 14, boîte 21  
1210 BRUXELLES

**Avis n° 2007/001**

**sur le projet d’arrêté royal  
relatif à la gestion de l’espace de numérotation national  
et à l’attribution et au retrait des droits d’utilisation de numéros**

émis le

13/03/2007

## 1. Remarque préalable

Les membres de la Commission d'Ethique ont reçu le 13 mars 2007 le projet d'arrêté royal relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros.

Au cours de la séance de la Commission en date du 13 mars 2007, le représentant de l'IBPT, qui assure également le secrétariat de la Commission, a donné une explication sur ce projet.

La Commission peut comprendre le fait qu'un avis urgent soit demandé et qu'en raison des délais serrés, les membres aient été dans l'impossibilité de se pencher en profondeur et au fond sur le projet. Elle estime cependant devoir préciser qu'il ne peut pas être dérogé à ses prérogatives d'émettre ultérieurement un avis plus élaboré après avoir réalisé une étude approfondie et une évaluation et de, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, encore formuler à l'avenir aux ministres compétents des recommandations relatives au plan de numérotation et entre autres les conséquences qu'il est susceptible d'avoir sur l'utilisateur. Il est certain qu'un certain nombre des éléments ci-dessous resteront utiles lorsque la Commission établira le projet de Code d'éthique.

Le projet d'arrêté royal prévoit la possibilité d'une réglementation complémentaire susceptible d'influencer la protection du consommateur et donc d'avoir un impact sur les missions et les compétences de la Commission. L'article 80 de l'arrêté peut être cité à titre d'exemple. La Commission estime qu'elle doit être préalablement consultée lors de l'établissement de ce type de réglementation complémentaire.

## 2. Remarques formelles

Avant de procéder à un examen du contenu du projet d'arrêté royal, la Commission tient à souligner qu'une relecture du texte visant des adaptations et des corrections sur le plan légistique est nécessaire.

Sans être exhaustif d'aucune manière, il peut être insisté sur :

- le fait qu'un certain nombre d'aspects formels peuvent être corrigés :
  - la mention du numéro de l'article est toujours suivie par un point ;
  - le paragraphe et le numéro du paragraphe sont parfois indiqués par un espace et parfois sans espace ;
  - Ministre n'est pas écrit avec une majuscule dans la partie déterminante de l'arrêté ;
  - les annexes doivent également être signées par le Chef d'Etat et par les ministres concernés ; chaque annexe à la fin du texte doit être complétée

- comme suit : « Vu pour être annexé à Notre arrêté du ... » relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros » suivi par les formules de signature ;
- de nombreuses phrases ne se terminent pas par un point ;
  - du point de vue linguistique, il peut être constaté que le texte néerlandais et français ne correspondent pas toujours entièrement :
    - en l'occurrence, l'article 62 peut être cité à titre d'exemple ;
  - plusieurs termes sont utilisés pour le même concept ou la désignation n'est pas uniforme :
    - à ce niveau, il serait utile d'indiquer en général que tous les montants cités dans le projet sont TVA incluse ;
    - lorsqu'il est renvoyé à des montants, différents termes sont utilisés, comme entre autres « tarif », « tarif utilisateur final », « coût » et « tarif de détail ».

### **3. Examen au fond**

- a) La Commission constate que l'arrêté royal, comme le présente le projet, reprend des dispositions fixant soit des tarifs maximums soit des tarifs fixes. Même si ces montants semblent parfois sensiblement plus élevés que les montants aujourd'hui effectivement appliqués sur le marché, la Commission ne peut pas juger du niveau du prix et/ou des raisons de son application. Toutefois la question se pose de savoir, certainement pour ce qui est des tarifs fixes, si ces dispositions sont compatibles avec les principes de base de la libre concurrence et si elles passent le test de la réglementation au niveau de la protection de la concurrence économique. Il ne revient pas à la Commission de se prononcer au fond à cet égard. Le fait que la Commission pose tout de même la question s'explique par son souci de disposer d'une base juridique fixe.
- b) Le code de conduite appliqué volontairement par les opérateurs téléphoniques au niveau des services payants par le biais des réseaux de communications électroniques dont le prix est lié à la durée, prévoit actuellement un arrêt automatique de la communication après 30 minutes.

L'arrêté royal, plus précisément l'article 50, § 5, établit de manière contraignante une limite de durée qui est sensiblement plus courte, à savoir 10 minutes. La Commission peut entièrement approuver ce type d'initiative, car elle offre à l'utilisateur final, et en particulier au consommateur, une bien meilleure protection contre des montants inopinément élevés.

- c) L'arrêté royal prévoit, pour ce qui est du plan de numérotation et de la tarification y afférente, l'entrée en vigueur 10 mois après la publication au Moniteur belge. Pour le plan de numérotation SMS et MMS, c'est même 12 mois après la

publication. Les adaptations approfondies et très poussées susceptibles de découler de l'arrêté royal peuvent justifier un tel laps de temps.

La Commission estime qu'il faudrait profiter de l'occasion pour exécuter simultanément des mesures permettant à l'utilisateur final de distinguer plus facilement les numéros de téléphone géographiques et mobiles des numéros payants, afin d'éviter systématiquement tout abus et dol éventuel. Ce serait possible en faisant uniquement commencer par le chiffre "0" les numéros géographiques et mobiles, tandis que ce chiffre de début "0" disparaîtrait pour les numéros utilisés pour les services payants. Selon l'explication fournie par le représentant de l'IBPT sur ce point, aucun argument juridique ou technique ne semble s'opposer à cette adaptation.

La Commission est consciente du fait que les adaptations proposées à cet effet pourraient engendrer des coûts pour les opérateurs et/ou prestataires de services concernés. Faire coïncider ces adaptations avec l'implémentation du nouveau plan de numérotation doit permettre de limiter à un minimum les coûts éventuels.

- d) Dans le même souci d'assurer une bonne protection de l'utilisateur final, la Commission tient à formuler encore deux autres propositions.

Le projet d'arrêté royal prévoit dans un certain nombre de cas, surtout pour les services payant appelés services « plus chers », l'obligation de fournir préalablement à l'appelant un message tarifaire qui lui indique clairement le coût du service payant. Cette exigence ne s'applique pas aux autres cas, de sorte que dans l'ensemble la Commission manque de clarté concernant les informations préalables du consommateur.

Dans les pratiques que nous pouvons constater aujourd'hui et où ce message est déjà fourni, il arrive que la communication payante soit immédiatement établie après le message, empêchant ainsi dans les faits l'utilisateur final de s'opposer effectivement contre l'établissement de la communication payante.

La Commission estime que ces abus peuvent être le plus efficacement évités par une double intervention. Elle propose tout d'abord que, dès qu'un utilisateur appelle un numéro lui permettant d'obtenir un service payant, autrement dit, dès qu'il doit payer plus que pour un appel vers un numéro géographique ou un numéro mobile, il reçoive toujours au préalable un message clair concernant le tarif applicable. Selon la Commission, il n'est pas indiqué de faire une quelconque distinction selon qu'il s'agit d'une identité de service 70 ou bien d'une identité de service 9.

Cela devrait être combiné avec un système « opt-in » où l'utilisateur final doit effectuer une opération active pour également déclencher la fourniture effective du service payant, par exemple en enfonçant une touche.

Un système « opt-out » ne peut constituer une alternative utile à la proposition ci-dessus qu'à condition que l'utilisateur final dispose de suffisamment de temps pour mettre fin à la communication avant d'être soumis au paiement du service et que son attention soit très explicitement attirée sur la progression de ce temps de réflexion, par exemple en émettant un signal sonore précédé par le message « le service payant est activé après le 3<sup>ème</sup> bip).

La Commission est consciente que dans des cas particuliers, comme par exemple en cas de télévoting massif, la procédure susmentionnée sera éventuellement difficile à exécuter. Dans ces cas, les informations à l'attention des consommateurs relatives à la tarification devraient être fournies d'une manière alternative et claire (une bannière à l'écran, une communication orale répétée pendant le programme diffusé, des informations plus claires et lisibles pendant les réclames, etc.).

- e) Enfin, la Commission souhaite encore apporter une autre adaptation au texte de l'arrêté royal. Comme déjà dit, la Commission se range totalement derrière les dispositions de l'article 50, § 5 de l'arrêté royal. Le texte ne permet cependant pas d'établir clairement à 100% si cette disposition concernant la coupure automatique après 10 minutes porte exclusivement ou non sur les services payants de l'identité de service 9. La Commission estime que cette protection doit s'appliquer à tous les appels vers les services payants, lorsque leur prix est lié à la durée.

Par analogie, il est également indiqué de prévoir un principe similaire pour ce qui concerne les services SMS ou MMS payants, lorsque la conséquence de l'inscription est la réception de plusieurs messages ou de messages ultérieurs répétés avec un 'reserved charging'. A cet effet, l'on pourrait imaginer un système, comme il y en a du reste notamment un en Suède, où l'utilisateur doit, après avoir reçu un certain nombre de messages à déterminer, reconfirmer qu'il souhaite continuer à utiliser le service.

Pour la Commission d'Éthique  
pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere  
Président