



L'actualité de l'ARCEP &gt; Actualités &gt; - Derniers communiqués

Présentation

Textes de référence

Actualités

Publications

Observatoires

Grands dossiers

Accès ciblés

- ➔ Secteur postal
- ➔ Consommateurs
- ➔ Collectivités
- ➔ Opérateurs

Accès Rapide

- ➔ Derniers avis et décisions publiés
- ➔ Opérateurs déclarés (liste)
- ➔ Base de données fréquences
- ➔ Analyse des marchés (tableau)
- ➔ Numérotation (recherche)
- ➔ Revue de presse

## Actualité / Communiqué de presse

**SERVICES À VALEUR AJOUTÉE – SERVICES DE MISE EN RELATION**

**L'ARCEP confirme l'entrée en vigueur au 1er juillet 2013 des règles d'utilisation de numéros surtaxés applicables aux services de mise en relation à partir de sites internet thématiques. Elle invite les éditeurs de services et les opérateurs à poursuivre leurs travaux sur les règles déontologiques et en fera un bilan fin 2013.**

Paris, le 28 juin 2013

Au cours des dernières années, l'attention de l'ARCEP a été attirée à plusieurs reprises, par des services publics et des entreprises, sur le développement de pratiques de sites internet qu'ils estimaient abusives et susceptibles de porter atteinte à leur image ou d'enfreindre certaines obligations légales.

Des pratiques qui soulèvent des difficultés juridiques

Ces pratiques consistent notamment à présenter, sous forme d'annuaires, des services publics et des entreprises avec leurs coordonnées postales et téléphoniques modifiées en substituant à leur numéro de téléphone usuel un numéro surtaxé de mise en relation.

Le développement de ces pratiques repose sur un modèle économique associant internet, en tant qu'environnement de développement de services à faible coût et en tant qu'espace publicitaire, et la téléphonie, à travers une offre payante de mise en relation par un numéro téléphonique surtaxé. Les pratiques observées ont soulevé de sérieuses difficultés juridiques.

En effet, outre le coût qui en résulte pour accéder à des informations sur des services publics essentiels, les atteintes potentielles à l'image de ces services publics et des entreprises, le non-respect de la loi concernant les services clients et les risques de tromperie de l'internaute, ces sites utilisent de nombreux numéros de téléphone. Ils les affectent, sans qu'ils en aient exprimé le besoin à des utilisateurs disposant déjà d'un numéro (généralement non-surtaxé) et proposent un service de mise en relation surtaxé. Ces pratiques sont contraires à la bonne gestion des ressources du plan de numérotation dont l'ARCEP est garante. C'est à ce dernier titre que l'ARCEP a inséré, dans sa décision du 17 juillet 2012 de modernisation des conditions d'utilisation des numéros spéciaux et des numéros courts<sup>[1]</sup>, une disposition prévoyant que « les numéros spéciaux à tarification majorée ne peuvent être affectés à une personne physique ou morale, même temporairement, pour l'appeler, sans avoir recueilli, préalablement et de manière explicite, son consentement afin d'être jointe par un tel numéro ».

Une entrée en vigueur décalée afin de permettre aux professionnels de proposer des mesures d'autorégulation

A la demande des représentants des éditeurs de services l'ARCEP a décidé de différer d'un an, au 1er juillet 2013, l'entrée en vigueur de cette disposition.

Toutefois, lors de la séance du 22 juin 2012 de la commission consultative des communications électroniques, l'ARCEP a invité l'ensemble des acteurs économiques concernés et leurs représentants à formuler, dans les meilleurs délais, s'ils le souhaitaient, des règles alternatives validées par l'ensemble des parties prenantes permettant de mettre fin aux abus observés, notamment en termes de clarté de l'information de l'internaute et de bonne gestion des numéros.

C'est dans ce cadre que SVA+, l'association créée par les opérateurs et les éditeurs de services à valeur ajoutée pour mettre en place une autorégulation du secteur, a transmis à l'ARCEP, le 18 juin 2013, un premier projet d'encadrement déontologique. Ces propositions visent notamment à améliorer l'information des internautes, à interdire le référencement des services publics et des services clients des entreprises et à mettre en place un mécanisme - de type « opt-out » - permettant aux entreprises de demander le retrait du référencement des sites.

L'Autorité confirme l'entrée en vigueur de sa décision et demande aux acteurs concernés de poursuivre leur réflexion

Ces propositions comportent des avancées significatives, mais plusieurs points nécessitent d'être approfondis, portant autant sur les règles elles-mêmes (règles de gestion des numéros, information préalable des personnes référencées, cas des professions réglementées : avocats, huissiers de justice, notaires, etc.) que sur l'existence et la pérennité des moyens de contrôle.

L'ARCEP constate par ailleurs que les associations d'utilisateurs et les fédérations professionnelles concernées n'ont pas eu, à ce stade, la possibilité de s'exprimer sur les propositions formulées par SVA+. Il apparaît donc nécessaire que les échanges engagés tardivement, alors que l'ARCEP, dès la fin juin 2012, avait invité les acteurs concernés à formuler des propositions se poursuivent.

Dans ces conditions, l'ARCEP :

- ne peut que confirmer l'entrée en vigueur au 1er juillet prochain des règles d'utilisation de numéros surtaxés pour des services de mise en relation prévues par sa décision du 17 juillet 2012 ;

- invite les éditeurs de services et les opérateurs à poursuivre leurs travaux de définition et de mise en œuvre d'un cadre d'autorégulation équilibré et durable, et à l'informer régulièrement de l'avancée de leurs travaux.

Elle fera un bilan de ces travaux et de ces échanges, fin 2013, avant d'envisager toute modification des dispositions applicables.

[1] Décision n° 2012-0856 de l'ARCEP du 17 juillet 2012 modifiant l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts prévue par la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005.

 Retour

Les autres commun

Année

Toutes les années

Thème

Tous les thèmes

Mots-clés

Les documents assc

## Espace Presse

Communiqués de presse  
Données Chiffrées  
Photothèque  
Notre page sur Facebook

## L'ARCEP vous informe

Les listes de diffusion  
La lettre hebdo  
Les cahiers de l'ARCEP  
Les vidéos  
Le rapport annuel  
Les rapports au Parlement  
Les documents pour les collectivités  
Les rapports de missions à l'étranger

## Le site conso

Telecom-infoconso.fr

