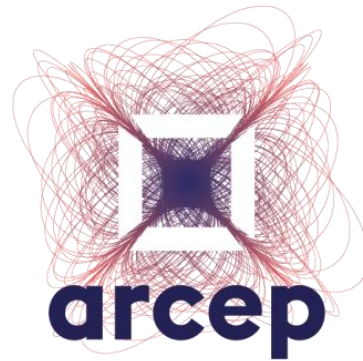




Lutte contre le spam téléphonique

Présentation des nouvelles
dispositions du plan de numérotation

09 novembre 2018

Ordre du jour

Présentation des mesures prévues par la décision n° 2018-0881

Contribution à la réflexion sur le démarchage téléphonique

Ordre du jour

Présentation des mesures prévues par la décision n° 2018-0881

Objectifs et moyens

Modification de l'identifiant de l'appelant

Systèmes automatisés d'appel et d'envoi de messages SMS/MMS

Autre

Contribution à la réflexion sur le démarchage téléphonique

Le spam téléphonique visé par les mesures de l'Arcep est une technique abusive engendrant des nuisances

1. Consistant en l'émission d'appels et de messages vers des abonnés

- usurpation du numéro de l'appelant (augmentation du taux de réponse, contournement des dispositifs anti-spam, réduction de la vigilance de l'appelé)
- utilisation de systèmes automatisés d'appels et d'envoi de SMS (augmentation des chances)
- recours aux mises à disposition (dilution des responsabilité via l'implication d'intermédiaires)

2. Afin de les faire appeler artificiellement des numéros surtaxés

- mise en place de pseudo services
- localisation internationale des éditeurs de ces numéros (complexification de l'identification des fraudeurs et limitation des possibilités de poursuite)
- Recours aux mises à disposition (dilution des responsabilité via l'implication d'intermédiaires)

Les mesures adoptées par l'Arcep n'ont pas pour objet d'encadrer la pratique du démarchage téléphonique

Avec sa décision n° 2018-0881, l'Arcep

A instauré de nouvelles règles relatives aux conditions d'utilisation des numéros de téléphone

- encadrement des conditions de modification de l'identifiant de l'appelant (7.4)
- encadrement des systèmes automatisés d'appel et d'envoi de SMS/MMS (7.5)
- redéfinition des conditions de mise à disposition de ressources entre opérateurs (7.3)
- Localisation européennes des éditeurs affectataires de numéros spéciaux et courts à tarifications majorée (6.2.1)

Légitime l'action des opérateurs pour filtrer les appels et numéros qui ne respecteraient pas ces nouvelles règles

- seuls les opérateurs ont la capacité à agir suffisamment rapidement pour faire cesser les nuisances en bloquant les flux d'appels qui transitent à travers leur réseau
- besoin de sécuriser juridiquement l'action des opérateurs.

A laissé un délai (jusqu'à un an) pour permettre au secteur pour s'adapter aux règles les plus impactantes afin de permettre aux autres usages de les prendre en compte

7.4 : Description des règles encadrant la modification de l'identifiant de l'appelant (1^{er} août 2019)

Conditions d'utilisation portant sur le numéro de téléphone utilisé

- Être conforme à la structure du plan de numérotation (bien formé).
- Être issu d'une partie du plan de numérotation ayant fait l'objet d'une allocation.
- Faire l'objet d'une attribution à un opérateur et d'une affectation à un utilisateur.
- Permettre, pendant la période d'affectation ou d'utilisation du numéro de téléphone, de recontacter l'utilisateur à l'origine de l'appel ou l'entité qu'il représente.
- Avoir l'autorisation préalable de l'affectataire du numéro.

Conditions de territorialité

- Les appels utilisant comme identifiant d'appelant un numéros géographique (01-05) ou non géographique (09) ne doivent pas être émis par des utilisateurs finals localisés en dehors du territoire français, ni être acheminé au travers d'une interconnexion internationale entrante .
- Sauf si l'opérateur exploitant ce numéro est en mesure de garantir, appel par appel, que les conditions d'utilisation sont satisfaites.

7.4 : Présentation de l'intervention des opérateurs

Pour les opérateurs permettant à leurs clients de modifier l'identifiant d'appelant, obligation :

- de s'assurer que le numéro choisi a bien fait l'objet d'un accord préalable de l'affectataire ;
- d'être en mesure d'exiger à tout moment de l'utilisateur final appelant qu'il dispose toujours de l'autorisation de l'affectataire du numéro ;
- d'être en mesure de suspendre sans délai le service permettant la modification de l'identifiant de l'appelant aux utilisateurs finals ne respectant pas ces règles.

Pour tous les opérateurs acheminant des appels, recommandation :

- de mettre en place des dispositifs techniques et des clauses contractuels permettant d'interrompre les appels ne respectant pas ces règles ;
- de filtrer les appels reçus via une interconnexion internationale dont l'identifiant d'appelant est un numéro géographique ou non géographique sauf lorsque l'exploitant du numéro peut leur garantir l'absence d'usurpation ;
- de prévenir l'opérateur amont en cas de filtrage d'un flux.

7.4 : Effet sur les acteurs du télé démarchage

Pour les centres d'appels « externes » (y/c « intra-groupe ») :

- établir contractuellement les modalités permettant aux centres d'appels d'utiliser un numéro affecté au donneur d'ordre comme l'identifiant d'appelant ;
- transmettre ces éléments à l'opérateur du centre d'appel.

Pour les centres « offshore » (« internes » et « externes ») :

- en cas d'utilisation du numéro géographique (01-05) ou non géographique (09) du donneur d'ordre : établir un raccordement direct (par exemple VoIP) entre le centre d'appel et un opérateur français afin de lui permettre de certifier l'absence d'usurpation du numéro ;
- en cas d'utilisation du numéro court ou spécial du donneur d'ordre : RAS.

7.5 : Description des règles relatives aux systèmes automatisés d'appel et d'envoi de SMS/MMS (1^{er} août 2019)

Interdiction d'utiliser un numéro géographique (01-05), mobile (06-07) ou non géographiques (09) en tant qu'identifiant d'appelant pour des appels ou messages émis par des systèmes automatisés

Dérogations prévues pour les systèmes automatisés

- qui émettent des appels ou messages à l'intention de 5 numéros de téléphones différents ou moins (ex : monétique, télésurveillance, télémaintenance, ...) ;
- pour lesquels le nombre de messages émis est équivalent ou inférieur au nombre de messages reçus (ex : chatbots) ;
- pour lesquels le nombre d'appels émis est significativement inférieur au nombre d'appels reçus.

7.5 : Présentation de l'intervention des opérateurs

Pour tous les opérateurs acheminant des appels, recommandation :

- de mettre en place des dispositifs techniques et des clauses contractuels permettant d'interrompre les appels dont les caractéristiques du flux indique qu'ils ne respectent pas ces règles ;
- de prévenir l'opérateur amont en cas de filtrage d'un flux.

7.5 : Effet sur les acteurs du télé démarchage

Pour les campagnes d'appels sortants utilisant des numéros spéciaux (hors 089) ou courts :

- RAS

Pour les campagnes d'appels sortants utilisant des numéros géographiques (01-05) ou non géographiques :

- veillez à ce que le nombre d'appels émis avec de tels numéros restent significativement inférieur au nombre d'appels reçus vers ces mêmes numéros ;
- par exemple, présentez pour vos campagnes d'appels sortants le même numéro que celui utilisé pour joindre votre service client.

7.3 et 6.2.1 : Présentation des autres mesures à faible impact pour le télé démarchage

7.3 : Redéfinition des conditions de mise à disposition de ressources entre opérateurs

- mise à disposition == action par laquelle un opérateur « prête » ou « loue » à un autre opérateur les numéros qu'il a obtenu auprès de l'Arcep ;
- interdiction pour les opérateurs de mettre à disposition des numéros auprès d'autres opérateurs à l'exception des numéros géographiques (01-05) et mobiles de longueur étendue (0700) ;
- non applicable aux mises à disposition antérieures au 31 juillet 2018.

6.2.1 : Localisation européenne des éditeurs affectataires de numéros surtaxés

Ordre du jour

Présentation des mesures prévues par la décision n° 2018-0881

Contribution à la réflexion sur le démarchage téléphonique

Augmentation de la notoriété de la base d'opt out auprès des abonnés téléphoniques

Facilitation de l'accès au service d'expurgation pour les entreprises

Augmentation de la notoriété du dispositif auprès des abonnés téléphoniques

Lien avec l'annuaire universel

- Existence à l'article R.10 du CPCE d'une disposition prévoyant que s'agissant des données de l'annuaire téléphonique :
« Elle [Toute personne ayant souscrit un abonnement au service téléphonique au public] peut obtenir gratuitement de l'opérateur auprès duquel elle est abonnée ou du distributeur de son service: (...) »
4. Que les données à caractère personnel la concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques (...) »
- Cette opposition est recueillie par les opérateurs de communications électroniques
- Pourquoi ne pas étudier la possibilité d'inscrire au dispositif Bloctel, les futurs abonnés au service téléphonique ayant exercé auprès de leur opérateur le droit d'opposition prévu au 4. de l'article R.10 ?

Facilitation de l'accès au service pour les entreprises

Offres de gros

- Avoir un unique acteur offrant le service d'expurgation ne permet pas nécessairement de répondre au mieux aux besoins d'entreprises aussi diverses que les TPE et les grands comptes du CAC40.
- Certains acteurs, de par leur positionnement métier (opérateurs, exploitants de centres d'appels, ...) pourraient proposer d'autres services d'expurgation.
- Pourquoi ne pas étudier la possibilité d'élaborer des « offres de gros » d'accès à la base bloctel pour des acteurs tiers afin qu'ils puissent proposer des prestations plus adaptées aux besoins de certains segments du marché des entreprises ?