

**CODE DE CONDUITE  
POUR SERVICES FACTURÉS  
VIA DES NUMÉROS payants  
070/090X**

|   |           |
|---|-----------|
| INTRODUCTION.....   | 3         |
| <b>ARTICLE I. DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION .....</b>  | <b>4</b>  |
| DÉFINITIONS GÉNÉRALES .....   | 4         |
| CONSIDÉRATIONS PRÉLIMINAIRES : .....  | 6         |
| PROCÉDURES DÉFINIES DANS LE PRÉSENT ACCORD :.....   | 6         |
| <b>ARTICLE II. RÈGLES GÉNÉRALES.....</b>  | <b>6</b>  |
| LÉGISLATION APPLICABLE.....   | 6         |
| OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES EN MATIÈRE DE PUBLICITÉ POUR LES NUMÉROS PAYANTS ET LES SERVICES QUI Y SONT LIÉS .....                       | 7         |
| <b>ARTICLE III. RÈGLES SPÉCIFIQUES À CERTAINS TYPES DE SERVICES .....</b>   | <b>9</b>  |
| SERVICES DESTINÉS AUX MINEURS D'ÂGE.....  | 9         |
| SERVICES CONSISTANT EN L'ORGANISATION DE JEUX OU DE CONCOURS ET/OU EN LE PAIEMENT DE LOGOS, SONNERIES ET/OU AUTRES SERVICES DE DIVERTISSEMENT ..... | 9         |
| SERVICES DE COLLECTE DE FONDS ET AUTRES SERVICES PRÉVOYANT SIMPLEMENT LE TRANSFERT D'ARGENT VIA DES NUMÉROS PAYANTS .....                           | 10        |
| SERVICES DESTINÉS AUX ADULTES, À CARACTÈRE ÉROTIQUE OU SEXUEL.....  | 10        |
| <b>ARTICLE IV. RESPONSABILITÉS DES OPÉRATEURS TITULAIRES DE NUMÉROS ET DES AGRÉGATEURS ET PRESTATAIRES DE SERVICES.....</b>                         | <b>10</b> |
| MENTION OBLIGATOIRE DANS LES CONTRATS ET RESPONSABILITÉS.....   | 10        |
| SERVICES CONTRAIRES AU DROIT PÉNAL, À L'ORDRE PUBLIC OU AUX BONNES MŒURS .....  | 11        |
| <b>ARTICLE V. IDENTIFICATION DE L'AGRÉGATEUR/DU PRESTATAIRE DE SERVICES .....</b>   | <b>11</b> |
| OBLIGATION D'IDENTIFICATION .....   | 11        |
| PROCESSUS D'IDENTIFICATION.....   | 12        |
| OBLIGATIONS GÉNÉRALES D'IDENTIFICATION.....   | 12        |
| <b>ARTICLE VI. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....</b>  | <b>13</b> |
| RÈGLES DE BASE.....   | 13        |
| PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES .....  | 14        |
| <b>ARTICLE VII. PROCÉDURE DE CONFORMITÉ SUPPLÉMENTAIRE .....</b>  | <b>16</b> |
| ÉCHANGE D'INFORMATIONS ENTRE LES OPÉRATEURS TITULAIRES DE NUMÉROS/OPÉRATEURS PERCEPTEURS.....   | 16        |
| ANALYSE DES PLAINTES PAR L'OPÉRATEUR TITULAIRE DE NUMÉROS .....   | 16        |
| DIFFÉRER LE TRANSFERT DES MONTANTS PERÇUS .....   | 18        |
| <b>ARTICLE VIII. TRANSFERT OU REMBOURSEMENT DES MONTANTS PERÇUS .....</b>   | <b>18</b> |
| REMBOURSEMENT DES MONTANTS PERÇUS : .....   | 18        |
| <b>ARTICLE IX. AVANTAGE DES PARTIES EXTERNES AU PRÉSENT CODE DE CONDUITE .....</b>  | <b>20</b> |
| <b>ARTICLE X. SIGNATURE DES OPÉRATEURS TITULAIRES DE NUMÉROS LE 30 AOÛT 2017.....</b>   | <b>21</b> |

## Introduction

Le présent Code de conduite est un accord sectoriel facilitant l'application de conditions identiques pour l'exploitation de Services Payants et fixant les responsabilités spécifiques qui incombent aux Opérateurs titulaires des numéros et aux Agrégateurs et Prestataires de services en vue de parvenir à un résultat correct en termes d'offre de services utilisant des Numéros Payants par les Prestataires responsables, de traitement des plaintes, d'élimination de la fraude et de prévention des abus liés à ces numéros.

Ce Code de conduite est applicable à partir du 01/01/2018, sauf convention contraire en vertu d'une obligation légale.

Ce Code de conduite est le fruit de discussions entre les Opérateurs titulaires des numéros et les Opérateurs percepteurs, orientées par l'IBPT et le SPF Économie. Il vise à :

- Parvenir à des procédures de traitement des plaintes uniformes, objectives et efficaces ;
- Favoriser la transparence : fournir aux Parties plaignantes et à d'autres parties concernées des informations relatives au service, au propriétaire du service et aux parties responsables du traitement des plaintes ;
- Lutter contre la fraude et les abus liés aux Numéros Payants;
- Définir les responsabilités incombant aux parties en cas de détection de fraude ou d'abus ;
- Imposer un devoir de collaboration à toutes les parties.

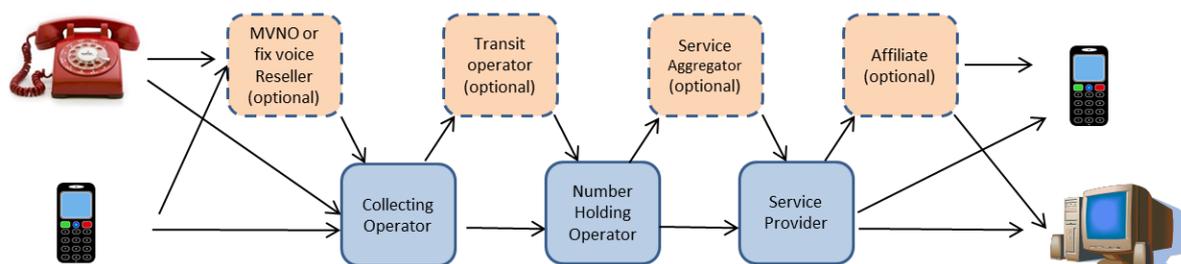
L'arrêté royal Numérotation du 27 avril 2007 (ci-après l'« AR Numérotation ») permet à des Opérateurs titulaires de numéros d'exploiter des Numéros Payants . Ces Opérateurs peuvent à leur tour attribuer les Numéros Payants à des Agrégateurs de services. Ces derniers doivent être enregistrés en tant qu'opérateurs de services de communications électroniques conformément à la loi sur les Télécoms. Les Prestataires de services assument la pleine responsabilité de l'utilisation correcte des Numéros Payants.

Les Opérateurs titulaires de numéros ayant obtenu des Numéros Payants ainsi que ces numéros, attribués, sont répertoriés sur le site internet de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) :

<http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/numerotation/bases-de-donnees/base-de-donnees-des-numeros-reserves-et-affectes>

Des opérateurs peuvent également obtenir des Numéros Payants grâce à la portabilité des numéros, sans s'être vus, a priori, attribuer directement des numéros par l'IBPT. Ces opérateurs sont également des Opérateurs titulaires des numéros.

La chaîne de services avec les parties impliquées peut être représentée comme suit :



Conformément à l'article 116/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le Prestataire de services utilisant un numéro payant doit respecter les règles suivantes afin de compléter le registre public visé à l'article 116/1 §1 avec les informations de l'annexe 1b) du présent Code de conduite SVA :

- Le nom, l'adresse et, le cas échéant, le numéro BCE du Prestataire de services ;
- Le MOSS (en l'absence de numéro de TVA européen), le numéro de TVA européen notifié à l'administration belge de la TVA ou le numéro de TVA belge de la partie responsable du versement de la TVA sur les montants perçus ;
- La description du service ;
- Les URL utilisés par le service ;
- Le prix total du service ;
- L'adresse de contact, l'e-mail et le numéro de téléphone national pour le traitement des plaintes ;
- Le cas échéant, le numéro de la licence selon la loi du 7 mai 1999 ;
- La date de début et de fin du service ;
- En cas de modification des informations requises pour le registre, les anciennes informations devraient être tenues à disposition pendant 6 mois.

## Article I. DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

### Définitions générales

Les définitions suivantes sont utilisées dans le cadre de l'application du présent Code :

- (a) Affilié : partie qui vend des services au nom d'un Prestataire de services, lequel demeure l'entité assumant la responsabilité finale.
- (b) IBPT : l'Institut belge des services postaux et des télécommunications institué par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, réformé par la loi du 17 janvier 2003.
- (c) Montant perçu : argent perçu auprès de l'utilisateur final pour le compte du Prestataire de services.
- (d) Opérateur facturant : opérateur ayant un lien contractuel direct avec la partie appelante/l'utilisateur final de services de télécommunications électroniques et percevant, pour le compte du Prestataire de services, les montants dus pour des appels vers des Numéros Payants.
- (e) Partie plaignante : utilisateur final, Opérateur percepteur, Opérateur titulaire de numéros, Autorité publique.

- (f) Communications électroniques : voir définition de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.
- (g) Opérateur titulaire de numéros :
  - (i) Opérateur auquel les numéros ont été attribués par l'IBPT. Cet opérateur est répertorié sur le site internet de l'IBPT et apparaît dans une recherche de numéro sur le site internet du CRDC : [www.crdc.be](http://www.crdc.be).
  - (ii) Opérateur sur le réseau duquel le numéro a été porté. Cet opérateur n'est, par définition, pas toujours répertorié sur le site internet de l'IBPT, mais apparaît dans une recherche de numéro sur le site internet du CRDC.
- (h) Opérateur : une personne morale devant introduire une notification conformément à l'article 9 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.
- (i) Service offert via Numéro Payant : voir définition de l'AR Numérotation du 27/04/2007.
- (j) Numéro payant : un numéro appartenant aux blocs de numéros vocaux 090x ou 070.
- (k) Autorité publique : en fonction de la compétence juridique, l'autorité publique concernée peut être l'IBPT, la Commission d'éthique, le SPF Économie, la Commission des jeux de hasard, le service de médiation pour les télécommunications...
- (l) Remboursement : restitution des montants perçus par le Prestataire de services, éventuellement par le biais de parties intermédiaires dans la chaîne de services, à l'utilisateur final ou à l'Opérateur percepteur qui les perçoit au nom de l'utilisateur final par réversion du transfert des montants perçus.
- (m) Agrégateur de services : entité contractant directement avec l'Opérateur titulaire de numéros et qui obtient de cet opérateur des Numéros Payants qu'il attribue au Prestataire de services.
- (n) Prestataire de services : l'entité, le propriétaire du service utilisant des Numéros Payants, qui vend à l'utilisateur final, pour son propre compte, un ou plusieurs services par le biais d'un réseau de communications électroniques. L'entité assume la responsabilité finale pour la fourniture du contenu et/ou du service.  
  
Si le Prestataire de services revend des numéros à des Affiliés, dans le cadre d'une opération dont il supporte seul la responsabilité et les risques, il demeure responsable de la pleine conformité du service fourni par les Affiliés. Il traitera toutes les demandes d'information, plaintes et remboursements au nom des Affiliés.
- (o) Jour ouvrable : du lundi au vendredi, sauf jours fériés légaux.

Selon le cas d'utilisation spécifique, certaines entités peuvent cumuler différents rôles et responsabilités.

## **Considérations préliminaires :**

- (a) Les règles du présent Code sont applicables à tous les services payants par le biais d'un numéro vocal 070 ou 090x.
- (b) Ces règles doivent être respectées par tous les Opérateurs titulaires de numéros et les Agrégateurs et Prestataires de services utilisant un numéro vocal 070 ou 090x pour offrir du contenu payant, quel que soit le pays dans lequel ils sont établis.
- (c) Le Code de conduite s'applique en sus de l'accord contractuel sur les Numéros Payants existant entre l'Opérateur titulaire de numéros et l'Agrégateur ou le Prestataire de services et doit être considéré comme en faisant partie.
- (d) En cas d'incompatibilité ou de contradiction, le présent Code de conduite l'emporte sur l'accord contractuel entre l'Opérateur titulaire de numéros et les Agrégateurs ou Prestataires de services.
- (e) Le présent Code de conduite sera cependant subordonné aux dispositions relatives aux services proposés par le biais de numéros 070/090x de la réglementation et de la législation belges applicables aux services de télécommunications, quel que soit le pays où l'entité est établie.
- (f) Les Opérateurs titulaires de numéros diffuseront chaque version mise à jour à toutes les parties impliquées dans la chaîne de services.
- (g) Les parties prenantes conviennent d'envisager ensemble d'autres améliorations du Code de conduite en vue de réduire encore le nombre de plaintes et de réprimer la fraude.

## **Procédures définies dans le présent accord :**

- Identification de l'Agrégateur et du Prestataire de services ;
- Traitement des plaintes ;
- Suspension du transfert des montants perçus à l'Agrégateur ou au Prestataire de services ;
- Remboursement des montants perçus à la Partie plaignante.

## Article II. **RÈGLES GÉNÉRALES**

### **Législation applicable**

Les Opérateurs titulaires de numéros et les Agrégateurs et Prestataires de services utilisant des Numéros Payants qui leur ont été attribués pour offrir des services payants par le biais d'un réseau de communications électroniques s'engagent à respecter l'ensemble de la législation belge applicable, le

cas échéant, en fonction de leur rôle dans la chaîne de valeur et en particulier, mais sans s'y limiter, les dispositions suivantes :

- Le Code de droit économique, livres VI et XII ;
- L'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code éthique pour les télécommunications ;
- Les circulaires relatives à la TVA ;
- La loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ;
- Les dispositions de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;
- Les lois relatives aux jeux et loteries qui décrivent les obligations concernant l'information complète des participants sur les conditions de participation, les systèmes de scores, les lots, la distribution de prix et d'autres précisions relatives au déroulement des jeux ;
- Les lois relatives à la fraude et au blanchiment d'argent ;
- Les dispositions pénales relatives à l'escroquerie et à l'abus de confiance ;
- Les dispositions pénales relatives à la corruption de la jeunesse et aux outrages publics aux bonnes mœurs ;
- Les dispositions pénales relatives aux crimes et délits contre l'ordre public commis par les particuliers ;
- 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 ;
- Les dispositions légales relatives à la propriété intellectuelle ;
- Les mesures prévues par la loi sur la protection de la vie privée.

Ces dispositions doivent être considérées comme faisant partie intégrante du présent Code de conduite. Elles doivent être respectées au même titre que toutes les autres règles spécifiées ci-dessous. Toute infraction à ces règles donnera lieu à l'application du Code de conduite.

## **Obligations du Prestataire de services en matière de publicité pour les Numéros Payants et les services qui y sont liés**

### (a) Indication obligatoire du tarif appliqué à l'appel

Toute publicité ou mention publique relative à un service décrit, quelle qu'en soit la forme, doit indiquer le tarif applicable à un appel vers ce service.

Le tarif sera exprimé en euros par minute ou sous la forme d'un forfait en euros par appel. L'unité monétaire euro ne peut être abrégée qu'en utilisant les lettres « EUR », le symbole « € » ou toute autre abréviation reconnue par l'Union européenne.

Si le service est facturé à l'utilisateur final par minute ou par appel, l'énoncé ne comportera aucune autre abréviation que « min » pour indiquer l'unité de temps minute.

La mention du tarif doit être clairement lisible et/ou audible, notamment dans les publicités pour ces services.

Le Numéro Payant et le tarif doivent toujours être mentionnés ensemble. La taille de la police du tarif doit être égale ou supérieure à un tiers de la taille de la police utilisée pour indiquer le Numéro Payant et doit être de minimum 10 pts. Si une police de 10 pts n'est techniquement pas possible, le tarif doit être indiqué dans la même police, au minimum, que le Numéro Payant.

#### (b) Mention claire du Numéro Payant

Toute publicité ou mention relative à un service tel que décrit doit indiquer de façon non équivoque le préfixe et le numéro donnant accès aux services susmentionnés.

Il est interdit de scinder, d'une quelconque façon, le préfixe lors de sa mention, orale ou écrite.

Il est obligatoire, dans les publicités ou mentions qui ne sont pas uniquement audibles, de séparer le préfixe du reste du numéro par un espace ou toute autre marque de ponctuation.

#### (c) Annonce du tarif de l'appel

Pour les numéros 090x : le tarif applicable à un appel vers un Numéro Payant doit être clairement indiqué par le Prestataire de services en tout début de communication lorsqu'il dépasse 1 € par minute ou 1 € par appel.

Pour les numéros 070 et 0909, l'annonce du tarif de l'appel est toujours obligatoire.

Le tarif doit être exprimé en € par minute ou sous la forme d'un forfait en € par appel.

Le tarif doit être clairement lisible et/ou audible.

Après l'annonce du tarif, l'utilisateur est libre de mettre fin à la communication. Dans ce cas, aucun montant ne pourra être facturé. L'annonce du tarif relève de la responsabilité du Prestataire de services.

La langue de notification doit être la même que la langue du service ou l'annonce peut être faite dans plusieurs langues officielles de la Belgique.

#### (d) Contenu du service offert

Le service offert doit correspondre au contenu annoncé dans la publicité et être conforme à la législation applicable. Il doit être réel, effectif et non factice.

Le service doit utiliser le bloc de numéros correct, tel que défini dans la législation.

Il est interdit de proposer des services sans objet ou ayant pour but d'allonger la durée de l'appel autant que possible sans que cela ne soit nécessaire à la prestation du service.

Dans tous les cas, des services non actifs doivent être clôturés et rendus inaccessibles.

Il est interdit de dévier les appelants, au début ou en cours de communication, vers une ligne d'attente, sauf si le temps d'attente maximum est inférieur ou égal à une (1) minute.

Des appels mis en place par le biais d'internet ne peuvent commencer qu'avec le consentement clair de l'utilisateur final.

(e) Limitation de la durée

Tout appel vers un numéro 090x, dont la tarification est liée à la durée, doit être automatiquement interrompu après dix (10) minutes.

La communication doit être techniquement, automatiquement et immédiatement interrompue par le Prestataire de services dès que l'utilisateur raccroche ou se déconnecte.

### Article III. RÈGLES SPÉCIFIQUES À CERTAINS TYPES DE SERVICES

Sans préjudice des règles et obligations fixées dans l'AR Numérotation et dans l'AR Code éthique, les règles suivantes devraient être respectées par le Prestataire de services.

Les services appartenant à plusieurs des catégories mentionnées ci-après doivent satisfaire cumulativement aux exigences applicables à chacune de ces catégories.

#### **Services destinés aux mineurs d'âge**

Doit être considéré comme un service destiné aux mineurs d'âge, tout service s'adressant spécifiquement, partiellement ou intégralement à des personnes de moins de dix-huit ans, ou particulièrement attractif pour ces personnes.

Aucun service ne peut être proposé à des mineurs âgés de moins de 12 ans.

Les services destinés aux mineurs d'âge et toute promotion qui en est faite ne peuvent contenir quoi que ce soit qui puisse nuire à ces mineurs ou tirer profit de leur crédulité ou de leur manque d'expérience ou de discernement.

Ces services ne peuvent encourager, d'aucune façon, les mineurs à appeler à nouveau le même service ou à en appeler un autre.

Les services destinés aux mineurs d'âge doivent être offerts par le biais de numéros dont l'utilisation ne peut donner lieu à une facturation d'un montant fixe par minute supérieur à 50 centimes d'euro ou d'un montant fixe par appel supérieur à 1 euro.

#### **Services consistant en l'organisation de jeux ou de concours et/ou en le paiement de logos, sonneries et/ou autres services de divertissement**

Les services payants donnant accès à des jeux, divertissements (horoscope...) ou concours (à l'exclusion de ceux à caractère érotique ou sexuel) ou permettant de payer pour des logos, sonneries ou autres produits et services récréatifs (à l'exclusion de ceux à caractère érotique ou sexuel), qui sont

fournis pendant l'appel ou en conséquence directe de celui-ci, seront uniquement accessibles via des numéros commençant par le préfixe 0905, comme décrit à l'annexe du Code éthique.

Si le contenu concerne des jeux impliquant une mise d'argent (paris, jeux de hasard, etc.), la taxe belge sur les jeux sera due (voir circulaire belge taxe sur les jeux et paris n° IR/IV-4/91.638 du 10 novembre 2009), que le Prestataire de services soit établi en Belgique ou non.

Le Prestataire de services doit en outre détenir certaines licences pour organiser ces jeux.

Les informations suivantes doivent être mises à la disposition de l'utilisateur final ou de toute autre partie impliquée sur simple demande :

- Le règlement des jeux, concours et quiz.
- La liste des gagnants et les lots remportés.

### **Services de collecte de fonds et autres services prévoyant simplement le transfert de moyen financiers via des Numéros Payants**

La collecte de fonds ou d'autres services prévoyant simplement le transfert de moyens financiers via des Numéros Payants ne sont pas autorisés, à moins que l'Opérateur percepteur n'approuve le lancement d'un tel service.

### **Services destinés aux adultes, à caractère érotique ou sexuel**

Sans s'y limiter, les règles suivantes sont applicables à tous les services destinés spécifiquement aux adultes, en ce compris les services de conversation en direct, de rencontre ou ayant pour but d'organiser ou de faciliter des rencontres entre deux ou plusieurs personnes, si ces services sont à caractère érotique ou sexuel.

Les services destinés spécifiquement aux adultes tels que définis dans le présent article ne peuvent être offerts que par le biais de numéros commençant par les préfixes 0906/0907.

Au début de chaque communication, l'utilisateur doit être clairement averti de la nature exacte du service qu'il s'apprête à utiliser.

Le message d'avertissement doit être clairement lisible et/ou audible.

## **Article IV. RESPONSABILITÉS DES OPÉRATEURS TITULAIRES DE NUMÉROS ET DES AGRÉGATEURS ET PRESTATAIRES DE SERVICES**

### **Mention obligatoire dans les contrats et responsabilités**

Mention obligatoire dans les contrats.

L'Opérateur titulaire de numéros imposera, dans tout contrat le liant à un Agrégateur/Prestataire de services à compter de la date d'entrée en vigueur du présent Code de conduite, les obligations qui y sont énoncées.

L'Opérateur titulaire de numéros/Agrégateur de services contraindra le Prestataire de services à imposer, dans tout contrat le liant à ses Affiliés impliqués dans l'offre d'un service via un numéro 090X ou 070, le respect du présent Code de conduite.

Toutes les parties, l'Opérateur titulaire de numéros, l'Agrégateur et le Prestataire de services, sont responsables du respect de leurs obligations respectives énoncées dans le présent Code de conduite.

Responsabilités de l'Opérateur titulaire de numéros.

Dès que l'Opérateur titulaire de numéros a connaissance d'un cas flagrant d'infraction aux règles du présent Code de conduite, il s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la mise en conformité des services fournis par les Prestataires utilisant les numéros qui leur ont été attribués avec les règles du présent Code de conduite dans les 48 heures. Ces mesures peuvent inclure le blocage du numéro et la suspension du transfert des montants perçus.

### **Services contraires au droit pénal, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs**

Les Prestataires de services ne sont pas autorisés à offrir un service contraire au droit pénal, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

En cas d'infraction notifiée par l'Autorité publique compétente, l'Opérateur titulaire de numéros a le droit de suspendre immédiatement et sans préavis les Numéros Payants ou son réseau concerné par ledit service.

En l'absence de réaction de la part du Prestataire de services après une demande de justification ou une évaluation claire de l'infraction, une plainte sera introduite auprès de l'Autorité publique compétente.

En cas de confirmation, le contrat signé avec le Prestataire de services peut être résilié de plein droit sans notification préalable de rupture. La procédure de remboursement décrite dans le présent document sera initiée.

## **Article V. IDENTIFICATION DE L'AGRÉGATEUR/DU PRESTATAIRE DE SERVICES**

### **Obligation d'identification**

L'Opérateur titulaire de numéros a le devoir d'évaluer par screening toute partie à laquelle des Numéros Payants seront (sous-)alloués au travers de mesures raisonnables et couramment utilisées pour l'identification de parties contractantes.

Pour chaque Numéro Payant, le Prestataire de services offrant le contenu lié à ce numéro doit s'identifier et décrire le service par le biais d'un site internet public ordinaire conformément au mécanisme proposé dans le présent Code de conduite et à l'annexe 1.

Le cas échéant, l'Opérateur titulaire de numéros contraindra le Prestataire de services à respecter cette obligation. Sinon, l'Opérateur titulaire de numéros pourra prendre des mesures appropriées et suspendre le numéro.

Si les informations d'identification du Prestataire de services ne sont pas disponibles, que l'utilisateur final ou la Partie plaignante n'est pas en mesure d'introduire sa demande ou plainte auprès de celui-ci et qu'en l'occurrence, l'Opérateur titulaire de numéros est informé de l'absence de ces informations, il doit prendre les mesures nécessaires, même si celles-ci impliquent le lancement de la procédure de remboursement telle que décrite dans le présent document et/ou la suspension temporaire du transfert des montants perçus à l'Agrégateur ou au Prestataire de services.

Les informations d'identification ne doivent en aucun cas être exploitées par les parties à des fins commerciales dans le cadre de leurs ventes ou d'activités de marketing.

## **Processus d'identification**

Les Prestataires de services créeront pour chaque Numéro Payant un site internet public sur lequel ils publieront les informations requises à l'annexe 1. Pour chaque numéro, ces informations seront publiées sur une page web distincte, d'une façon uniforme dans des polices de caractères identiques. Il en résultera un URL dédié, accessible au public, pour chaque numéro. Le Prestataire de services est responsable de la tenue à jour de ces informations.

Toute mise à jour de l'URL pour chaque numéro 070/090x sera communiquée à l'Opérateur titulaire de numéros par le biais de l'Agrégateur de services conformément au format défini par l'Opérateur, incluant uniquement le numéro et l'URL.

Un outil de recherche public sera créé par l'organisation gérant le CRDC pour l'identification des Prestataires offrant les services liés aux Numéros Payants. Cet outil sera accessible par le biais d'un site internet commun tel que détaillé à l'annexe 3, phase 2.

Pourvu que le coût additionnel soit raisonnable, les Opérateurs titulaires de numéros supporteront le coût de l'outil de recherche public proportionnellement à leurs numéros actifs et pourront donc répercuter ce coût sur leurs Prestataires de services. Les Opérateurs titulaires de numéros supporteront le coût de la mise à jour des données de l'outil de recherche public proportionnellement au nombre de fichiers électroniques envoyés au gestionnaire CRDC incluant les mises à jour demandées par chaque Opérateur.

L'outil de recherche public devrait fournir les informations suivantes lors de l'introduction d'un numéro 070/090 spécifique :

1. Le nom commercial de l'Opérateur titulaire de numéros ;
2. Des informations supplémentaires telles que l'URL fourni par l'Agrégateur/le Prestataire de services et donnant accès au site internet où les informations sont présentées conformément à l'annexe 1.

Il conviendra de suivre les étapes opérationnelles intermédiaires de l'annexe 3 en vue d'évoluer vers le processus d'identification tel que décrit dans ce chapitre.

## **Obligations générales d'identification**

1. L'URL et le contenu du site internet correspondant fournis pour chaque Numéro Payant et gérés par le Prestataire de services doivent être en tout temps à jour.
2. Pour chaque nouveau numéro, l'Agrégateur de services doit vérifier la validité de l'URL et des informations fournies sur le site internet par ses propres Prestataires de services :
  - i) *Vérifier l'identité du Prestataire de services en contrôlant le numéro de TVA ;*
  - ii) *Vérifier le numéro de téléphone national du service après-vente ;*
  - iii) *Vérifier si toutes les informations de l'annexe 1 sont fournies, si elles sont correctes et non fictives et si le service correspond à ce qui est mentionné sur le site internet contenant les informations d'identification (cf. annexe 1) pour ce numéro ;*
  - iv) *Contrôle minimal si le service est conforme à l'AR Numérotation, à l'AR Code éthique et à la réglementation relative aux jeux de hasard ;*
  - v) *Le Prestataire de services doit utiliser un Numéro Payant simple/unique afin de permettre une identification correcte du service via un URL. L'identification du Prestataire de services doit correspondre au Prestataire final, c'est-à-dire le propriétaire du service offert. Passer par un intermédiaire n'est pas autorisé.*
3. Si, suite à cela, des informations incorrectes sont détectées ou si les informations ne sont pas fournies dans les délais imposés (en ce compris la procédure de l'annexe 3), la procédure de remboursement sera initiée pour les plaintes valables liées à la situation antérieure à la correction des informations dans la base de données.

*De plus :*

- i) *Si l'identification n'est pas à jour ou est incorrecte, l'Agrégateur de services devrait veiller à ce que les informations soient corrigées dans un délai d'un jour ouvrable après notification. Les détails peuvent être décrits dans le contrat entre l'Opérateur titulaire de numéros et l'Agrégateur/Prestataire de services.*
- ii) *En cas de fourniture d'informations d'identification incorrectes, l'Opérateur titulaire de numéros suspendra les montants perçus pour ce Numéro Payant pendant au moins 1 mois et jusqu'à ce que les informations soient mises à jour. Les détails peuvent être décrits dans le contrat entre l'Opérateur titulaire de numéros et l'Agrégateur/Prestataire de services.*

## Article VI. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### Règles de base

- En principe, l'utilisateur final ou toute Partie plaignante devrait adresser directement sa plainte au Prestataire de services.
- Le Prestataire de services donnera suite, de manière adéquate et en s'adressant directement à la Partie plaignante, à toute plainte, demande ou commentaire que celle-ci pourrait lui communiquer concernant le contenu, le fonctionnement, les coûts facturés ou la communication liés à un service qu'il fournit. La plainte fera toujours l'objet d'un traitement et d'une réponse dans un délai de 5 jours ouvrables.
- Le Prestataire de services transférera les résultats des analyses de plaintes à l'utilisateur final ou à la Partie plaignante.
- Les Opérateurs percepteurs recevant des plaintes d'utilisateurs finaux auxquelles le Prestataire de services n'a pas répondu dans les 5 jours ouvrables les transféreront vers les Opérateurs titulaires de numéros.
- Le Prestataire de services doit traiter les plaintes dans la langue de la Partie plaignante (néerlandais, français ou anglais).

Les informations relatives à l'utilisateur final ne doivent en aucun cas être exploitées par l'Opérateur titulaire de numéros à des fins commerciales dans le cadre de ses activités de distribution ou de marketing.

## **Procédure de traitement des plaintes**

### (a) Plainte introduite par l'utilisateur final :

- Les utilisateurs finaux devraient pouvoir introduire une plainte auprès du Prestataire de services par le biais du numéro (géographique belge à taux non majoré) ou de l'adresse e-mail du service après-vente indiqués. Ces coordonnées doivent être mises à disposition sur un site internet public (voir processus d'identification). La plainte devrait au minimum contenir l'horodatage de l'appel, le numéro appelant, le numéro appelé et le motif de plainte.
- Le Prestataire de services doit traiter et répondre à la plainte dans un délai de 5 jours ouvrables.
- Si le Prestataire de services ne réagit pas dans les 5 jours ouvrables ou s'il accepte la plainte, celle-ci sera considérée comme fondée et la procédure de remboursement sera initiée.
- Sur demande, le Prestataire de services prouvera que le remboursement a été effectué en faveur de l'utilisateur final.

- Dans le cas d'une plainte introduite par le biais d'un formulaire internet, le Prestataire de services envoie une copie par e-mail à l'adresse indiquée par le demandeur dans le formulaire. Des pièces jointes devraient pouvoir être ajoutées à ce formulaire.
- Si l'utilisateur final n'a pas reçu de réponse satisfaisante de la part du Prestataire de services, il peut en informer l'Opérateur percepteur.

(b) Plainte introduite par l'Opérateur percepteur

- L'Opérateur percepteur peut contacter le Prestataire de services ou l'Opérateur titulaire de numéros pour introduire des plaintes en son nom ou au nom de ses utilisateurs finaux.
- Si l'Opérateur percepteur traite la plainte au nom de l'utilisateur final, les règles en matière de protection de la vie privée devraient être respectées, sauf accord explicite de ce dernier.
- Après avoir effectué un premier contrôle pertinent, l'Opérateur percepteur soumet la plainte liée au service et/ou contenu fournis :
  - Au Prestataire de services ;
  - Ou à l'Opérateur titulaire de numéros, qui contactera l'Agrégateur ou le Prestataire de services.
- En principe, la Partie plaignante devrait contacter le Prestataire de services en premier recours. Il s'agit d'une règle de base dans le modèle de perception utilisé pour ces services à valeur ajoutée. Le Prestataire de services est responsable de la mise en place d'un service clientèle correct pour le traitement des plaintes. Dans un second temps seulement, les plaintes peuvent être transmises par le biais des Opérateurs titulaires de numéros, dans la mesure où les réponses fournies par le Prestataire de services ne sont pas satisfaisantes ou lorsque des éléments indiquent que le service n'est pas conforme aux règles applicables.
- Une plainte devrait au minimum contenir l'horodatage de l'appel, le numéro appelant, le numéro appelé et le motif de plainte.
- Si une plainte est soumise par l'Opérateur titulaire de numéros par l'intermédiaire de l'Agrégateur de services, ce dernier doit traiter toutes les plaintes introduites pour les Numéros Payants en collaboration avec son Prestataire de services.
- Le Prestataire de services devrait envoyer à l'Opérateur percepteur une réponse complète (permettant à la Partie plaignante d'évaluer la conformité du service) dans un délai de 5 jours ouvrables. Par réponse complète, l'on sous-entend que toutes les informations requises ont été fournies à la Partie plaignante. La réponse peut également être communiquée par l'intermédiaire de l'Opérateur titulaire de numéros.
- Si l'une des parties concernées n'accepte pas la réponse du Prestataire de services, la situation et les informations fournies seront abordées et évaluées sur la base de la réglementation applicable. Il peut être fait référence à une liste existante de cas à l'annexe 2.
- Si le différend persiste, l'Autorité publique compétente peut ensuite être impliquée par le biais d'une plainte.

- Le Prestataire de services doit traiter les plaintes dans la langue de la Partie plaignante.

Les coordonnées des personnes de contact (nom, adresse e-mail et numéro de téléphone) des Opérateurs titulaires de numéros et des Opérateurs percepteurs doivent être communiquées.

## Article VII. PROCÉDURE DE CONFORMITÉ SUPPLÉMENTAIRE

### **Échange d'informations entre les Opérateurs titulaires de numéros/Opérateurs percepteurs**

Les Opérateurs titulaires de numéros et les Opérateurs percepteurs échangeront des informations en lien avec les services qui n'étaient/ne sont pas conformes à la législation ou donnant lieu à de la fraude, comme illustré à l'annexe 2.

Les informations suivantes seront échangées à titre confidentiel chaque fois qu'un service non conforme à la législation sera détecté :

- La description du service ;
- Le Numéro Payant ;
- Le Prestataire de services identifié ;
- La raison de la non-conformité à la législation ou l'utilisation frauduleuse.

Les Parties plaignantes informeront l'Opérateur titulaire de numéros concerné dans les plus brefs délais d'un possible usage abusif de numéros ou de schémas d'appel inhabituels, pouvant être un indicateur de non-conformité des services.

Les parties se réuniront régulièrement pour discuter des récentes évolutions, des nouveaux cas de fraude et des éventuelles questions en suspens ainsi que pour clarifier, affiner et mettre à jour si nécessaire le présent Code de conduite sur la base de l'expérience acquise dans son application.

Cet échange ne portera pas sur des informations concrètes concernant les clients ou les tarifs et permettra aux Opérateurs titulaires de numéros et aux Agrégateurs de services :

- De suivre l'évolution du marché concernant d'éventuelles tentatives de fournir des services non conformes à la législation ou donnant lieu à de la fraude et de s'informer mutuellement de ces pratiques ;
- D'examiner plus avant ces pratiques et de prendre des mesures appropriées (suspension des montants perçus ou blocage des Numéros Payants) ;
- De limiter le risque de déploiement de nouveaux services similaires ;
- D'envisager de mettre à jour le Code de conduite sur la base de l'évolution du marché.

Les Prestataires de services frauduleux devraient être empêchés de fournir des services. Ils devraient être signalés au SPF Économie en vue d'une enquête sur leurs pratiques frauduleuses. Les informations peuvent être transmises via <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>.

### **Analyse des plaintes par l'Opérateur titulaire de numéros**

En cas d'offre de services non conformes par le Prestataire de services, l'Opérateur titulaire de numéros est autorisé à prendre les mesures supplémentaires décrites dans ce chapitre.

Sur la base des plaintes, l'Opérateur titulaire de numéros peut demander à l'Agrégateur/au Prestataire de services de fournir des informations supplémentaires concernant le service, en ce compris une analyse de la conformité avec la réglementation.

L'Agrégateur/le Prestataire de services doit répondre à l'Opérateur titulaire de numéros dans les 48 heures après la demande. S'il ne fournit aucune information dans ce délai, le transfert des montants perçus est suspendu et le service peut être considéré comme non conforme à la réglementation. La procédure de remboursement en faveur de l'utilisateur final et de l'Opérateur percepteur sera initiée. Le Numéro Payant concerné devrait être bloqué.

L'Opérateur titulaire de numéros peut prendre les mesures préventives suivantes :

- En cas d'incertitude quant à la conformité d'un service ou de différend concernant une plainte/la conformité d'un service, l'Opérateur titulaire de numéros peut temporairement bloquer le transfert des montants perçus pour ce service vers l'Agrégateur/le Prestataire de services dans l'attente d'un examen plus approfondi et/ou d'une décision du régulateur. L'Opérateur titulaire de numéros demandera à l'Agrégateur/au Prestataire de services de prouver et d'étayer la conformité du service.
- S'il ne fait aucun doute que le service n'est pas conforme à la législation :
  - o Dès que l'Opérateur titulaire de numéros a connaissance d'un cas flagrant d'infraction, il s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires, dans un délai de 48 heures, pour s'assurer de la mise en conformité des services fournis par les Prestataires utilisant les numéros qui leur ont été attribués avec les règles du présent Code de conduite. Ces mesures peuvent inclure le blocage du numéro et la suspension du transfert des montants perçus.
  - o Si de telles mesures ne peuvent être prises, l'Opérateur titulaire de numéros bloquera le numéro et lancera la procédure de remboursement. Le transfert des montants perçus à l'Agrégateur/au Prestataire de services sera interrompu.

L'Opérateur titulaire de numéros peut se référer aux points suivants afin de déterminer si un service est conforme :

1. La législation applicable.
2. Les règles définies dans le présent Code de conduite.

3. L'annexe 2 au présent Code de conduite, décrivant une série non exhaustive de cas considérés par le secteur comme non conformes à la législation. Cette annexe devrait être mise à jour sur la base de l'expérience acquise. Elle donne une orientation quant à la façon de traiter des cas spécifiques.
4. Les Autorités publiques peuvent notifier des non-conformités et informer l'Opérateur titulaire de numéros de non-conformités potentielles liées à un service spécifique. Dans ce cadre, il peut être demandé de modifier le service dans un très bref délai. La fermeture immédiate du service ou la suspension du transfert des montants perçus peuvent également être exigées. Sur la base de ces notifications de non-conformité, l'Opérateur titulaire de numéros est autorisé à prendre ces mesures après avoir consulté l'Agrégateur ou le Prestataire de services dans le délai fixé par l'Autorité publique.

Si la non-conformité persiste, l'Autorité publique compétente peut être impliquée par le biais d'une plainte.

### **Différer le transfert des montants perçus**

Suite à un cas de non-conformité de numéros utilisés par un Prestataire de services spécifique, l'Opérateur titulaire de numéros peut différer de 2 mois le transfert des montants perçus vers l'Agrégateur de services concerné et ce, pendant au moins 6 mois.

## Article VIII. TRANSFERT OU REMBOURSEMENT DES MONTANTS PERÇUS

### **Remboursement des montants perçus :**

Procédure de remboursement initiée par l'Opérateur percepteur :

S'il s'avère, après traitement d'une plainte, que :

- Le service n'est pas conforme à la réglementation applicable, et/ou ;
- Les informations fournies sont différentes de celles recueillies, et/ou ;
- La demande d'informations n'est pas traitée dans les 5 jours ouvrables par l'Agrégateur et/ou le Prestataire de services, et/ou ;
- La plainte est considérée comme fondée par le Prestataire de services.

L'Opérateur percepteur peut demander à l'Opérateur titulaire de numéros d'accepter le remboursement des montants contestés. Dans ce cas, l'Opérateur percepteur envoie une demande incluant la raison du remboursement et la preuve que le service n'était pas conforme.

L'Opérateur titulaire de numéros vérifiera d'abord la validité de la demande et la soumettra à l'Agrégateur/au Prestataire de services, lui demandant de prendre position. Ce dernier répondra dans un délai de 48 heures.

En cas d'accord de la part de l'Opérateur titulaire de numéros et/ou du Prestataire de services, le premier en informera l'Opérateur percepteur et lancera la procédure de remboursement.

L'utilisateur final sera dédommagé du montant contesté par l'Opérateur percepteur au nom de l'Agrégateur et/ou du Prestataire de services.

En cas de différend ou de désaccord concernant le remboursement proposé, les discussions se poursuivront entre les parties impliquées et le remboursement sera suspendu.

Procédure de remboursement générale :

- (a) Il existe deux options :
- Remboursement direct du Prestataire de services à l'utilisateur final : le Prestataire de services remboursera l'utilisateur final directement, sans l'intervention de tout autre opérateur. Une preuve de remboursement devrait être envoyée à l'Opérateur perceuteur dans les 5 jours ouvrables.
  - Remboursement par l'intermédiaire de l'Opérateur titulaire de numéros : le remboursement sera effectué en suivant le trajet inverse à celui de la perception des montants, c'est-à-dire de l'Agrégateur/du Prestataire de services à l'Opérateur titulaire de numéros, puis à l'Opérateur collecteur et enfin à l'utilisateur final.
- (b) La procédure de remboursement est initiée dans les cas explicitement mentionnés dans le présent document ou suite à une décision de l'Autorité publique compétente. Les différends à cet égard seront soumis à l'Autorité compétente.
- (c) En cas de non-conformité avec le Code de conduite, le remboursement sera déduit par l'Opérateur titulaire de numéros lors du transfert des montants collectés vers l'Agrégateur ou le Prestataire de services. Cela se fera en utilisant des « déclarations négatives ».
- (d) Dans le même temps, l'Opérateur titulaire de numéros retransfère le montant contesté vers l'Opérateur de transit. Cela se fera en utilisant des « déclarations négatives/de crédit ».
- (e) Si le transfert vers l'Opérateur de transit a été exécuté, l'Opérateur de transit retransfère à son tour les montants contestés vers l'Opérateur perceuteur en vue d'un ultime transfert vers l'utilisateur final.
- (f) Une déclaration « négative/de crédit » sera émise avec une référence incluant l'Opérateur titulaire de numéros et l'Opérateur perceuteur. Les autres détails de ce processus avec déclaration sont à déterminer entre les opérateurs.
- (g) En fonction du type et de l'ampleur de la non-conformité et de l'« intention » du Prestataire de services, le remboursement ne concernera pas uniquement les plaignants mais également tous les utilisateurs finaux abusés :
- Non-conformité évidente : des cas d'utilisation sont décrits à l'annexe 2 afin de déterminer si le remboursement peut être applicable à tous les utilisateurs finaux abusés ayant appelé le service.
  - Dans les autres cas, il sera demandé à l'Autorité publique de prendre une décision sur la base des critères légalement applicables.

## Article IX. AVANTAGE DES PARTIES EXTERNES AU PRÉSENT CODE DE CONDUITE

- (a) Bien que le présent Code de conduite soit établi entre les Opérateurs titulaires de numéros et les Agrégateurs/Prestataires de services, d'autres parties externes en bénéficieront et pourront se reposer dessus.
- (b) Ces parties pourront se référer au présent Code de conduite et bénéficieront indirectement de ses résultats.
- (c) Les Opérateurs percepteurs jouant également le rôle d'Opérateurs titulaires de numéros sont invités à signer le Code de conduite afin d'en bénéficier également.
- (d) Les Opérateurs titulaires de numéros et toutes les autres parties concernées s'impliqueront dans la mise à jour du présent Code de conduite.
- (e) Toute partie peut demander à discuter d'un éventuel changement à apporter au Code de conduite.

Le présent Code n'affecte pas la possibilité pour l'Opérateur percepteur de prendre la décision, conformément à la réglementation applicable, de bloquer un numéro spécifique dans des cas exceptionnels auxquels le présent Code de conduite n'aurait de toute façon pas apporté de solution.

Lors de la signature du présent Code de conduite, les Parties signataires discuteront de bonne foi :

- Des modalités selon lesquelles les Opérateurs percepteurs peuvent bloquer l'accès à un numéro spécifique d'un Opérateur titulaire de numéros, en ce compris le fondement de la décision, les informations aux parties concernées et les délais ;
- Des conditions et modalités de remboursement du Prestataire de services à l'Opérateur percepteur, s'il est justifié, pour les cas non couverts par le présent Code de conduite ;
- Des détails d'autres procédures opérationnelles.

Article X. SIGNATURE DES OPÉRATEURS TITULAIRES  
DE NUMÉROS  
LE 30 AOÛT 2017

**Colt**

Peter Veenman  
*CEO*

**Orange Belgium sa/nv**

Paul-Marie Dessart  
*Secrétaire général*

**Proximus**

Dirk Lybaert  
*Executive Vice President Corporate Affairs*

**Telenet**

Chantal Van de Looverbosch  
*Senior Manager Premium Services*

**VOO**

France Vandermeulen  
*Director Regulatory Affairs*

## **ANNEXE 1a) / 1b) : Transparence des Prestataires de services**

Informations sur le site internet du Prestataire de services, pour lesquelles le modèle est inclus à l'annexe 1b)

|  |                            |  |           |
|--|----------------------------|--|-----------|
| Number   |                            | <b>fill in premium number e.g. '0900 12345</b> | mandatory |
| Number prefix:   |                            | <b>Make your selection from list</b>           | M         |
| Identification Service Provider  | Name                       |  | M         |
|  | Address                    |  | M         |
| Type of service  |                            | <b>Make your selection from list</b>           | M         |
| Identification service - service description - explanation about the service offered - what will the customer obtain for it's money? |                            |  | M         |
| Period during which service is offered   | Start Date                 | <b>fill in date</b>                            | M         |
|  | End Date                   | <b>fill in date</b>                            | M         |
| All URL's of the service where the customer is invited to call the number. Add lines if needed.                                      |                            | <b>fill in URL</b>                             | M         |
|  |                            | <b>fill in URL</b>                             |           |
|  |                            | <b>fill in URL</b>                             |           |
| URL landing page of the service if applicable  |                            | <b>fill in URL</b>                             | O         |
| Copy or screenshot of publications where the customer was invited to call the number ex TV, Newspaper,...                            |                            | <b>add links to attach</b>                     | M         |
| Pricing  | Type of pricing            | <b>per call</b>                                | M         |
|  | Value                      | <b>0 1</b>                                     | M         |
|  | Type of pricing            | <b>per minute</b>                              | M         |
|  | Value                      | <b>0 1</b>                                     | M         |
| General terms and conditions of the service  |                            | <b>fill in URL</b>                             | M         |
| Customer service - complaints contact point:   | Belgian non-premium number | <b>fill in telephone number</b>                | M         |
|  | Opening hours              | <b>specify opening hours</b>                   | M         |
|  | e-form for complaints      | <b>fill in URL</b>                             | O         |
|  | e-mail address             | <b>fill in e-mail address</b>                  | M         |
| History last 6 months. URL for each service delivered in the previous 6 months containing the same information as in annex 1.        |                            | <b>fill in previous URL</b>                    | M         |
|  |                            | <b>fill in second last URL</b>                 | M         |
|  |                            | <b>fill in URL</b>                             | M         |
|  |                            | <b>fill in URL</b>                             | M         |
| Company number Service Provider if applicable  |                            |  | O         |
| Moss (in case no European VAT number) or European VAT number notified to the Belgian VAT administration or Belgian VAT number        |                            | <b>fill in number</b>                          | M         |
| Licence received from the Gaming Commission: mandatory information if applicable   |                            | <b>fill in licence number</b>                  | M         |
| Identification Service Aggregator if applicable  | Name                       | <b>fill in name</b>                            | M         |
|  | Address                    | <b>fill in address</b>                         | M         |

Format de publication via l'URL :

- Une fois complétée, l'annexe 1 sera convertie au format PDF.
- Ce fichier PDF sera publié via l'URL.
- Il devrait être possible de cliquer directement sur les liens inclus dans le fichier PDF.
- En cliquant sur l'URL, le tableau de l'annexe 1 devrait apparaître en plein écran.

Règles supplémentaires :

- En cas de transfert d'un numéro, le Prestataire de services doit transférer l'URL contenant ces informations vers le nouvel Agrégateur de services/Opérateur titulaire de numéros, en incluant l'historique.
- En cas d'utilisation par un nouveau Prestataire de services d'un numéro désactivé d'un autre Prestataire de services, l'Agrégateur de services veille à ce que l'historique soit conservé pour les anciens services liés à ce numéro.

## **ANNEXE 2 : Liste non exhaustive de cas considérés comme des services non conformes**

Afin d'éviter toute ambiguïté, la procédure de remboursement sera initiée dans tous les cas décrits ci-après. L'Opérateur titulaire de numéros bloquera les Numéros Payant utilisés pour les activités frauduleuses décrites ci-après, le cas échéant ou lorsque le service n'a pas été corrigé sur demande.

La description des cas non exhaustifs ci-après devraient aider les parties impliquées à déterminer si une plainte correspond à un cas de fraude ou d'abus de numéros. Cette description et orientation devraient faciliter la prise de mesures exceptionnelles par l'Opérateur titulaire de numéros, consistant notamment à suspendre les rétributions, à bloquer l'accès au Numéro Payant ou à obliger le Prestataire de services à indemniser tous les clients concernés :

1. Réception d'un message (p.ex. SMS ou tout autre message instantané). Ce message pourrait inciter le client à appeler le Numéro Payant.
  - a. Action : le Numéro Payant devrait être fermé afin d'éviter les plaintes.
  - b. Remboursement : à tous les utilisateurs.
  - c. Blocage : oui.
2. Lorsqu'un service est offert sur un numéro non conforme à l'annexe de l'AR Code éthique. P.ex. les services de voyance ne peuvent être offerts que via des numéros 0905.
  - a. Remboursement : à tous les utilisateurs.
  - b. Blocage : oui.
3. Réception d'un appel avec un Numéro Payant comme identification de la ligne de l'appelant. Le Numéro Payant devrait être bloqué. L'Opérateur titulaire de numéros peut tenir compte du risque de mise sous pression des services conformes par des spam illégaux.
  - a. Remboursement : à tous les utilisateurs.
  - b. Blocage : oui.
4. Le service offert n'est pas conforme aux informations de l'annexe 1 fournies sur le site internet d'identification et aux promesses faites dans la publicité. Exemple : la publicité annonce des prévisions météorologiques et l'utilisateur obtient des services astrologiques.
  - a. Remboursement :
    - i. Cas de contenu pour adultes ou de jeux de hasard : tous les utilisateurs finaux.
    - ii. Autres : remboursement sur la base des plaintes.
5. Tarif incorrect/inexistant. Exemple : la publicité annonce un tarif d'1 €/min. et le service est facturé 2 €/min.
  - a. Remboursement : à tous les utilisateurs.
6. Incitation à utiliser un service réel. Exemple : le Prestataire de services appelle des utilisateurs finaux afin de les inciter à appeler un Numéro Payant offrant des services d'astrologie, sans quoi ils pourraient attirer sur eux la « malchance » pour les prochaines années.
  - a. Remboursement : au cas par cas.
  - b. Blocage : oui.
7. Incitation par communication d'un tarif incorrect. Exemple : le Prestataire de services appelle des utilisateurs finaux pour les inviter à appeler un Numéro Payant offrant des services d'astrologie en prétendant que ceux-ci seront gratuits.
  - a. Remboursement : à tous les utilisateurs.

- b. Blocage : oui.
8. Incitation sans service. Exemple : le Prestataire de services appelle des utilisateurs finaux et les invite à appeler un Numéro Payant afin de recevoir un cadeau. Ces derniers entrent alors en communication avec un système de réponse vocale interactif fictif, aboutissant à une boucle. Aucun cadeau n'est jamais livré, mais l'appel est facturé.
- Remboursement : à tous les utilisateurs.
  - Blocage : oui.
9. Fraude à la perception. Exemple : un Prestataire de services demande un nouveau numéro 090x à l'Opérateur titulaire de Numéros Payants(A) ainsi qu'un nouvel abonnement fixe/mobile à un autre Opérateur (B) et passe de nombreux appels depuis ce nouvel abonnement vers le numéro 090x. Conformément aux processus comptables, l'Opérateur A versera les montants perçus à l'Agrégateur/au Prestataire de services avant de les avoir réellement perçus des différents Opérateurs percepteurs. L'Agrégateur/le Prestataire de services ne paie jamais les factures liées à son abonnement fixe/mobile auprès de l'Opérateur B jusqu'à ce que la fraude soit détectée...
- Remboursement : au cas par cas.
10. Usurpation d'identité : tout type d'usurpation est frauduleuse.  
Le schéma suivant est un exemple de ceux utilisés :
- Le profil d'un utilisateur final (médias sociaux) est piraté et copié intégralement (y compris les photos, amis...) afin d'en faire une personne « de confiance » dans l'environnement de profil piraté.
  - Le fraudeur entame une conversation avec l'un des contacts (= la victime), lequel considère le fraudeur comme un ami/membre de sa famille...
  - Après un certain temps, le fraudeur demande le numéro de portable de la victime. Il se peut également qu'il l'ait trouvé car celui-ci est souvent publié sur les profils de médias sociaux.
  - Le fraudeur crée un compte auprès d'un service de jeux ou de tout autre service permettant d'accumuler des crédits ou de l'argent.
  - Le fraudeur demande à la victime de lui faire une faveur pour une raison quelconque.
  - Le fraudeur demande à la victime d'appeler un Numéro Payant afin d'obtenir ou de compléter le service avec une authentification.
  - Le compte du fraudeur auprès du fournisseur de jeux est crédité.
  - Le fraudeur confirme que, malgré l'annonce éventuelle d'un tarif (> 1 €/min), l'appel est gratuit.
  - La victime se rend compte de la supercherie lorsqu'elle reçoit sa facture.
    - Remboursement : au cas par cas.
11. Conversion des services : le Prestataire de services transforme le Numéro Payant en un numéro ordinaire de centre d'appels gratuit sans l'accord du propriétaire de ce centre d'appels.
- Remboursement : au cas par cas.
12. Absence des informations requises conformément aux dispositions de la loi du 31 mai 2014 – Livre VI du Code de droit économique (Pratiques du marché et protection du consommateur).
- Remboursement : au cas par cas (sauf en cas de correspondance avec les cas exposés ci-dessus).

### **ANNEXE 3 : Étapes intermédiaires vers l'identification du Prestataire de services**

Les étapes intermédiaires suivantes doivent être suivies afin d'évoluer vers une identification du Prestataire de services telle que décrite dans le présent document au chapitre « Identification du Prestataire de services ».

Cette annexe vise à adresser des demandes d'identification dans l'attente de la solution cible décrite dans le présent document. Dans les premières phrases, la procédure devrait répondre aux demandes des autorités publiques et des Opérateurs percepteurs.

(a) Phase 1 :

- La personne demandant l'identification du Prestataire de services vérifie l'identité de l'Opérateur titulaire de numéros par le biais d'un outil dédié pour un numéro spécifique lié à la plainte : [www.crdc.be](http://www.crdc.be) ou [www.1299.be](http://www.1299.be).
- L'Opérateur titulaire de numéros fournit un point de contact/une adresse e-mail et répondra dans les 48 heures à toute demande d'informations pendant les jours ouvrables.
- L'Agrégateur ou le Prestataire de services fournira ces informations à l'Opérateur titulaire de numéros dans les 24 heures après la demande pendant les jours ouvrables.
- L'Agrégateur ou le Prestataire de services fournira ces informations à l'Opérateur titulaire de numéros par e-mail et en respectant le format et le contenu prescrits à l'annexe 1. Les informations seront fournies dans un document Word joint à l'e-mail.

(b) Phase 2 : après la période transitoire

- Même chose que dans la phase 1 mais les informations sont fournies sous la forme d'un URL dans l'e-mail adressé à l'Opérateur titulaire de numéros. L'URL est accessible au public et permet d'accéder à un site internet comprenant le tableau et les informations conformément à l'annexe 1.
- Le calendrier de cette seconde phase sera le suivant :
  - a. Les URL et sites internet correspondants pour les numéros 0907/0904 seront disponibles 2 mois après l'entrée en vigueur de l'accord.
  - b. Les URL et sites internet correspondants pour les numéros 0903/0906 seront disponibles 3 mois après l'entrée en vigueur de l'accord.
  - c. Les URL et sites internet correspondants pour les numéros 070 et tous les numéros 090x seront disponibles 4 mois après l'entrée en vigueur de l'accord.

Pendant cette phase 2, un site internet commun sera disponible par le biais de la NPA du CRDC. Dans le mois suivant les délais susmentionnés, sous réserve de disponibilité du site internet commun, l'Opérateur titulaire de numéros communiquera les URL à l'administrateur de la NPA pour la mise en œuvre sur le site internet public du CRDC.