

Sommaire

Lutte contre les SMS indésirables :

- présentation du dispositif d'alerte « 33700 »
- Schéma explicatif

Prendre en charge les consommateurs en cas de changements de ligne non sollicités :

- les quatre engagements des opérateurs

Lutte contre les SMS indésirables

Présentation du dispositif d'alerte « 33700 » (opérationnel depuis le 15 novembre 2008)

"Salut c moi ! J'attends tjr ton appel, a croire que je t'ai laissé mon numéro pr rien, rappelle moi au 089xxxxxxx"

Loteries fictives, messages faussement personnalisés... Bien qu'il soit difficile de mesurer l'ampleur du phénomène, de plus en plus d'utilisateurs de mobiles reçoivent sur leur téléphone des SMS indésirables les poussant à composer abusivement des numéros surtaxés.

Pour lutter efficacement contre ces pratiques frauduleuses qui alourdissent les factures et nuisent à la confiance des consommateurs, les opérateurs télécoms, en concertation avec Luc CHATEL, Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation, Porte-parole du Gouvernement, les éditeurs de services et les hébergeurs, ont lancé le 15 novembre dernier un dispositif d'alerte permettant aux consommateurs de signaler ces SMS abusifs : le « 33700 », numéro unique à 5 chiffres facilement mémorisable. L'avantage pour les utilisateurs de mobiles est la simplicité du signalement : le transfert immédiat du SMS abusif vers une plate-forme multi-opérateurs dédiée.

Ce nouveau dispositif de signalement par SMS est opérationnel depuis le 15 novembre 2008 et fonctionne de la façon suivante :

Un éditeur de services indélicat adresse en grand nombre des SMS proposant de rappeler un numéro surtaxé, qui n'a visiblement d'autre but que de l'enrichir sans contrepartie pour les consommateurs.

- **Première étape** : la personne qui soupçonne une arnaque transfère le message par SMS au 33700 (*),
- **Deuxième étape** : la plate-forme du « 33700 » adresse à cette personne un accusé de réception pour la remercier de son alerte et l'inviter à compléter son signalement, le cas échéant,
- **Troisième étape** : sur la base des signalements recueillis et dès lors que l'abus est établi, les opérateurs prévenus par la plate-forme du « 33700 » en tirent le plus rapidement possible les conséquences au niveau de leurs relations contractuelles avec l'éditeur. Ils peuvent prendre des mesures allant jusqu'à la fermeture des numéros surtaxés. Les cas les plus graves sont transmis aux services de police compétents.

Le « 33700 » complète le dispositif déjà en place au travers des fonctions STOP et CONTACT. Depuis 2003, en effet, l'utilisateur de mobile, qui reçoit un SMS indésirable, peut répondre à son expéditeur « STOP » par SMS pour lui signifier qu'il ne veut plus recevoir de message de sa part. L'expéditeur doit alors lui confirmer par SMS qu'il a bien pris en compte sa demande et le supprimer de ses fichiers. De la même manière, l'utilisateur peut lui demander son identité en répondant « CONTACT ».

Par ailleurs, le travail se poursuit pour revoir les termes des conditions contractuelles entre opérateurs et éditeurs de services afin de renforcer la réactivité du dispositif.

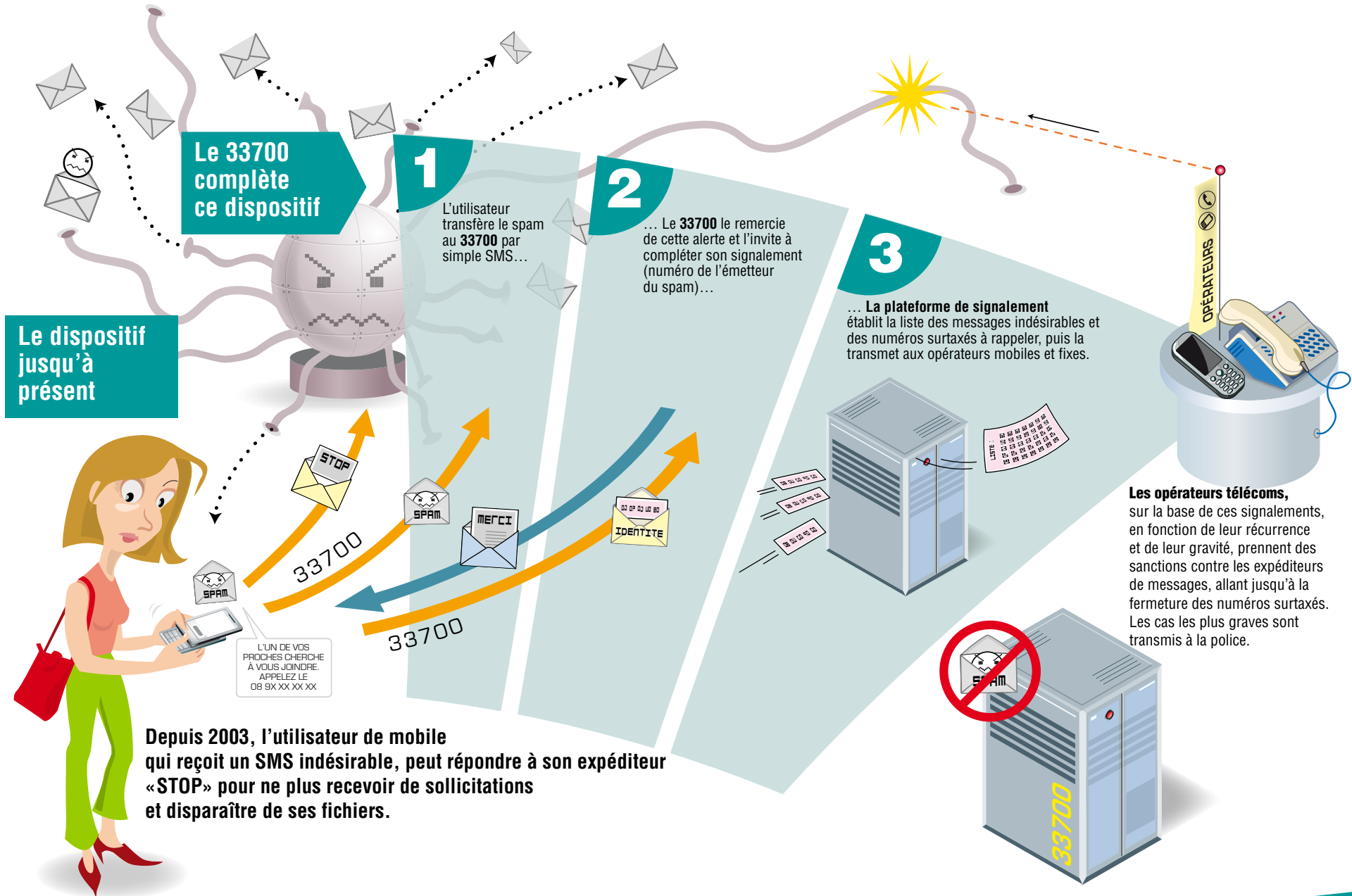
Le « 33700 » repose sur le rôle d'alerte que peuvent avoir les utilisateurs de mobiles, mais aussi sur l'étroite coordination des moyens d'action entre les pouvoirs publics, les opérateurs de télécoms et les éditeurs de services pour mettre en œuvre rapidement les solutions adaptées. En prévenant le plus tôt possible les conséquences de ces pratiques, le « 33 700 » empêche un grand nombre de consommateurs de se faire abuser et décourage les perspectives de profits illicites pour certains acteurs indécents.

Dans le cadre du plan de développement de l'économie numérique, la fonction de qualification de l'abus pourra être prise en charge à terme par le Conseil National du Numérique regroupant notamment les attributions du Comité Technique Anonyme et du Conseil Supérieur de la Télématicque.

En luttant collectivement contre l'envoi de messages abusifs, les acteurs du secteur ont le souhait de renforcer la confiance des utilisateurs de téléphones mobiles et de les protéger contre les risques d'escroquerie.

(*) L'envoi d'un SMS au 33700 s'effectue au prix d'un SMS normal (non surtaxé). Il est inclus dans les forfaits des opérateurs mobiles

Lutte contre les SMS indésirables



Prendre en charge les consommateurs en cas de changements de ligne non sollicités (dispositif opérationnel depuis le 1er janvier 2009)

On parle de changement de ligne non sollicité lorsqu'un consommateur ayant souscrit un abonnement auprès d'un opérateur constate la perte de sa ligne et des services qui y sont associés (internet, téléphonie, télévision...), alors qu'il n'a effectué aucune démarche pour en changer et qu'il n'a pas souhaité résilier ou modifier l'offre dont il bénéficie chez son opérateur.

Les changements de ligne non sollicités peuvent avoir plusieurs causes :

- des erreurs d'ordre technique ou de saisie du numéro chez l'opérateur qui a provoqué le changement de ligne non sollicité (« écrasement à tort »)
- une erreur d'un client qui s'est trompé de numéro ou qui a fait une erreur de saisie lors de sa demande de souscription auprès d'un opérateur
- une activation de commande en l'absence de souscription du client notamment en cas de « vente forcée »)

Le rétablissement de la ligne du client est en général difficile du fait de la diversité des situations.

Dans le cadre des initiatives prises par Luc CHATEL, Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation, Porte-parole du Gouvernement, pour améliorer la confiance des consommateurs, la Fédération Française des Télécoms a travaillé à la mise en place d'un nouveau dispositif dont l'objectif est de prendre en charge les consommateurs et de réduire le délai de rétablissement de la ligne.

Les opérateurs télécoms ont ainsi pris **quatre engagements** mis en place depuis le 1^{er} janvier 2009 :

Engagement n°1 : **un interlocuteur unique**, l'opérateur habituel du client pour rétablir sa ligne

Des cellules dédiées ont été mises en place chez tous les opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms, assurant la coordination inter opérateurs,

Engagement n°2 : le client **retrouve sa connexion sous 7 jours** ouvrés maximum à partir du constat de la perte de ligne,

Engagement n°3 : le **rétablissement gratuit de l'accès**, en cas de changement de ligne non sollicité, même sans reconnaissance de responsabilité de l'opérateur impliqué

Engagement n°4 : **l'indemnisation du client** ayant subi un changement de ligne non sollicité, versée par son opérateur.

L'indemnisation forfaitaire est fixée à **30 euros**, versée par l'opérateur du client à celui-ci sur simple mail de reconnaissance de responsabilité de l'opérateur impliqué, sous forme d'un avoir sur sa facture

Les opérateurs s'engagent par ailleurs à ne pas entreprendre de démarche commerciale qui pourrait perturber le bon déroulement de cette opération technique.