

26/07/2010 12:36:00

Les opérateurs sommés de ne plus exclure de numéros des forfaits illimités

PARIS, 26 juil 2010 (AFP) - L'autorité de régulation des télécoms, l'Arcep, a sommé lundi des opérateurs fixes et mobiles de cesser d'exclure certains appels vers des numéros fixes des forfaits illimités --et donc de les comptabiliser hors forfait--, sans en avertir le consommateur.

L'Arcep avance dans un communiqué que, même si cette pratique n'est pas généralisée, certains opérateurs, qui n'ont pas été désignés, "se livrent à des exclusions massives et systématiques, tant en termes de quantité de numéros exclus que de méthodes".

Par conséquent, certains appels vers un numéro fixe (en 01, 02, 03, 04, 05 ou 09) sont facturés hors forfait et le consommateur, qui n'a aucun moyen de savoir que le numéro composé est exclu par l'opérateur, découvre la situation en recevant sa facture.

"Un appel vers un numéro fixe peut ainsi être tarifé différemment selon que ce numéro est utilisé par une personne physique, une entreprise, un opérateur de cartes prépayées, un hôpital, etc., alors même que ce numéro fixe ne se distingue pas d'un autre numéro fixe" pour le client, regrette l'Arcep.

L'association de défense des consommateurs UFC-Que choisir avait déjà dénoncé en 2009 le fait que les appels vers le numéro fixe de l'organisation de prévention de suicides **SOS** Amitié Ile-de-France avaient été exclus des offres mobiles illimitées de SFR, qui les facturait hors forfait.

Plus généralement, "ça ne se justifie pas sur le principe car il n'y a pas de coût spécifique pour l'opérateur utilisé pour appeler ces numéros", a estimé lundi le chargé télécoms d'UFC-Que Choisir, Edouard Barreiro.

"Dommageables pour les utilisateurs appelants ainsi que pour les utilisateurs appelés", ces pratiques "doivent donc disparaître rapidement", avance l'Arcep.

En attendant d'y mettre fin, le régulateur ordonne aux opérateurs de publier la liste des numéros exclus et d'informer systématiquement l'appelant avant la mise en relation s'il appelle un numéro exclu.

"Nous ne sommes pas concernés, tous ces numéros sont bien dans nos offres d'abondance", a indiqué à l'AFP une porte-parole de Bouygues Telecom.

Sollicités, les trois autres opérateurs (Orange-France Télécom, SFR et Free) n'avaient pas réagi dans l'immédiat.

axr/maj/ds