



**RAPPEL DES PRINCIPALES DISPOSITIONS
APPLICABLES AUX**

**SERVICES DE
RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES**

TABLE DES MATIERES

OBJET	3
1. SERVICES DE RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES	4
1.1. Rappel des dispositions du Code des postes et des communications électroniques (CPCE)	4
1.2. Accessibilité des Numéros 118 XYZ	7
1.3. Exclusivité	8
1.4. Dénomination	8
2. Rappel des dispositions du code de la consommation	8
2.1. Interdiction de l'utilisation de numéros surtaxés pour les réclamations et l'exécution des contrats	8
2.2. pratiques commerciales trompeuses	8
3. Services délivrés par les opérateurs de Renseignement Telephonique	9
3.1. ServiceS de Renseignements Telephoniques « Minimal »	9
3.2. Services de Renseignements Additionnels autorisés	10
3.3. Services de mise en Relation	10
4. Présentation du service de renseignements telephoniques	11
4.1. Disponibilité du Service	11
4.2. Information des utilisateurs relative à l'identification du service	11
4.3. Service Client	11
4.4. Communication et Promotion du Service	11
4.5. Loyauté à l'égard des professionnels	12

OBJET

La présente charte (la « Charte ») rappelle les obligations principales sans qu'elles ne soient exhaustives que les Opérateurs de Services de Renseignements Téléphoniques (ci-après « Opérateurs de SRT ») doivent respecter afin d'assurer un service de haute qualité et respectueux des clients et utilisateurs de leurs Services de Renseignements Téléphoniques (ci-après « **SRT** » ou « **Service** »).

1. SERVICES DE RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES

1.1. RAPPEL DES DISPOSITIONS DU CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES (CPCE)

Les SRT sont soumis aux dispositions contenues aux articles L.35-4 et R.10 à R.10-11 du CPCE.

Notamment :

Article L. 35-4 du CPCE :

« Au moyen d'un annuaire universel, présenté sous forme imprimée ou électronique, et d'un service universel de renseignements, le public a accès, sous réserve de la protection des droits des personnes, aux noms ou raisons sociales, aux numéros téléphoniques et aux adresses de tous les abonnés aux réseaux ouverts au public, ainsi qu'à la mention de leur profession pour ceux qui le souhaitent. Il peut avoir accès, sous cette même réserve, aux adresses électroniques des abonnés qui le souhaitent.

Tout annuaire universel doit respecter des modalités de présentation et des caractéristiques techniques fixées par voie réglementaire. Toute personne qui édite un annuaire universel ou fournit un service universel de renseignements traite et présente de façon non discriminatoire les informations qui lui sont communiquées à cette fin.

Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques, détermine les modalités d'application du présent article. Il précise notamment les garanties à mettre en œuvre pour assurer la confidentialité des données, compte tenu des intérêts commerciaux des opérateurs, et la protection de la vie privée ».

Article R.10 du CPCE :

« Toute personne ayant souscrit un abonnement au service téléphonique au public a le droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée.

Elle peut obtenir gratuitement de l'opérateur auprès duquel elle est abonnée ou du distributeur de son service :

- 1. De ne pas être mentionnée sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements ;*
- 2. Que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;*
- 3. Que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste ;*
- 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, sans préjudice des dispositions de l'article L. 34-5, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre l'opérateur et l'abonné.*

5. Que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

Les abonnés sont informés par les opérateurs ou leurs distributeurs des droits mentionnés aux alinéas précédents au moment où ils souscrivent leur abonnement. Ces droits peuvent être exercés au moment de la souscription de l'abonnement ou, ultérieurement, à tout moment, auprès de l'opérateur ou du distributeur du service.

Les abonnés qui bénéficient des dispositions prévues au 1 ci-dessus bénéficient de plein droit des dispositions du 4.

Le consentement préalable des abonnés à un opérateur de téléphonie mobile est requis pour toute inscription de données à caractère personnel les concernant dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs mentionnées au premier alinéa. A défaut, ils bénéficient de plein droit des dispositions du 1 ci-dessus.

Les abonnés qui ont opté pour un mode de règlement entièrement prépayé de leurs communications et qui n'ont aucun engagement contractuel de durée avec leur opérateur doivent, pour figurer sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs mentionnées au premier alinéa, formuler une demande auprès de leur opérateur ou distributeur. Ils fournissent à cette fin les renseignements prévus au I de l'article R. 10-3.

Les opérateurs et leurs distributeurs mettent les abonnés qui ont opté pour un mode de règlement entièrement prépayé de leurs communications et qui n'ont aucun engagement contractuel de durée avec leur opérateur à même de prendre connaissance des informations prévues au premier alinéa du présent article. »

Article R.10-4 du CPCE :

« I.- Les opérateurs communiquent, sous la forme d'un fichier transmis sur support électronique, les listes d'abonnés et d'utilisateurs prévues au quatrième alinéa de l'article L. 34, à toute personne souhaitant éditer un annuaire universel ou fournir un service universel de renseignements.

Les données communiquées concernent soit l'ensemble des abonnés et des utilisateurs domiciliés en France, soit les abonnés et utilisateurs domiciliés dans la ou les communes de la zone géographique faisant l'objet de la demande.

Les modalités d'accès à cette base de données, le format des données ainsi que les caractéristiques du fichier mentionné au deuxième alinéa sont définis par accord entre le demandeur et l'opérateur.

Préalablement à toute communication des listes qu'ils ont constituées, les opérateurs en retirent les données relatives aux abonnés et utilisateurs qui bénéficient des dispositions du 1 de l'article R. 10.

II.- L'usage des listes obtenues par application du quatrième alinéa de l'article L. 34 à d'autres fins que la fourniture d'annuaires universels ou de services universels de renseignements téléphoniques est interdit.

Sauf stipulations contractuelles contraires, toute vente des listes obtenues par application du quatrième alinéa de l'article L. 34 est interdite.

Sans préjudice de l'application des peines prévues à l'article 226-21 du code pénal, le fait de contrevenir aux dispositions du II du présent article est puni, pour chaque abonné concerné, de l'amende prévue pour les contraventions de la quatrième classe ».

Article R.10-5 du CPCE :

« Les éditeurs d'annuaire universel et les fournisseurs de service universel de renseignements prennent les mesures nécessaires pour préserver, compte tenu des techniques disponibles, la sécurité des informations qui leur ont été communiquées en application de l'article L. 34 afin d'empêcher l'altération, la destruction ou la communication à des tiers non autorisés des fichiers et des données qu'ils contiennent. Ils prennent toutes dispositions, notamment contractuelles, vis-à-vis de leurs agents et de leurs partenaires commerciaux afin que ceux-ci respectent la confidentialité des informations qui leur ont été, le cas échéant, confiées.

Les éditeurs d'annuaire universel et les fournisseurs de service universel de renseignements ne doivent pas effectuer ou permettre à quiconque d'effectuer des opérations tendant à isoler au sein des listes mentionnées au premier alinéa les abonnés d'un opérateur ou d'un distributeur particulier.

Les éditeurs d'annuaire universel et les fournisseurs de service universel de renseignements traitent et présentent de manière non discriminatoire les données relatives aux abonnés qui leur sont communiquées par les opérateurs. Ils s'abstiennent notamment de toute discrimination en fonction de l'opérateur ou du distributeur.

Les insertions publicitaires ou autres prestations permettant aux professionnels qui le souhaitent d'apparaître dans les annuaires universels de manière particulière doivent être identifiées comme telles.

Lorsqu'une personne dispose de plusieurs contrats d'abonnement, elle peut faire usage des droits prévus à l'article R. 10 de manière différente pour chaque abonnement. Pour les abonnements qu'une personne a choisi d'inscrire dans les listes d'abonnés et si elle n'a pas choisi le même degré de protection pour chacun d'entre eux, les opérateurs, les éditeurs d'annuaires universels et les fournisseurs de services universels de renseignements doivent appliquer aux données à caractère personnel relatives à cet abonné la protection la plus forte qu'il a choisie.

Les éditeurs d'annuaires universels et les fournisseurs de services universels de renseignements sont tenus de mettre à jour les informations publiées dans un délai de deux jours ouvrables suivant la réception des informations utiles, pour les annuaires sous forme électronique et pour les services de renseignements, et dans un délai compatible avec la périodicité de leur publication, dans le cas des annuaires imprimés. »

Article R.10-7 du CPCE :

« Sous réserve des dispositions des 1,2,3 et 5 de l'article R.10, tout annuaire universel sous forme imprimée ou électronique et tout service universel de renseignements donnent accès aux noms et prénoms, aux raisons sociales ou dénominations sociales, aux adresses et aux numéros de téléphone de tous les abonnés au service téléphonique au public et des utilisateurs qui ont manifesté leur accord. Ils donnent également accès à la mention de la profession des personnes qui l'ont souhaité dans les conditions prévues au quatrième alinéa de l'article R.10-3.

Tout annuaire universel électronique donne, en outre, accès aux adresses électroniques figurant dans les listes d'abonnés et d'utilisateurs.

Tout annuaire universel fait apparaître les oppositions que les abonnés et les utilisateurs ont exprimées en application du 4 de l'article R.10.

Tout annuaire universel comporte une information facilement accessible pour tout utilisateur relative :

- *à l'ensemble des droits prévus à l'article R.10 ;*
- *au droit pour chaque personne d'obtenir communication des données à caractère personnel la concernant et de demander leur rectification, leur mise à jour ou leur destruction. ».*

1.2. ACCESSIBILITE DES NUMEROS 118 XYZ

L'ARCEP a adopté le 16 avril 2007 une décision n°2007-0213 portant sur les obligations imposées aux opérateurs qui contrôlent l'accès à l'utilisateur final pour l'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée (ci-après « **SVA** »).

Cette décision prévoit l'obligation pour les opérateurs de boucle locale (ci-après « **OBL** ») de faire droit aux demandes des opérateurs visant à rendre les numéros permettant de joindre les utilisateurs finals (appelant et appelés), accessibles depuis leurs réseaux, dans des conditions permettant de garantir l'exercice d'une concurrence effective et loyale entre les différents acteurs au bénéfice du consommateur et sans préjudice de toute autre disposition permettant à l'opérateur de suspendre l'accès à un numéro depuis ou sur son réseau en cas de fraude, d'abus ou de manquement aux règles déontologiques avérés :

Elle rappelle également dans ses motifs que les SRT qui permettent l'accès à des services sont des SVA et que les fournisseurs de SRT (ci-après « Opérateurs de SRT ») sont soumis aux obligations prévues par la décision puisqu'ils sont tout à la fois opérateurs de communications électroniques et éditeurs SVA :

« les services de renseignements qui permettent l'accès à des services répondent à la définition de services à valeur ajoutée, par opposition à une communication interpersonnelle. Ensuite, les fournisseurs de services de renseignements sont effectivement des Opérateurs Attributaires de leur numéro, disposant pour certains d'entre eux de réseaux de communications électroniques ouverts au public en particulier pour assurer un service de mise en relation entre l'appelant et le correspondant recherché ; ces acteurs sont soumis à ce titre aux droits et obligations applicables aux opérateurs de communications électroniques. Toutefois, ils sont également des éditeurs de contenu de par leur activité de fournisseur d'un service de renseignements. Dans ces conditions, ils rentrent dans les deux catégories exploitant de numéro et éditeur de contenu et le présent projet et ses objectifs leur sont applicables : il est en effet nécessaire de garantir une interopérabilité réciproque pour la fourniture des SVA entre les opérateurs départ et les exploitants de numéro. » (page 6 de la décision susvisée).

1.3. EXCLUSIVITE

La décision de l'ARCEP n°05-0061 en date du 27 janvier 2005 dédie les numéros de la forme 118 XYZ à l'accès aux services de renseignements téléphoniques :

Article 4 : « Les numéros de la forme 118 XYZ sont les seuls numéros utilisables pour fournir un service de renseignements téléphoniques offrant au moins les prestations définies à l'article 2 ».

1.4. DENOMINATION

L'emploi de termes faisant référence au « service universel de renseignements » ou toute terminologie analogue est réservé aux Opérateurs de SRT qui agissent effectivement dans le cadre prévu par le service universel et en particulier acquièrent auprès des OBL les bases de données visées à l'article R.10-4 du CPCE.

2. RAPPEL DES DISPOSITIONS DU CODE DE LA CONSOMMATION

2.1. INTERDICTION DE L'UTILISATION DE NUMEROS SURTAXES POUR LES RECLAMATIONS ET L'EXECUTION DES CONTRATS

En vertu de l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie (dite "LME"), un numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut être surtaxé. Ce numéro doit en outre être indiqué dans le contrat et la correspondance.

Ces dispositions anciennement contenues à l'article L.113-5 du code de la consommation sont aujourd'hui codifiées à l'article L.121-16 du Code de la consommation. Elles sont entrées en vigueur le 1er janvier 2009 et sont applicables aux contrats en cours à cette date.

Elles sont complétées par l'article L.224-38 du Code de la consommation qui précise que :

« Les dispositions du présent article sont applicables à tout fournisseur de services de communications électroniques proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service après-vente, un service d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat conclu avec ce fournisseur, et accessible par un service téléphonique au public au sens du 7° de l'article L. 32 précité. »

Aucun coût complémentaire autre que celui de la communication téléphonique ne peut être facturé pour ces services au titre de cette communication téléphonique. »

2.2. PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES

Les pratiques commerciales trompeuses sont définies aux articles L.121-2 à L.121-4 du Code de la consommation. L'article L.121-2 précise notamment que : *« une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :*

1° Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial ou un autre signe distinctif d'un concurrent;

2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants:

a) L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service;

b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir: ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service;

c) Le prix ou le mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service;

d) Le service après-vente, la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation;

e) La portée des engagements de l'annonceur, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services; »

f) L'identité, les qualités, les aptitudes et les droits du professionnel;

g) Le traitement des réclamations et les droits du consommateur;

3° Lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable. »

3. SERVICES DELIVRES PAR LES OPERATEURS DE RENSEIGNEMENT TELEPHONIQUE

3.1. SERVICES DE RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES « MINIMAL »

Conformément à l'article R.10-7 du CPCE :

« tout service universel de renseignements donne accès aux noms et prénoms, aux raisons sociales ou dénominations sociales, aux adresses et aux numéros de téléphone de tous les abonnés au service téléphonique au public et des utilisateurs qui ont manifesté leur accord. Ils donnent également accès à la mention de la profession des personnes qui l'ont souhaité. (...) »

En outre, ainsi que le précise l'article 2 de la décision ARCEP n° 05-0061 :

« Le service traite les demandes sous forme vocale et doit fournir pour chaque demande le nom, le numéro de téléphone et la localisation d'une personne physique ou morale. Sont accessibles en langue française par ce service, les informations portant sur les abonnés ou utilisateurs de l'ensemble du territoire national. »

Les numéros de la forme 118 XYZ sont les seuls numéros utilisables pour fournir ce service minimal (article 4 de la décision ARCEP n° 05-0061).

3.2. SERVICES DE RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS AUTORISES

L'article 3 de la décision ARCEP n° 05-0061, autorise l'utilisation des numéros de la forme 118 XYZ pour la fourniture d'autres services de renseignements téléphoniques en complément du service minimal.

Ces services additionnels doivent correspondre à des prestations ayant trait aux renseignements téléphoniques tels que :

- les services de renseignements internationaux
- les services de renseignements professionnels
- les services d'annuaires inversés
- les services en langue étrangère.

Les Opérateurs de SRT attributaires de ces numéros peuvent également proposer des prestations techniques additionnelles comme :

- un service de mise en relation (cf 3.3 du présent document)
- un service d'envoi du renseignement téléphonique par SMS*

Sans que cela ne constitue une liste limitative, il est par conséquent interdit de fournir avec ces numéros des services de conciergerie, d'achat de toute nature, de réservation, de standard, d'accueil clients, de conseils et d'assistance réclamations ou services clients, de voyance ainsi que toutes formes de jeux ou systèmes de monétisation ou d'entretenir une confusion entre la prestation de SRT et ces types de service.

3.3. SERVICES DE MISE EN RELATION

Les règles liées à la mise en relation sont définies à l'article 3.7 du Chapitre II, Partie II des Recommandations déontologiques de l'AFMM publiées le 31 mars 2017 et s'appliquent donc aux services additionnels de mise en relation exploités par les Opérateurs de SRT.

Cet article prévoit que si l'appelant ne souhaite pas bénéficier du service de mise en relation qui lui est proposé ou si la mise en relation ne s'effectue pas (indisponibilité ou absence de l'appelé), le service est rendu à l'appelant en lui communiquant le numéro de téléphone de l'appelé afin que l'appelant puisse renouveler son appel sans tarification majorée.

En cas de mise en relation et lorsque c'est possible, le SRT transmet à l'appelé toutes les informations concernant l'appelant et dont l'appelé pourrait avoir besoin pour rendre son service avec la même qualité que s'il s'agissait d'un appel directement passé par l'appelant à l'appelé.

En outre, tel que rappelé à l'article 2.1 du présent document, un numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation (service client) ne peut pas être surtaxé, il n'est en conséquence pas permis pour un SRT de mettre en relation vers un tel numéro sans un accord explicite de la part de la société, de l'administration exploitant le dit service.

4. PRESENTATION DU SERVICE DE RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES

4.1. DISPONIBILITE DU SERVICE

Les Opérateurs de SRT sont soumis à des standards de qualité de service, en particulier ceux prévus par l'Arrêté du 3 décembre 2009 modifiant l'arrêté du 18 novembre 2009 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir le service universel de renseignements, notamment :

- Disponibilité du service assurée en permanence (24h/24 7j/7) dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité ;
- Taux d'appels décrochés en moins de 10 secondes après le MGIT et/ou attente gratuite par un agent de 90%;

4.2. INFORMATION DES UTILISATEURS RELATIVE A L'IDENTIFICATION DU SERVICE

Conformément aux recommandations déontologiques de l'AFMM (Partie II, Chapitre I, Article 2), chaque Opérateur de SRT met à la disposition des consommateurs les informations relatives à sa dénomination sociale et ses coordonnées. Ces informations peuvent être accessibles directement à partir du sommaire du SRT ou sur le site internet du SRT. Dans le cas où le service est fourni par une personne physique, celle-ci doit être en mesure de délivrer ces informations sur simple demande de l'appelant.

Ces informations devront également être renseignées dans l'annuaire infosva.org, conformément aux articles L.224-43 et suivants du Code de la consommation.

4.3. SERVICE CLIENT

Conformément aux articles L.224-43 et suivants du Code de la consommation, chaque SRT doit préciser de manière claire, lisible et rapidement accessible les coordonnées de son service client.

Les Opérateurs de SRT souscrivent également à un service de médiation de la consommation conforme au décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation codifié aux articles R.612-1 et suivants du Code de la consommation.

4.4. COMMUNICATION ET PROMOTION DU SERVICE

Comme prévu par les Recommandations déontologiques de l'AFMM, les Opérateurs de SRT s'assurent que toute communication ou support de promotion:

- reflète le service proposé et n'induit pas en erreur les utilisateurs sur la nature exclusive de SRT du Service (cf. article 2.2 du présent document);
- respecte la signalétique AFMM commune à l'ensemble des opérateurs et des éditeurs ;
- fait connaître explicitement le prix du Service pour l'utilisateur, exprimé en

EUROS TTC, et le mode de tarification (par minute, à l'acte, à l'abonnement, etc.) ;

4.5. LOYAUTE A L'EGARD DES PROFESSIONNELS

Conformément aux articles L.121-2 à L.121-4 du Code de la consommation, les Opérateurs de SRT s'abstiennent de toute pratique de nature à induire, même potentiellement, une quelconque confusion entre leur Service et un concurrent ou entre leur Service et un éditeur tiers ou ses services. En conséquence, les SRT doivent veiller à ce que leur numéro de SRT ne puisse en aucun cas être confondu avec le numéro d'éditeurs tiers.