

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

E.156

Supplément 1
(11/2007)

SÉRIE E: EXPLOITATION GÉNÉRALE DU RÉSEAU,
SERVICE TÉLÉPHONIQUE, EXPLOITATION DES
SERVICES ET FACTEURS HUMAINS

Exploitation des relations internationales – Exploitation
des relations téléphoniques internationales

Lignes directrices sur la suite à donner par l'UIT-T
lorsqu'une utilisation abusive des ressources de
numérotage E.164 lui est signalée

**Supplément 1: Guide de bonnes pratiques de
lutte contre l'utilisation abusive des ressources
de numérotage E.164**

Recommandation UIT-T E.156 – Supplément 1

RECOMMANDATIONS UIT-T DE LA SÉRIE E
**EXPLOITATION GÉNÉRALE DU RÉSEAU, SERVICE TÉLÉPHONIQUE, EXPLOITATION DES
SERVICES ET FACTEURS HUMAINS**

| | |
|--|--------------------|
| EXPLOITATION DES RELATIONS INTERNATIONALES | |
| Définitions | E.100–E.103 |
| Dispositions de caractère général concernant les Administrations | E.104–E.119 |
| Dispositions de caractère général concernant les usagers | E.120–E.139 |
| Exploitation des relations téléphoniques internationales | E.140–E.159 |
| Plan de numérotage du service téléphonique international | E.160–E.169 |
| Plan d'acheminement international | E.170–E.179 |
| Tonalités utilisées dans les systèmes nationaux de signalisation | E.180–E.189 |
| Plan de numérotage du service téléphonique international | E.190–E.199 |
| Service mobile maritime et service mobile terrestre public | E.200–E.229 |
| DISPOSITIONS OPÉRATIONNELLES RELATIVES À LA TAXATION ET À LA COMPTABILITÉ DANS LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE INTERNATIONAL | |
| Taxation dans les relations téléphoniques internationales | E.230–E.249 |
| Mesure et enregistrement des durées de conversation aux fins de la comptabilité | E.260–E.269 |
| UTILISATION DU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE INTERNATIONAL POUR LES APPLICATIONS NON TÉLÉPHONIQUES | |
| Généralités | E.300–E.319 |
| Phototélégraphie | E.320–E.329 |
| DISPOSITIONS DU RNIS CONCERNANT LES USAGERS | |
| PLAN D'ACHEMINEMENT INTERNATIONAL | |
| GESTION DE RÉSEAU | |
| Statistiques relatives au service international | E.400–E.404 |
| Gestion du réseau international | E.405–E.419 |
| Contrôle de la qualité du service téléphonique international | E.420–E.489 |
| INGÉNIERIE DU TRAFIC | |
| Mesure et enregistrement du trafic | E.490–E.505 |
| Prévision du trafic | E.506–E.509 |
| Détermination du nombre de circuits en exploitation manuelle | E.510–E.519 |
| Détermination du nombre de circuits en exploitation automatique et semi-automatique | E.520–E.539 |
| Niveau de service | E.540–E.599 |
| Définitions | E.600–E.649 |
| Ingénierie du trafic des réseaux à protocole Internet | E.650–E.699 |
| Ingénierie du trafic RNIS | E.700–E.749 |
| Ingénierie du trafic des réseaux mobiles | E.750–E.799 |
| QUALITÉ DE SERVICE: CONCEPTS, MODÈLES, OBJECTIFS, PLANIFICATION DE LA SÛRETÉ DE FONCTIONNEMENT | |
| Termes et définitions relatifs à la qualité des services de télécommunication | E.800–E.809 |
| Modèles pour les services de télécommunication | E.810–E.844 |
| Objectifs et concepts de qualité des services de télécommunication | E.845–E.859 |
| Utilisation des objectifs de qualité de service pour la planification des réseaux de télécommunication | E.860–E.879 |
| Collecte et évaluation de données d'exploitation sur la qualité des équipements, des réseaux et des services | E.880–E.899 |
| AUTRES | E.900–E.999 |
| EXPLOITATION DES RELATIONS INTERNATIONALES | |
| Plan de numérotage du service téléphonique international | E.1100–E.1199 |

Pour plus de détails, voir la Liste des Recommandations de l'UIT-T.

Recommandation UIT-T E.156

Lignes directrices sur la suite à donner par l'UIT-T lorsqu'une utilisation abusive des ressources de numérotage E.164 lui est signalée

Supplément 1

Guide de bonnes pratiques de lutte contre l'utilisation abusive des ressources de numérotage E.164

Résumé

Ce guide de bonnes pratiques est destiné à servir de complément à la Recommandation UIT-T E.156 "Lignes directrices sur la suite à donner par l'UIT-T lorsqu'une utilisation abusive des ressources de numérotage E.164 lui est signalée", qui spécifie les mesures que doit prendre le TSB de l'UIT lorsqu'il reçoit des rapports faisant état de cas de présomption d'utilisation abusive de ressources de numérotage pour lesquelles il a une certaine responsabilité.

Ce guide porte sur les mesures que les autres parties prenantes souhaiteront peut-être adopter en vue de minimaliser et de gérer l'incidence de l'utilisation abusive de ressources de numérotage dans l'intérêt de leurs clients.

Source

Le Supplément 1 de la Recommandation UIT-T E.156 a été agréé le 8 novembre 2007 par la Commission d'études 2 (2005-2008) de l'UIT-T.

AVANT-PROPOS

L'Union internationale des télécommunications (UIT) est une institution spécialisée des Nations Unies dans le domaine des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication (ICT). Le Secteur de la normalisation des télécommunications (UIT-T) est un organe permanent de l'UIT. Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT), qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'étude à traiter par les Commissions d'études de l'UIT-T, lesquelles élaborent en retour des Recommandations sur ces thèmes.

L'approbation des Recommandations par les Membres de l'UIT-T s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution 1 de l'AMNT.

Dans certains secteurs des technologies de l'information qui correspondent à la sphère de compétence de l'UIT-T, les normes nécessaires se préparent en collaboration avec l'ISO et la CEI.

NOTE

Dans la présente publication, l'expression "Administration" est utilisée pour désigner de façon abrégée aussi bien une administration de télécommunications qu'une exploitation reconnue.

Le respect de cette publication se fait à titre volontaire. Cependant, il se peut que la publication contienne certaines dispositions obligatoires (pour assurer, par exemple, l'interopérabilité et l'applicabilité) et considère que la publication est respectée lorsque toutes ces dispositions sont observées. Le futur d'obligation et les autres moyens d'expression de l'obligation comme le verbe "devoir" ainsi que leurs formes négatives servent à énoncer des prescriptions. L'utilisation de ces formes ne signifie pas qu'il est obligatoire de respecter la publication.

DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'UIT attire l'attention sur la possibilité que l'application ou la mise en œuvre de la présente publication puisse donner lieu à l'utilisation d'un droit de propriété intellectuelle. L'UIT ne prend pas position en ce qui concerne l'existence, la validité ou l'applicabilité des droits de propriété intellectuelle, qu'ils soient revendiqués par un membre de l'UIT ou par une tierce partie étrangère à la procédure d'élaboration des publications.

A la date d'approbation de la présente publication, l'UIT n'avait pas été avisée de l'existence d'une propriété intellectuelle protégée par des brevets à acquérir pour mettre en œuvre la présente publication. Toutefois, comme il ne s'agit peut-être pas de renseignements les plus récents, il est vivement recommandé aux développeurs de consulter la base de données des brevets du TSB sous <http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>.

© UIT 2009

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, par quelque procédé que ce soit, sans l'accord écrit préalable de l'UIT.

TABLE DES MATIÈRES

| | Page |
|-----|---|
| 1 | Domaine d'application 1 |
| 2 | Références..... 1 |
| 3 | Acronymes..... 1 |
| 4 | Distinction entre utilisation abusive et fraude 1 |
| 5 | Problèmes 5 |
| 5.1 | Services kiosque 5 |
| 5.2 | Utilisation abusive de numéros de téléphone 8 |
| 5.3 | Mobiles 10 |
| 6 | Bonnes pratiques de lutte contre les utilisations abusives 12 |
| 6.1 | Introduction 12 |
| 6.2 | Conditions générales 12 |
| 6.3 | Aspects réglementaires 13 |
| 6.4 | Exploitation reconnue..... 14 |

Introduction

Ce guide de bonnes pratiques est destiné à servir de complément à la Recommandation UIT-T E.156 "Lignes directrices sur la suite à donner par l'UIT-T lorsqu'une utilisation abusive des ressources de numérotage E.164 lui est signalée", qui spécifie les mesures que doit prendre le TSB de l'UIT lorsqu'il reçoit des rapports faisant état de cas de présomption d'utilisation abusive de ressources de numérotage pour lesquelles il a une certaine responsabilité.

Ce guide porte sur les mesures que les autres parties prenantes souhaiteront peut-être adopter en vue de minimaliser et de gérer l'incidence de l'utilisation abusive de ressources de numérotage dans l'intérêt de leurs clients. Pour pouvoir déterminer une bonne pratique, il est utile de présenter quelques considérations générales sur les problèmes associés à l'utilisation abusive.

L'utilisation abusive de ressources de numérotage E.164 prend plusieurs formes et entraîne diverses sortes de préjudices. Malheureusement, il n'existe pas de mesure unique pour s'attaquer à cette pratique dans sa totalité et il convient de prendre en considération toutes les mesures envisageables. Dans la plupart des cas, l'utilisation abusive de numéros n'est pas liée à des numéroteurs Internet.

Recommandation UIT-T E.156

Lignes directrices sur la suite à donner par l'UIT-T lorsqu'une utilisation abusive des ressources de numérotage E.164 lui est signalée

Supplément 1

Guide de bonnes pratiques de lutte contre l'utilisation abusive des ressources de numérotage E.164

1 Domaine d'application

Ce guide donne des exemples d'utilisation abusive de ressources de numérotage E.164 et décrit de bonnes pratiques de lutte contre cette utilisation abusive. Jugé utile au moment où il a été rédigé, il s'adresse aux fournisseurs de service et aux régulateurs.

2 Références

[UIT-T E.156] Recommandation UIT-T E.156 (2006), *Lignes directrices sur la suite à donner par l'UIT-T lorsqu'une utilisation abusive des ressources de numérotage E.164 lui est signalée.*

3 Acronymes

| | |
|------|--|
| CRM | gestion des relations avec les clients (<i>customer relationship/management</i>) |
| IDD | service automatique international (<i>international direct dial</i>) |
| IRSF | fraude dans le partage des recettes internationales (<i>international revenue share fraud</i>) |
| PRSP | fournisseur de service kiosque (<i>premium rate service provider</i>) |
| ER | exploitation reconnue |
| SIM | module d'identité d'abonné (<i>subscriber identity module</i>) |
| SMS | service de messages courts (<i>short message service</i>) |
| SP | fournisseur de service (<i>service provider</i>) |
| TSP | fournisseur de service téléphonique (<i>telephony service provider</i>) |

4 Distinction entre utilisation abusive et fraude

Le présent paragraphe fait la distinction entre des cas d'utilisation abusive de ressources de numérotage et de fraude connus au moment où le guide a été rédigé. Il est admis que ce guide n'est pas complet et que, dans l'avenir, d'autres activités apparaîtront, qui pourront être classées dans la catégorie des utilisations abusives ou dans celle des fraudes ou dans les deux. Les informations contenues dans ce guide sont suffisamment génériques pour être utiles.

Ce guide n'a pas pour objet de décrire en détail ce qu'on entend par fraude. En revanche, il a pour objet de montrer que l'utilisation abusive de numéros et de plans de numérotage peut éventuellement conduire à la perpétration d'une fraude mais que l'utilisation abusive proprement dite ne constitue pas nécessairement une fraude. Dans ce guide, l'utilisation abusive de numéros est définie comme une utilisation de numéros autre que celle pour laquelle ils sont prévus. Quant à la fraude, il s'agit de l'utilisation de numéros conformément aux prescriptions, mais de manière à générer des recettes.

Tableau 1 – Relation entre les séries de numéros et les mécanismes relatifs aux utilisations abusives et/ou aux fraudes

| | Utilisation abusive: numéro (série de numéros) dont l'utilisation est autre que celle pour laquelle il (elle) a été attribué(e) | Utilisation abusive d'un numéro de façon frauduleuse | Fraude: utilisation d'un numéro conforme à l'utilisation pour laquelle il a été attribué mais en vue de générer des recettes au détriment du client et/ou des opérateurs |
|--|--|--|--|
| Ensemble des ressources de numérotage | Oui | Oui | Oui |
| Ressources de numérotage internationales | Oui <ul style="list-style-type: none"> Exemple 1 Arrêt momentané (à définir) Exemple 2 Des numéros mobiles peuvent faire l'objet d'une utilisation abusive dans le cadre de services kiosque au niveau international | Oui <ul style="list-style-type: none"> Faire en sorte que le client lance des appels avec arrêt momentané | Oui <ul style="list-style-type: none"> Exemple 1 Faire en sorte que le client lance des appels (à définir) |
| Ressources de numérotage nationales | Oui Numéros personnels auxquels sont associés des taxes kiosque | Oui Lancement, par le client, d'appels à destination de numéros personnels auxquels sont associés des taxes kiosque | Oui <ul style="list-style-type: none"> Exemple 1 Lancement d'appels à destination de clients en vue de percevoir des taxes élevées Exemple 2 Appels à destination de numéros entraînant des taxes élevées et pour lesquels les dates de règlement sont exploitées de manière à ce que le paiement des opérateurs soit reçu avant que les coûts d'expédition des appels soient réglés. (Note 1) |
| Ressources de numérotage locales | ? | ? | ? |
| Publicité | Oui | Oui | Oui |

Tableau 1 – Relation entre les séries de numéros et les mécanismes relatifs aux utilisations abusives et/ou aux fraudes

| | Utilisation abusive: numéro (série de numéros) dont l'utilisation est autre que celle pour laquelle il (elle) a été attribué(e) | Utilisation abusive d'un numéro de façon frauduleuse | Fraude: utilisation d'un numéro conforme à l'utilisation pour laquelle il a été attribué mais en vue de générer des recettes au détriment du client et/ou des opérateurs |
|--|--|---|---|
| SMS | Oui | Oui | Oui |
| Numérotation malveillante (Note 2) | Oui | Oui | Oui |
| <p>NOTE 1 – Cet exemple est inclus ici pour montrer qu'une fraude peut se produire ailleurs dans la chaîne de connectivité de bout en bout. Il est inclus ici dans un souci d'exhaustivité, et, même si des problèmes peuvent sembler analogues à ceux décrits dans ce guide, ils sont traités ailleurs.</p> <p>NOTE 2 – Ce tableau a pour objet de montrer que lorsqu'une fraude est commise, elle doit être traitée en tant que telle, conformément aux législations applicables. Toutefois, dans certains cas, une fraude est liée à une utilisation abusive de ressources de numérotage, auxquels cas l'opérateur/le fournisseur de service dispose d'autres solutions pour faire face au problème en essayant de restreindre l'utilisation du numéro.</p> | | | |

Il est par exemple possible avec une certaine catégorie de numéros (par exemple 882) d'avoir une attribution qui fait l'objet d'une utilisation abusive, en ce sens que l'attribution initiale n'autorisait pas nécessairement un accès Internet, pour lequel le numéro est utilisé, et en association avec un numéroteur Internet ou malveillant, le client n'a pas le contrôle des appels lancés.

Un autre exemple d'utilisation abusive de ressources de numérotage est lorsque l'utilisation de numéros a une dimension commerciale (par exemple partage de recettes et taxes de terminaison élevées) de sorte que des activités sont entreprises pour encourager les appels vers ces numéros afin de générer des recettes. Dans ce cas, l'appelant a décidé de composer les chiffres, mais sur la base d'informations frauduleuses.

Il est probablement plus simple de faire face aux 'utilisations abusives' plutôt qu'aux fraudes car il existe des règles et procédures relatives à l'utilisation des numéros et des plans de numérotage. Autrement dit, toute utilisation qui n'est pas conforme aux règles et procédures est, par définition, une 'utilisation abusive'. Toutefois, les règles et les procédures peuvent être modifiées de sorte qu'une utilisation qui était au départ une 'utilisation abusive' peut ensuite être conforme aux nouvelles règles et procédures, et ainsi devenir une autre 'utilisation' permise des numéros et des plans de numérotage.

5 Problèmes

Le présent paragraphe décrit en détail les problèmes qui découlent de cas particuliers d'utilisation abusive connus au moment de l'adoption du guide, et donne des indications que les diverses parties prenantes pourront suivre pour résoudre les problèmes.

Des problèmes d'utilisation abusive peuvent surgir dans les cas suivants:

- a) services kiosque (voir § 5.1);
- b) utilisation abusive de numéros de téléphone (voir § 5.2);
- c) mobiles (voir § 5.3).

5.1 Services kiosque

Des services kiosque sont utilisés aussi bien avec des appels normaux qu'avec des messages SMS, et on peut y accéder en utilisant des ressources de numérotage nationales ou internationales.

Les applications courantes pour les appels sont les suivantes:

- enregistrement d'informations;
- avis professionnel direct (par exemple avis juridique, avis médical);
- télévote;
- lignes pour les réclamations¹ et lignes de service/conseil aux clients (par exemple support logiciel);
- jeux et concours;
- services dont peuvent avoir besoin des personnes vulnérables et peu informées, par exemple des prêts à des personnes ayant de mauvais antécédents, où le but est de prendre les recettes de l'appel plutôt que de fournir le service;
- sites de bavardage en direct;
- sites de bavardage pour adultes;
- accès à une tribune téléphonique libre associée à des programmes de télévision;
- dons à des œuvres caritatives, notamment avec des célébrités prenant des appels en direct;

¹ Une société bien connue d'électronique grand public a utilisé des lignes kiosque pour les réclamations.

- première étape de la numérotation en deux étapes pour des appels internationaux à bas prix;
- accès Internet commuté.

Des services SMS sont couramment utilisés dans les cas suivants:

- services d'information (par exemple, résultats sportifs, météorologie, etc.);
- vote, souvent en association avec des programmes de télévision;
- jeux et concours;
- dons à des œuvres caritatives;
- sonneries d'appel;
- paiements pour l'utilisation d'un accès Wi-Fi local.

Les services d'information et les sonneries d'appel peuvent être un service à utilisation unique ou un service faisant l'objet d'un abonnement permanent.

Avec l'intégration de capacités vidéo en direct dans certains téléphones mobiles de troisième génération, l'accès à des contenus vidéo en direct pour adulte se développe en tant que nouvelle application et connaît une croissance relativement rapide.

5.1.1 Problèmes de contenu

Le contenu est réglementé ou fait l'objet de restrictions dans certains pays. Des services kiosque ont notamment été utilisés pour les contenus illégaux ou les activités illégales ci-après:

- jeux d'argent;
- prostitution;
- pornographie extrême;
- utilisation abusive de sites de bavardage par des adultes pour "manipuler" des mineurs, adultes qui, souvent, donnent de fausses descriptions d'eux-mêmes et essaient d'organiser des réunions avec des mineurs.

Ces abus ont conduit à diverses mesures, notamment des dispositions réglementaires relatives à l'enregistrement des conversations sur les sites de bavardage et à la surveillance en direct des conversations avec déconnexion des délinquants.

La durée d'un appel peut être allongée par la mise en attente de l'appelant ou par une inefficacité délibérée de la conversation en direct de manière à rendre la taxe de l'appel la plus élevée possible. Dans certains services de rencontre, des appelants ont été invités pendant l'appel à composer des numéros supplémentaires, qui sont également des numéros kiosque, et tous ces numéros ont été maintenus ouverts jusqu'à la fin de l'appel au moyen d'une fonctionnalité de téléconférence, ce qui a eu pour effet de multiplier plusieurs fois la taxe de l'appel.

Les problèmes de contenu ne sont pas examinés plus avant dans le présent Supplément.

5.1.2 Utilisation abusive par des fournisseurs de service kiosque

On donne ci-après une liste des principaux abus détectés jusqu'à présent:

- Indication inappropriée du tarif. Il peut s'agir de la non-fourniture de l'indication requise par la réglementation, par des lignes directrices ou par les conditions de licence. Des opérateurs de service mobile commencent à utiliser un SMS kiosque pour payer l'utilisation temporaire d'un accès Internet Wi-Fi et peuvent déclarer uniquement que "les taxes d'itinérance Wi-Fi s'appliquent". Ces informations sont inappropriées étant donné que ces taxes peuvent être très élevées par rapport à la taxe applicable à un utilisateur avec un abonnement local.
- Messages de rappel. Des messages peuvent être laissés, dans lesquels un rappel est demandé. Le numéro à rappeler peut être donné mais sans indication du tarif. Dans le cas de mobiles, l'utilisateur peut rappeler sans voir le numéro appelé. Cette approche est

souvent utilisée pour annoncer à une personne qu'elle a gagné un prix ou un séjour et qu'elle doit appeler rapidement un certain numéro pour obtenir son prix. Le numéro est un numéro kiosque.

- Services sans ligne normale pour les réclamations relatives aux taxes. Une ligne kiosque peut être utilisée pour la vente de services ou de produits qui sont défectueux et il se peut que l'appelant n'ait aucun moyen de faire une réclamation et de demander un remboursement ou que le seul moyen soit d'appeler un autre numéro kiosque. Des problèmes ont été détectés avec la vente de sonneries d'appel incompatibles avec le combiné téléphonique et nécessitant d'autres téléchargements qui sont taxés, sans que l'utilisateur n'ait la possibilité de demander un remboursement.
- Allongement excessif de la durée des appels. Le fournisseur de service kiosque (PRSP) peut organiser la réponse de l'appel de manière à ce que la durée de l'appel soit la plus longue possible, en répondant lentement, en mettant les appelants en attente et en rendant les conversations inutilement longues.
- Manque de clarté au sujet de services à abonnement afin de laisser croire aux abonnés qu'ils achètent un service à utilisation unique alors qu'ils sont en train de s'abonner à un service avec une taxation qui sera répétée jusqu'à ce qu'ils se désabonnent, les modalités du désabonnement pouvant être difficiles à trouver.
- Modification de la taxe au cours d'un appel sans indication suffisante. Ce problème peut se poser lorsque le système de facturation peut prendre en charge des modifications de taxe au cours d'un appel, pouvant être déclenchées par une option sélectionnée par l'appelant mais sans indication suffisante concernant la nouvelle taxe.
- Lancement d'appels via des services d'annuaire qui contournent les protections normales comme l'interdiction d'appels. Ce problème peut se poser lorsque des services d'annuaire incluent des informations sur des numéros kiosque et permettent la connexion d'appels sans que l'appelant ait à recomposer le numéro.
- Accès par l'intermédiaire d'autres numéros associés à un tarif élevé, par exemple des numéros de mobile, au lieu de numéros de service kiosque. Cette situation est généralement décrite en termes de partage de recettes.

5.1.3 Utilisation abusive du cycle de facturation

Un certain nombre de fraudes sont basées sur l'interconnexion de services kiosque. Le schéma de base est le suivant: un fraudeur conclut un contrat avec un opérateur de destination pour fournir un service kiosque puis prend des abonnements distincts pour plusieurs lignes auprès d'un opérateur d'origine, en principe différent de l'opérateur de destination. Les lignes d'abonné sont souvent situées dans des locaux loués.

Le fraudeur active alors des numéroteurs automatiques sur les lignes d'abonné et appelle de façon continue les numéros kiosque, entraînant des factures très élevées. Les paiements d'interconnexion sont effectués chaque mois et les montants frauduleux sont faibles dans les factures globales d'interconnexion entre les opérateurs. L'opérateur de destination effectue chaque mois des paiements au fournisseur PRSP. Toutefois, les factures d'abonné peuvent être trimestrielles et le fraudeur poursuit ses activités jusqu'à ce qu'une facture arrive ou commence à faire l'objet d'investigations pour non-paiement. Le fraudeur clôt alors le service et disparaît, laissant les factures impayées, au détriment de l'opérateur d'origine qui n'a probablement pas de recours contre l'opérateur de destination.

5.1.4 Virus de numérotation automatique (ou logiciels malveillants)

Il s'agit d'une variante de l'utilisation abusive du cycle de facturation, qui utilise les ordinateurs d'abonnés existants en tant qu'appelants. Le fraudeur conclut un contrat de service kiosque puis distribue des virus ou d'autres types de programmes par messagerie électronique ou sur des sites

web, qui sont implantés dans les ordinateurs d'abonnés légitimes. Si les abonnés ont un modem raccordé à leur ordinateur pour l'accès Internet, les programmes ont pour effet de faire en sorte que le modem compose les numéros kiosque. Certains programmes fonctionnent pendant ou immédiatement après une session d'accès commuté à l'Internet. Il s'ensuit, pour les abonnés légitimes, des factures élevées qui peuvent ne pas être détectées pendant une période pouvant aller jusqu'à trois mois. Après un certain temps, le fournisseur PRSP va disparaître et répéter la fraude à partir d'un nouvel endroit avec un numéro différent et sous une identité différente.

5.1.5 Importance de l'interconnexion

L'interconnexion, qui est une partie essentielle de la libéralisation et de la concurrence au moins pour les appels normaux, compte pour beaucoup dans la difficulté rencontrée pour enrayer les abus. Des conditions d'interconnexion généreuses peuvent rendre la fourniture de services kiosque très attractives pour les nouveaux opérateurs, qui n'ont pas besoin d'un vaste réseau pour fournir ces services. Il est probable que la plupart des appelants seront desservis par les opérateurs en place, qui seront confrontés à des problèmes de traitement de réclamations à propos de factures et d'utilisations abusives inattendues, tandis que l'opérateur de destination recevra les recettes et évitera les problèmes. En outre, l'opérateur d'origine n'a pas la possibilité de mettre en œuvre des mesures à l'égard du fournisseur PRSP, par exemple différer les paiements pendant une durée plus longue que le cycle de facturation pour les services de détail ou déconnecter le fournisseur PRSP dès qu'un abus est découvert. Le résultat net est une situation dans laquelle les responsabilités sont réparties et l'opérateur d'origine n'a pas conservé suffisamment d'argent pour pouvoir effectuer les éventuels remboursements demandés par les appelants.

En théorie, l'interconnexion et, dans certains cas, la portabilité de numéro ont pour avantage de promouvoir la concurrence entre les fournisseurs PRSP. Sans l'interconnexion, les fournisseurs PRSP auraient à établir des connexions distinctes vers chaque opérateur d'origine avec un grand nombre d'abonnés, ce qui augmenterait leurs coûts, mais pas trop dans les pays dans lesquels les opérateurs sont peu nombreux. Toutefois, les nouveaux opérateurs pourraient être désavantagés, étant donné que les fournisseurs PRSP pourraient ne pas prendre la peine d'établir une connexion avec les nouveaux opérateurs d'origine qui ne seraient ensuite pas en mesure d'offrir un accès à leurs services.

La situation est rendue beaucoup plus complexe lorsque le numéro 'kiosque' est en fait un indicatif de pays international qui ne peut pas être identifié facilement comme étant un numéro 'kiosque'.

5.2 Utilisation abusive de numéros de téléphone

5.2.1 Utilisation abusive de numéros internationaux

Les indicatifs de pays internationaux tels qu'ils sont définis dans la Recommandation UIT-T E.164 sont censés servir d'adresses pour indiquer la destination voulue d'un appel téléphonique. Lorsque ces indicatifs sont utilisés dans les procédures de comptabilité et de règlement, la taxe de répartition devrait être celle qui correspond à une terminaison économiquement efficace de l'appel dans le pays désigné par l'indicatif de pays. Ces indicatifs ne sont pas destinés à être utilisés comme des indicateurs de bande de taxation pour les appels qui sont terminés avant d'atteindre le pays désigné. En outre, les Recommandations UIT-T contiennent des dispositions distinctes pour la désignation des services internationaux kiosque et à coûts partagés.

L'utilisation d'indicatifs de pays internationaux fait que ces appels ne sont généralement pas régis par les dispositions réglementaires nationales relatives aux appels kiosque ou avec partage des recettes.

5.2.2 Utilisation abusive à l'intérieur du pays concerné

Dans certains pays, généralement des pays très petits ou des pays en développement, les taxes de répartition restent très élevées pour les appels entrants, ce qui a pour effet d'attirer fortement les

appels entrants. Ceci s'applique aussi aux pays dans lesquels certaines séries de numéros ont des taxes de terminaison différentes (par exemple séries de numéros mobiles et de numéros fixes). Dans ces pays, le réseau fixe n'est généralement pas ouvert à la concurrence. Les fournisseurs PRSP s'arrangent pour fournir depuis ces pays des services destinés aux appelants se trouvant dans des pays développés distants et font la publicité de ces services dans ces pays. Ils négocient un partage de recettes avec l'opérateur historique local. L'accord peut inclure le fait que les appels destinés à certaines séries de numéros sont terminés ailleurs que dans le pays correspondant à l'indicatif de pays. Cela crée un pseudo-service kiosque, qui évite les contraintes réglementaires et les mesures de protection des clients qui s'appliquent dans les pays développés dans lesquels les numéros font l'objet de publicités.

Les services offerts par le fournisseur PRSP sont généralement ceux auxquels des appels non autorisés ont le plus de chances d'aboutir, en particulier:

- des appels lancés par de jeunes employés à partir de téléphones de leur employeur;
- des appels lancés par des adolescents sans accord parental;
- des appels lancés par des numéroteurs automatiques.

Les possibilités de limitation de ces abus sont restreintes du point de vue des clients. Dans certains cas, les opérateurs ont envisagé:

- Un traitement manuel de tous les appels vers le pays concerné, c'est-à-dire que les appels en automatique passent par une opératrice.
- Un filtrage sélectif des appels: il s'agit d'une option de l'offre de service permettant de restreindre les appels internationaux. On peut utiliser cette option pour empêcher l'établissement d'appels non sollicités vers des destinations (par exemple numéros de téléphone par satellite ou indicatifs de pays) vers lesquelles les appels sont très onéreux. Les opérateurs peuvent aussi appliquer un filtrage des appels et un blocage de numéros internationaux (indicatifs de pays pour des réseaux ou des zones géographiques) ou une interdiction de numéros courts en présence d'éléments indiquant une utilisation frauduleuse (il s'avère souvent plus efficace d'anticiper une fraude plutôt que de réagir lorsqu'une fraude est commise).
- Un blocage de tous les appels vers un pays jusqu'à ce qu'il soit mis fin localement à l'abus.

L'intervention manuelle et le filtrage sélectif des appels sont des procédures efficaces et peu onéreuses. L'obtention d'une preuve de fraude conforme à la législation nécessite du temps et de l'argent. La suppression de la destination incriminée dans la liste relative au service automatique international réduit le niveau des pertes et rejette sur d'autres la responsabilité de régler le problème et d'assainir la situation; toutefois, c'est une mesure extrême, prise en dernier ressort, mais on estime que la menace de cette mesure devrait susciter des réactions rapides dans le pays de destination afin de réduire les abus.

5.2.3 Commerce de minutes internationales et terminaison

Le commerce de minutes crée une situation dans laquelle la terminaison réelle des appels 'internationaux' n'est pas évidente. Des minutes sont vendues à un courtier d'interconnexion, qui s'occupe de poursuivre la transmission de l'appel. Lorsqu'un indicatif de pays a été compromis et que les appels valables qui se terminent dans le pays considéré sont mélangés avec des appels qui font l'objet d'un arrêt momentané dans le cadre de services kiosque internationaux, il devient très difficile de déterminer la destination des appels faisant l'objet d'un arrêt momentané. Toutefois, le paiement des appels est effectué comme si tous les appels parvenaient à la destination correcte. Il est peu probable que le courtier d'interconnexion reconnaisse la destination réelle des appels faisant l'objet d'un arrêt momentané et l'argument de 'confidentialité commerciale' est généralement pris pour défense. Dans le cas où les appels faisant l'objet d'un arrêt momentané sont impliqués dans un

certain type de fraude, il est souvent difficile d'exercer quelque pression juridique que ce soit, étant donné que le courtier d'interconnexion se trouve dans un pays différent.

5.3 Mobiles

Généralement, le principal incident conduisant à une fraude IRSF est l'acquisition de cartes SIM GSM à l'intérieur du réseau de rattachement. Ces cartes sont obtenues par tromperie, en utilisant des méthodes couramment employées pour les fraudes en matière d'identité ou pour la falsification de documents. La complexité des méthodes dépend largement des processus établis d'acquisition par les clients. Les accords frauduleux portent presque toujours sur un postpaiement ou sur un paiement mensuel. Dans certains cas, les cartes SIM sont obtenues en grandes quantités par de fausses organisations commerciales; dans d'autres cas, les connexions sont moins nombreuses et correspondent à des abonnements types de client. La nature de ces accords locaux avec les clients fait que les pertes financières générées par la fraude IRSF affectent le réseau de rattachement, en raison de la complexité et des obligations des accords commerciaux d'itinérance et d'interconnexion.

Peu après la connexion, ou après une période déterminée par les processus employés par chaque opérateur local, les abonnés SIM obtiennent le statut d'itinérance internationale complète. Les cartes SIM sont alors expédiées à l'étranger, le plus souvent (mais pas exclusivement) en Italie, en Grèce et au Royaume-Uni. Les cartes SIM commencent à générer des appels internationaux sortants de longue durée. La nature particulière des fraudes IRSF fait que les appels en question semblent se terminer dans des endroits étranges par rapport aux schémas normaux d'utilisation. Les numéros composés ne sont pas, par définition, des numéros de service kiosque au sens traditionnel. En réalité, les chiffres composés font partie des séries UIT énumérées pour des emplacements géographiques connus. Toutefois, ils ne sont pas habituellement raccordés à des services téléphoniques standard et ont tendance à aboutir sur un système "audiotexte" et d'autres produits analogues normalement associés à des services traditionnels avec partage des recettes. On suppose que, malgré la nature des structures de taxation pour l'itinérance et l'interconnexion internationales, les taxes de répartition dues au réseau international de destination font l'objet d'un certain partage des recettes avec le fournisseur du service audiotexte.

Le volume de trafic déclenche généralement des rapports immédiats de forte utilisation de la part du partenaire d'itinérance étranger. Que ces rapports soient distribués dans les délais standard de l'Association GSMA ou non, il est probable que les taxes correspondantes soient importantes avant que le réseau de rattachement décide de suspendre le service.

Il est à noter que cette situation de fraude relative à l'itinérance peut exister sans utilisation abusive de ressources de numérotage.

5.3.1 Virus affectant les mobiles

Cela semble constituer un nouveau domaine de fraude, dont l'ampleur s'accroît, mais peu d'informations sont actuellement disponibles.

Les virus peuvent être reçus dans des messages textuels ou vocaux annonçant au destinataire qu'il a gagné un prix ou qu'il peut bénéficier d'une offre spéciale en rappelant un numéro particulier ou simplement en appuyant sur la touche '9' pour répondre et confirmer les détails.

Il convient de prendre note d'un certain nombre d'aspects de cette activité, qui ont été identifiés au cours de travaux de recherche récents concernant les flux d'appels internationaux et les divers modèles commerciaux visibles. Un certain nombre de remarques peuvent être faites:

Les accords existants d'itinérance GSM n'autorisent pas une rétention de recettes supérieures au passif dans le cadre du processus d'établissement de rapports de forte utilisation – toute mesure prise pour autoriser une rétention de recettes devra être bilatérale.

Il n'existe pas actuellement de cadre ni de gouvernance concernant les passerelles internationales ou l'interconnexion de lignes fixes qui autorise une rétention de fonds lorsqu'une fraude est connue ou suspectée.

Les éventuelles demandes faites aux partenaires d'itinérance d'interdire les appels d'itinérance sortants vers des régions cibles à haut risque dépendent des capacités techniques du partenaire d'itinérance et doivent aussi faire l'objet d'un accord bilatéral.

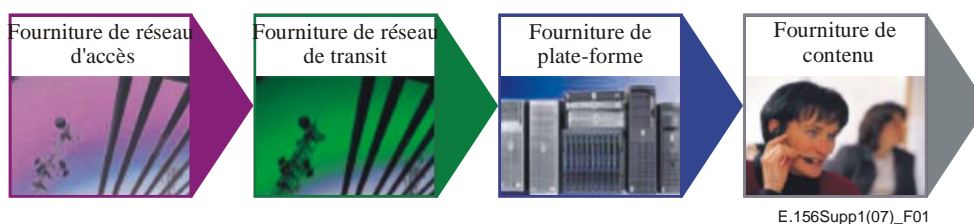
Dans certains cas, il est connu qu'il est possible que le déploiement et l'utilisation d'une série particulière de numéros géographiques ne relèvent plus de la compétence des "détenteurs" initiaux de cette série. La pratique consistant à mettre à disposition de tiers des blocs de séries de numéros internationaux est largement répandue dans la région Pacifique. Cela permet de penser que les appels faisant l'objet d'un arrêt momentané, dans des séries de numéros mises à disposition par l'opérateur de réseau d'origine, sont courants dans le cas des fraudes IRSF.

Des séries de numéros associées à des fournisseurs de service par satellite ont également été détectées dans certains cas.

Suivant le pays, il peut exister des obligations de terminaison des appels vers des destinations nationales et/ou à l'étranger (géographiques ou non géographiques). Ces obligations ne doivent pas aller à l'encontre du traitement des utilisations abusives et des fraudes liées aux numéros kiosque ou aux numéros avec partage des recettes. Lorsque des abus et des fraudes sont détectés, la protection des clients doit être prioritaire sur ces obligations de terminaison des appels. Toutefois, comme les régimes réglementaires nationaux sont parfois différents, les mesures peuvent aussi varier d'un pays à l'autre dans ce domaine.

La grande majorité des fournisseurs de service téléphonique (TSP) sont victimes de fraudes liées aux numéroteurs web et ne tirent aucun avantage de ces abus. Les fournisseurs TSP n'ont aucune information concernant la nature des services à valeur ajoutée qui sont fournis sur ces numéros aboutissant à des situations de partage des recettes internationales.

La fourniture de services dans des situations analogues à celles qui sont liées au basculement Internet ou aux numéroteurs web fait généralement intervenir une large variété d'activités et de ressources, ce qui se traduit par une interaction complexe entre les entités concernées. Ces relations ont lieu essentiellement dans un environnement qui est plus ou moins invisible ou inconnu pour l'utilisateur final. Chaque étape de la chaîne de valeur a un rôle particulier dans la fourniture de ces types de services.



Dans le cadre du principe de terminaison des appels, le fournisseur de réseau d'accès achète tout un service de télécommunication auprès du fournisseur de réseau de transit. Ce dernier communique à son tour avec le fournisseur de contenu via un fournisseur de plateforme au nom du fournisseur de réseau d'accès. Dans le cadre du principe de terminaison des appels, le fournisseur de réseau d'accès joue donc le rôle principal dans la chaîne de valeur pour ce qui est d'assembler ou de vendre le service à l'utilisateur final. Dans cette situation, le fournisseur de réseau d'accès considère normalement ce type de service comme faisant partie de ses recettes normales et achète des services de terminaison d'appel pour des services d'information de la même façon qu'il achète des services de terminaison pour les appels internationaux.

6 Bonnes pratiques de lutte contre les utilisations abusives

6.1 Introduction

Le présent paragraphe décrit les mesures qui peuvent être prises pour réduire le plus possible l'incidence des utilisations abusives, sachant que diverses bonnes pratiques de lutte contre les utilisations abusives peuvent être décrites et qu'aucune n'est meilleure que les autres. Toutefois, dans le cadre de ce guide, il est admis que les bonnes pratiques peuvent être associées aux diverses parties prenantes de l'industrie (par exemple régulateurs, exploitation reconnue) ou associées aux diverses relations qui existent, par exemple entre les exploitations reconnues ou entre les exploitations reconnues et les fournisseurs de service ou les clients.

Les bonnes pratiques seront présentées de la manière suivante:

- aspects réglementaires
- exploitation reconnue
 - aspects liés aux clients;
 - aspects commerciaux;
 - aspects techniques.

6.2 Conditions générales

Le principal problème que l'abonné rencontre avec les services kiosque est qu'il reçoit une facture étonnamment élevée. Il existe cinq causes possibles:

- L'abonné ne connaissait pas le tarif appliqué à l'appel.
- L'abonné ne savait pas que les appels kiosque peuvent être interdits ou pensait qu'une interdiction d'appels était appliquée alors que ce n'était pas le cas.
- L'appel a été lancé par un autre individu et n'a pas été autorisé par l'abonné (il se peut que l'appelant ne connaissait pas le tarif ou qu'il ait délibérément dérobé l'appel).
- L'appel a été lancé automatiquement par un ordinateur activé, par exemple, par un virus sans que l'abonné ne sache ce qui se passe.
- L'abonné ne connaît pas la nature du service, par exemple il pense qu'il achète un service à utilisation unique alors qu'il est en train de s'abonner à un service avec une taxation qui sera répétée jusqu'à ce qu'il se désabonne.

Dans tous ces cas, le problème peut persister pendant toute une période de facturation, voire plus longtemps, avant d'être détecté. A moins qu'il n'existe des mesures particulières, il est peu probable que l'abonné détecte le problème avant que la facture suivante arrive. La détection peut même prendre plus longtemps si l'abonné paie par prélèvement automatique et ne vérifie pas ses factures avec soin.

La pratique de facturation varie beaucoup d'un opérateur à l'autre; certains opérateurs utilisent des cycles de facturation mensuels et d'autres des cycles de facturation pouvant aller jusqu'à trois mois. Dans certains cas, il s'écoule plusieurs semaines avant que la facture soit établie.

Les systèmes de prépaiement offrent une certaine protection. En effet, en cas d'utilisation étonnamment élevée, le solde sera épuisé étonnamment rapidement, ce qui déclenchera une investigation, sous réserve que le fournisseur de service n'autorise pas l'accumulation d'un crédit négatif à l'insu de l'abonné. Certains fournisseurs de service autorisent un crédit négatif d'au moins 20 euros de sorte que lorsque l'abonné recharge son crédit avec, par exemple, un ticket de 10 euros, le ticket est épuisé immédiatement.

De nombreux opérateurs fournissent une facturation détaillée, ce qui aide les utilisateurs à rechercher la cause.

Les factures inattendues entraînent des réclamations qui peuvent être difficiles à résoudre. Certains plaignants déclarent qu'une véritable erreur de facturation a été commise et que les appels n'ont jamais été lancés, et il peut être difficile, voire impossible, de déterminer objectivement qui a lancé un appel donné ou si l'appel a bien été lancé depuis le compte considéré.

Un problème moins important est celui de la composition d'un faux numéro, à savoir la composition par inadvertance d'un numéro kiosque au lieu de composer un numéro à taxation normale. Cette inadvertance peut s'avérer onéreuse si le numéro déclenche un paiement exceptionnel.

Les dettes des clients relatives aux services kiosque peuvent avoir une incidence particulièrement grande si l'opérateur d'origine est autorisé à suspendre le service par suite d'un non-paiement de la facture et s'il n'y a pas d'autre fournisseur d'accès. Si le fournisseur PRSP doit utiliser les procédures juridiques normales pour le recouvrement des dettes, il ne serait pas rentable de recourir à ces procédures pour le recouvrement des petites dettes et le fournisseur PRSP ne serait pas prêt à aller devant les tribunaux dans les cas où il n'a pas respecté toute la législation applicable.

Les mesures de protection des clients varient largement d'un pays à l'autre et peuvent être une combinaison des éléments suivants:

- codes de pratique;
- lignes directrices;
- conditions contractuelles imposées par les opérateurs aux fournisseurs PRSP.

L'application de ces mesures peut aussi varier largement et peut inclure des déconnexions, des amendes et des poursuites criminelles. Dans certains cas, les amendes peuvent être "volontaires", c'est-à-dire qu'elles ne sont pas prises en charge par la législation et qu'elles ne sont finalement pas exécutoires. Les codes et mesures volontaires des clients peuvent fonctionner avec les fournisseurs PRSP de bonne réputation mais ils sont inefficaces avec ceux qui sont prêts à agir en dehors de la loi. L'expérience a montré que l'argent qui peut être gagné avec les services kiosque suffit pour attirer divers éléments criminels.

Les mesures juridiques ne sont normalement appliquées qu'à l'échelon national et peuvent être évitées si des services sont offerts d'un pays à un autre. L'application par-delà les frontières n'a pas été beaucoup développée jusqu'à maintenant.

Les paragraphes qui suivent décrivent diverses mesures de protection des clients qui sont utilisées dans différents pays et d'autres qui correspondent à de nouvelles idées. La plupart des pays utilisent une combinaison de mesures.

Les mesures de protection des clients vis-à-vis des utilisations abusives de numéros internationaux sont plus limitées car il est difficile de distinguer ces numéros des numéros normaux dans les autres pays et, par conséquent, l'opérateur d'origine n'est normalement pas en mesure d'appliquer les mesures qu'il appliquerait pour les numéros kiosque nationaux.

D'une manière générale, toute mesure permettant d'attirer davantage l'attention de l'abonné sur le niveau actuel de sa facture aidera à éviter des problèmes répétés pour cet abonné. Par conséquent, des mesures comme la notification des augmentations inhabituelles d'une facture, et des limites en termes de dépense ou de durée pour chaque appel, seront toutes utiles.

NOTE – Le présent paragraphe ne s'applique pas à la mise en place possible de services kiosque transfrontières, qui n'entre pas dans le cadre du présent Supplément.

6.3 Aspects réglementaires

6.3.1 Limitations concernant les types de services qui peuvent être offerts

Divers types de services peuvent être interdits.

6.3.2 Organisation des séries de numéros utilisées

La plupart des régulateurs exigent que les services kiosque utilisent une série de numéros spécifique pour que les clients puissent apprendre à distinguer les numéros kiosque et que des algorithmes simples puissent être utilisés pour appliquer une interdiction d'appels.

Des sous-séries différentes peuvent être utilisées pour des types de services kiosque différents, par exemple pour faire la distinction entre services professionnels et services de loisirs.

Les autorités nationales devraient être encouragées à faire connaître leurs positions concernant les destinations "pour lesquelles des utilisations abusives sont notoires" (par exemple position du ComReg², ensuite retirée) et les administrations devraient aussi être encouragées à apporter leur aide pour enrayer les utilisations abusives, par exemple, en déterminant et en interdisant les appels vers des destinations pour lesquelles des utilisations abusives ont été identifiées.

6.3.3 Enregistrement des fournisseurs PRSP et contrôles d'identité des employés des fournisseurs PRSP

L'enregistrement aiderait le régulateur à mener des enquêtes en cas de réclamations et aiderait les clients à contacter eux-mêmes les fournisseurs PRSP.

Les contrôles d'identité des cadres supérieurs et des directeurs auraient pour objectif de réduire les fraudes et de faire en sorte qu'il soit plus difficile pour les fraudeurs de répéter les fraudes dans des sociétés différentes.

6.4 Exploitation reconnue

6.4.1 Aspects liés aux clients

6.4.1.1 Indications de prix

De nombreux pays exigent que les publicités relatives aux services kiosque indiquent le prix et ce, en employant un certain libellé et/ou des caractères dont la taille est au moins égale à une taille donnée. Toutefois, ces indications de prix ne sont efficaces que dans un nombre limité de cas car les services ne font pas tous l'objet de publicités (en particulier les services de données) et, même lorsqu'ils font l'objet de publicités, il n'y a que peu de chances qu'un client connaisse ou se souvienne du contenu de ces publicités lorsqu'il demande l'accès à ces services.

Les indications de prix et les informations sur le numéro utilisé qui sont fournies juste avant l'établissement de l'accès sont plus efficaces à cet égard. Diverses entités impliquées peuvent être capables techniquement de fournir ces informations, dont l'opérateur d'origine, l'opérateur de destination ainsi que le fournisseur de contenu. Certains pays exigent qu'une annonce d'indication du prix soit passée gratuitement pour les services audio au début de chaque appel kiosque. L'opérateur de destination fournit généralement lui-même l'indication, mais il se peut que cet opérateur ne connaisse pas le montant exact payé par l'appelant, qui dépend de l'opérateur d'origine.

Pour les services de données auxquels accèdent des numéroteurs web, il est possible de fournir des informations relatives aux tarifs et aux numéros au moyen d'un logiciel à installer sur le PC de l'utilisateur final qui est capable de détecter les appels sortants via le modem analogique du PC.

Il est possible de faire peser la responsabilité en matière de transparence des prix et des tarifs à la fois sur l'opérateur d'origine (car c'est lui qui facture les services) et sur le fournisseur de contenu. Dans la pratique, il est possible qu'une seule de ces entités assume cette responsabilité.

Certains pays séparent la taxe payée au fournisseur PRSP de la taxe payée pour les communications et exigent une indication de la taxe payée au fournisseur PRSP, qui peut être donnée côté

² Voir la note <http://www.comreg.ie/fileupload/publications/ComReg0499.pdf>. Le document contient également un certain nombre de mesures possibles contre l'utilisation abusive de numéros.

destination, mais autorisent davantage de concurrence en matière de taxe pour les communications au prix d'une moins grande transparence. Cette approche laisse une certaine souplesse aux opérateurs de services fixes et de services mobiles pour appliquer des taxes de communication différentes.

6.4.1.2 Facturation détaillée

On peut imposer que tous les appels vers des numéros kiosque soient détaillés même si l'appelant n'a pas souscrit à la facturation détaillée pour les appels normaux. Toutefois, cette mesure n'assure pas de protection relative à la première occurrence d'une facture élevée en raison de la méconnaissance des risques associés aux numéros kiosque.

6.4.1.3 Droit à un remboursement pour la première facture élevée

Il s'agit d'une protection relative à la première occurrence d'une facture élevée. L'abonné a droit à un remboursement sauf s'il peut être prouvé que l'abonné savait que les appels kiosque étaient effectués sur son compte. Le but est d'offrir à l'abonné la possibilité de prendre conscience des risques et de demander une interdiction d'appels ou d'autres protections.

Toutefois, avec cette protection, se pose la question de savoir qui doit fournir le remboursement. Un régulateur impose cette obligation au fournisseur PRSP car celui-ci est l'entité qui a collecté la principale partie des recettes et qui peut avoir conçu le service de façon à attirer des appels non autorisés. Quant à l'opérateur d'origine, c'est l'entité auprès de laquelle les contacts et les dépôts de réclamations sont les plus faciles pour l'abonné. Par ailleurs, il y a un risque que le fournisseur PRSP cesse ses activités avant d'effectuer les remboursements si les demandes de remboursement sont nombreuses. Se pose également la question de savoir si les remboursements peuvent être imposés sur le plan juridique ou s'ils dépendent de la coopération volontaire du fournisseur PRSP.

Afin d'offrir davantage de sécurité pour les remboursements, certains régulateurs exigent que les fournisseurs PRSP déposent une caution de plusieurs milliers d'euros avant de commencer à offrir leurs services de manière à pouvoir utiliser ces fonds pour des remboursements en cas de besoin.

6.4.1.4 Limites de crédit et avertissements lorsque des niveaux spécifiés sont dépassés

Les opérateurs peuvent être tenus de limiter la dépense relative aux services kiosque pour chaque période de facturation. Cette limite peut être fixée par le régulateur, l'opérateur ou l'abonné. Par exemple, un pays exige un système dans lequel une acceptation est nécessaire dès que la facture augmente de 10 euros.

Une autre possibilité est d'exiger que l'opérateur informe l'abonné lorsqu'une limite est atteinte et, éventuellement, d'exiger une autorisation spécifique si la limite doit être augmentée.

6.4.1.5 Interdiction de certains numéros

Les opérateurs ayant des connexions internationales doivent pouvoir interdire les appels vers certains numéros à l'étranger lorsqu'il existe des preuves d'utilisation abusive ou de fraude concernant ces numéros.

6.4.2 Aspects commerciaux

6.4.2.1 Délais pour les paiements aux fournisseurs PRSP

Cette protection, qui est destinée à réduire les fraudes, consiste à exiger des opérateurs d'origine ou de destination qu'ils diffèrent leurs paiements d'interconnexion ou les paiements aux fournisseurs PRSP d'au moins un cycle complet de facturation pour les services de détail. Ce délai permet de laisser du temps pour détecter les utilisations abusives avant que l'argent soit transmis au fournisseur PRSP. Grâce à ce délai pour ses paiements, l'opérateur d'origine dispose de mesures plus efficaces et peut utiliser l'argent pour les remboursements.

Deux approches sont possibles pour régler les problèmes:

- Charger l'opérateur d'origine de traiter les réclamations et d'effectuer les remboursements ainsi que de différer les paiements à l'opérateur de destination pour pouvoir effectuer les éventuels remboursements ou prendre des dispositions pour obtenir les remboursements auprès de l'opérateur de destination.
- Prendre des dispositions pour assurer un traitement des réclamations indépendant et pour que ce soient les fournisseurs PRSP qui effectuent les remboursements.

La première approche est plus simple et nécessite une intervention moins grande du régulateur, tandis que la deuxième est plus complexe et difficile à mettre en œuvre dans la pratique.

6.4.2.2 Terminaison des appels kiosque à l'intérieur du pays

Cette mesure consiste à exiger que tous les appels vers des numéros kiosque se terminent dans le pays où est situé le réseau d'origine. Le but est de faire en sorte que le fournisseur PRSP soit assujéti au même régime réglementaire et juridique que les appelants. Toutefois, cette approche peut être contradictoire avec l'obligation d'autoriser les services transfrontières au sein de l'Union européenne.

6.4.2.3 Limitation des interconnexions

Comme expliqué avant, les interconnexions augmentent les risques d'utilisation abusive et les ressources nécessaires pour la réglementation. Une mesure ne permettant pas aux appels vers des numéros à risque élevé de passer par des points d'interconnexion signifierait que, pour ces appels, les opérateurs d'origine et de destination seraient les mêmes et pourraient appliquer leurs propres mesures de protection des clients. Les opérateurs pouvant être choisis par la sélection d'opérateur ne seraient pas autorisés à acheminer ces appels. Cette mesure réduirait le volume des réclamations à traiter par les régulateurs, mais cela signifierait que les fournisseurs PRSP qui desservent ces numéros auraient à établir de multiples connexions pour la terminaison des appels. Par conséquent, cette mesure désavantagerait les nouveaux opérateurs d'origine car, au départ, ils ne généreraient pas assez d'appels pour justifier une connexion et ne pourraient donc pas fournir un accès aux nouveaux services. En tant que telle, cette mesure restreindrait la concurrence en augmentant les obstacles à l'entrée de nouveaux opérateurs sur le marché.

6.4.2.4 Organismes de réclamations mis en place par ou pour les fournisseurs PRSP

Les fournisseurs PRSP pourraient eux-mêmes établir et financer un organisme commun de traitement des réclamations leur servant de système d'"autorégulation". Il serait nécessaire de faire la publicité de cet organisme pour que les abonnés sachent qui contacter.

Etant donné que les préjudices financiers pour les clients individuels sont souvent trop faibles pour qu'il vaille la peine de saisir la justice, ces organismes de réclamations permettraient d'améliorer nettement leur position. Toutefois, seuls les numéros nationaux seraient concernés.

Il est connu que, dans au moins un pays européen, les fournisseurs de contenu sont très favorables à une disposition juridique qui impose aux fournisseurs PRSP de participer à un tel organisme.

Un exemple d'organisme analogue est le Forum relatif aux fraudes de l'Association GSMA (GSMA-FF), qui a établi une relation avec la Pacific Islands Telecommunications Association (PITA) et a mis en évidence l'utilisation de séries de numéros d'îles du Pacifique dans des fraudes. La PITA s'est déclarée fortement préoccupée quant à l'incidence de ces fraudes sur la réputation des îles du Pacifique et a élaboré un plan d'action en réponse. Le GSMA-FF va aider la PITA à élaborer un code de pratique parmi les membres concernant l'audiotexte et les autres services présentant un risque élevé.

6.4.3 Aspects techniques

6.4.3.1 Interdiction d'appels ou refus

De nombreux régulateurs exigent que les opérateurs offrent à leurs abonnés une interdiction des appels vers les numéros kiosque. Pour que cette interdiction soit efficace, les abonnés doivent savoir déterminer si l'interdiction d'appels doit être appliquée ou pas. Des efforts, notamment de publicité, sont nécessaires pour que les clients soient bien informés, en particulier si de nouveaux types de services sont ouverts sur le marché du kiosque.

L'interdiction d'appels peut être rendue inefficace si elle n'est imposée qu'à l'opérateur qui fournit la ligne d'accès physique et si on utilise une présélection de l'opérateur ou une sélection de l'opérateur avec un boîtier intelligent pour ajouter automatiquement le code de sélection. Si l'interdiction d'appels ne s'applique pas à tous les appels, l'utilisation d'une (pré)-sélection de l'opérateur peut contourner l'interdiction. Cette faiblesse ne sera généralement pas connue de l'abonné. L'interdiction d'appels doit être fournie par tous les opérateurs qui peuvent être sélectionnés par l'abonné.

L'interdiction d'appels sélective par un opérateur de réseau peut s'avérer efficace contre les fraudes liées à certaines ressources de numérotage, car les clients ne peuvent pas atteindre le fournisseur de service par le biais du bénéficiaire du code/de la ressource de numérotage, ou pour protéger les clients des opérateurs dès qu'un abus est détecté.

D'un point de vue technique, il est important de noter que des limitations peuvent exister dans la pratique concernant l'interdiction d'appels. D'une manière générale, l'interdiction d'un seul numéro n'est presque jamais possible techniquement et économiquement et elle n'est pas efficace, car les numéroteurs utilisent en principe plusieurs numéros. Dans certains cas, l'interdiction des appels vers des blocs internationaux peut s'avérer être la seule possibilité.

Il convient de revoir périodiquement cette approche pour s'assurer que les utilisations abusives sont traitées correctement et de manière proportionnée.

6.4.3.2 Facturation plus rapide

Certains problèmes de fraude surgissent parce que les opérateurs utilisent une période de facturation plus longue pour les services de détail que pour l'interconnexion. Les risques de fraude seraient réduits si la période de facturation pour les services de détail était ramenée à une période dont la durée ne dépasse pas la durée de la période de facturation pour l'interconnexion.

6.4.3.3 Surveillance du trafic

Les fraudes liées aux utilisations abusives de numéroteur automatique ou de cycle de facturation génèrent des augmentations soudaines du trafic. Une surveillance de routine des niveaux de trafic par les opérateurs devrait permettre de détecter ces abus et une surveillance de routine des relevés d'appel des abonnés permettrait de détecter les appels potentiellement non autorisés. Si les opérateurs peuvent communiquer avec les abonnés par messagerie électronique ou par appels automatiques ou s'ils peuvent laisser des messages dans des systèmes de messagerie basés sur le réseau, ils pourraient facilement informer l'abonné des problèmes potentiels. Cette approche pourrait causer des problèmes de protection de données au moins en ce qui concerne les individus.

6.4.3.4 Exigences concernant les logiciels de numérotation automatique

Un programme qui permet à un ordinateur d'établir un appel sur le RTPC est généralement appelé un *numéroteur web*. Certains de ces numéroteurs sont utilisés frauduleusement pour établir des appels vers des numéros à taxe de terminaison élevée (par exemple destinations nationales ou internationales ou numéros de téléphone par satellite). On parle généralement de fraude liée à un numéroteur malveillant kiosque. Un numéroteur malveillant est un logiciel qui est téléchargé depuis l'Internet et installé sur un ordinateur généralement sans le consentement de l'utilisateur. Le

programme modifie les paramètres de connexion de l'utilisateur et leur affecte un numéro international ou un numéro kiosque.

Les numéroteurs malveillants utilisent une connexion Internet d'un fournisseur de service Internet (ISP) pour installer des numéroteurs automatiques, qui vont ensuite établir des appels dans le cadre du service d'un fournisseur de service téléphonique traditionnel. Etant donné que la fraude fait intervenir deux types d'acteurs différents, elle est parfois difficile à traiter et nécessite des actions coordonnées.

Le basculement Internet ou le détournement de modem a lieu lorsque, à l'insu de l'utilisateur, un numéroteur Internet transfère l'utilisateur du fournisseur de service Internet (ISP) actuel, auquel on accède généralement au moyen d'un appel local sans limitation de temps, vers un numéro de téléphone différent généralement associé à des taxes de terminaison élevées (par exemple séries de numéros avec partage des recettes (services kiosque (PRS), partage de recettes internationales (IRS), ou terminaisons mobiles pour certaines destinations)).

Les utilisateurs ne savent pas qu'un basculement Internet s'est produit tant qu'ils n'ont pas reçu leur facture de téléphone suivante. Le basculement Internet a plus de chances de se produire par le biais de sites pour adultes et apparaît parfois en association avec une utilisation abusive de plans de numérotage.

Des opérateurs du monde entier ont reçu de nombreuses réclamations à propos du basculement Internet. Des utilisateurs Internet ont constaté le téléchargement de numéroteurs pendant qu'ils naviguaient sur le net ou visitaient des sites qui n'étaient pas des sites pour adultes. Dans d'autres cas, des utilisateurs, pensant qu'il s'agissait de logiciels, ont téléchargé par inadvertance des numéroteurs.

Il convient de noter que les numéroteurs ne sont pas tous malveillants et n'interviennent pas tous dans des fraudes relatives au basculement Internet. Certains numéroteurs sont utilisés à des fins commerciales et de sécurité et, par conséquent, il est important de repérer les numéroteurs malveillants parmi l'ensemble des numéroteurs.

Le problème des numéroteurs de PC a été abordé de différentes manières. Certains pays, par exemple l'Allemagne, ont adopté des règlements spécifiques afin de rendre illégal le téléchargement de numéroteurs de PC sans le consentement de l'utilisateur. L'Autriche a en outre mis en œuvre le principe de l'acceptation pour les numéroteurs de PC. La liste des pays ayant adopté des règlements spéciaux au sujet des numéroteurs de PC comprend aussi la Belgique, la République tchèque, la Finlande, l'Espagne et le Royaume-Uni. D'autres pays n'ont pas considéré de telles mesures juridiques comme nécessaires, mais comptent en revanche sur des mesures préventives prises par les opérateurs d'accès sur la base de la législation antifraude existante. En novembre 2004, l'Irlande a levé une obligation qu'elle avait précédemment imposée aux fournisseurs de service Internet car elle a conclu qu'ils étaient désormais en mesure d'assurer la protection nécessaire des clients sans cette obligation.

Il est recommandé que les organismes nationaux de réglementation prennent des mesures proactives concernant la normalisation des numéroteurs à utiliser, ce qui facilitera la distinction entre numéroteur malveillant et numéroteur normal. Il est à noter que, dans la plupart des cas, l'utilisation de numéroteurs est associée à des appels correspondant à des ressources de numérotage avec un élément de partage des recettes, dont l'utilisation et l'accès sont réglementés par les organismes nationaux de réglementation.

Par rapport aux fraudes, il est recommandé de ne bloquer que les numéroteurs malveillants, principalement ceux qui sont à l'origine de basculement Internet et/ou de détournement de modem.

Il est également recommandé que les opérateurs préparent leur personnel s'occupant des fraudes à de nouvelles situations (par exemple numéroteurs web). Pour cela, il faut aussi impliquer le personnel CRM.

Une méthodologie permettant de détecter les numéroteurs malveillants et d'identifier le schéma utilisé pour ces fraudes relatives aux télécommunications a été élaborée: elle fait intervenir certaines "méthodologies de piratage" comme l'utilisation de renifleurs (avec la possibilité de décoder les paquets) et de programmes de rétro-conception. Il a été conclu que les opérateurs devraient préparer leur personnel s'occupant des fraudes à de nouvelles situations (par exemple numéroteurs web), pour qu'il puisse faire la distinction entre les numéroteurs normaux et les numéroteurs malveillants (détournement de modem). Pour cela, il faut aussi impliquer le personnel de gestion des relations avec les clients (CRM).

Cette approche nécessiterait que tous les logiciels de numérotation automatique utilisés avec des numéros kiosque contiennent une indication de la taxe en caractères de taille suffisamment grande, que l'utilisateur doit expressément accepter, et nécessiterait aussi l'enregistrement de tous ces logiciels. Les fournisseurs PRSP ne seraient pas autorisés à collecter de l'argent pour des appels en provenance de logiciels qui ne comportent pas de signature appropriée provenant du processus d'enregistrement. Par exemple, l'Allemagne impose certaines exigences minimales pour les logiciels de numérotation automatique et exige l'enregistrement de chacune de leur copie, qui reçoit une signature unique, et l'utilisateur doit accepter explicitement les taxes d'appel.

6.4.3.5 Contraintes concernant la présentation d'identification de la ligne appelante

Une protection qui réduirait les abus concernant les rappels automatiques par les abonnés mobiles, en particulier via des SMS, consisterait pour les opérateurs mobiles à empêcher la présentation de l'identification de la ligne appelante lorsqu'il s'agit d'un numéro kiosque; par conséquent, un appelant légitime serait tenu de laisser le numéro dans le message et, ainsi, l'abonné appelé aurait plus de chances de voir que le numéro est un numéro kiosque.

6.4.3.6 Interdiction intelligente de certains numéros

Un opérateur fixe historique a mis en place un système de filtrage intelligent du trafic qui s'est avéré très efficace contre les fraudes provenant des numéroteurs automatiques. Chaque fois qu'un appel vers un numéro d'accès commuté à l'Internet est terminé et qu'un appel international sortant dont la nature de l'indicateur d'appel est mise à "données" est établi dans les 15 secondes, alors le numéro international appelé est identifié comme un numéro potentiel pour des appels frauduleux et tous les appels vers ce numéro sont bloqués pendant une période d'un mois, sauf si l'opérateur reçoit d'autres informations lui indiquant que le numéro est légitime.

6.4.3.7 Analyse du trafic

L'analyse du trafic devrait faciliter l'identification des appels vers des numéros internationaux qui sont utilisés comme des pseudo-numéros kiosque ou qui font l'objet d'un arrêt momentané. Des niveaux de trafic étonnamment élevés et des changements soudains du niveau de trafic sont des indicateurs de problèmes potentiels.

Si ces pratiques se produisent, au moins un opérateur coopère pour faire le nécessaire. Les opérateurs vont normalement répondre aux réclamations une fois que la pratique est identifiée ou, si ce n'est pas le cas, aux menaces de blocage de l'ensemble de leur trafic. Le problème est que le blocage de l'ensemble du trafic empêchera certains appels légitimes d'être lancés.

Les opérateurs devraient aussi être libres d'appliquer un filtrage des appels et un blocage de numéros internationaux (indicatifs de pays pour des réseaux ou des zones géographiques) ou une interdiction des numéros courts en présence d'éléments indiquant une utilisation frauduleuse (il s'avère souvent plus efficace d'anticiper une fraude plutôt que de réagir lorsqu'une fraude est commise). Dans la plupart des cas d'utilisation abusive de numéros, des portions d'indicatifs de pays sont utilisées. Les fournisseurs de service téléphonique devraient surveiller les indicatifs suspects et interdire les destinations incriminées de manière proportionnée chaque fois que c'est nécessaire (par exemple dès que des clients présentent des réclamations ou, pire, dès que des actions en justice sont engagées).

On peut également utiliser certains services pour éviter les numéroteurs web, notamment:

- Filtrage sélectif des appels: la plupart des fournisseurs de service téléphonique proposent, dans leurs offres de service, des options permettant de restreindre les appels internationaux. On peut utiliser ces services pour empêcher l'établissement d'appels non sollicités vers certaines destinations (par exemple numéros de téléphone par satellite ou indicatifs de pays utilisés de façon notoire pour des numéroteurs web).
- Lorsque des clients se voient offrir des appels, avant d'établir ou d'accepter ces appels, ils devraient vérifier les tarifs correspondants (les clients peuvent facilement vérifier les tarifs applicables sur le site web de l'opérateur ou par un service spécialisé de libre appel). Il est donc également important que l'utilisateur soit au courant du numéro qui est composé et, en particulier, de l'indicatif de pays de destination suggéré dans le cas des appels internationaux.
- Certains fournisseurs de service téléphonique offrent des services permettant de surveiller en temps réel les appels et les factures afin de détecter les comportements frauduleux potentiels.

SÉRIES DES RECOMMANDATIONS UIT-T

| | |
|----------------|---|
| Série A | Organisation du travail de l'UIT-T |
| Série D | Principes généraux de tarification |
| Série E | Exploitation générale du réseau, service téléphonique, exploitation des services et facteurs humains |
| Série F | Services de télécommunication non téléphoniques |
| Série G | Systèmes et supports de transmission, systèmes et réseaux numériques |
| Série H | Systèmes audiovisuels et multimédias |
| Série I | Réseau numérique à intégration de services |
| Série J | Réseaux câblés et transmission des signaux radiophoniques, télévisuels et autres signaux multimédias |
| Série K | Protection contre les perturbations |
| Série L | Construction, installation et protection des câbles et autres éléments des installations extérieures |
| Série M | Gestion des télécommunications y compris le RGT et maintenance des réseaux |
| Série N | Maintenance: circuits internationaux de transmission radiophonique et télévisuelle |
| Série O | Spécifications des appareils de mesure |
| Série P | Terminaux et méthodes d'évaluation subjectives et objectives |
| Série Q | Commutation et signalisation |
| Série R | Transmission télégraphique |
| Série S | Equipements terminaux de télégraphie |
| Série T | Terminaux des services télématiques |
| Série U | Commutation télégraphique |
| Série V | Communications de données sur le réseau téléphonique |
| Série X | Réseaux de données, communication entre systèmes ouverts et sécurité |
| Série Y | Infrastructure mondiale de l'information, protocole Internet et réseaux de prochaine génération |
| Série Z | Langages et aspects généraux logiciels des systèmes de télécommunication |