

# Numéros surtaxés

## Un cadre à moderniser

*Par Bruno Joanides et Alexandra Sitarz*

*Les numéros surtaxés ont mauvaise réputation car souvent utilisés par les escrocs pour piéger les consommateurs. Cette situation n'est cependant pas une fatalité car un cadre protecteur encadrant ces numéros existe à condition toutefois que les acteurs de la chaîne appliquent les règles du secteur bancaire car, que chacun en soit bien convaincu, appeler un numéro surtaxé c'est bien exécuter une opération de paiement. Démonstration...*

38 millions d'euros ! C'est le montant de l'escroquerie qui vient d'être dévoilée et ayant abouti à la mise en examen des dirigeants de la société Viva Multimédia. Cette somme est le fruit d'une vaste arnaque aux numéros surtaxés établie grâce à la méthode dite du « ping call ».

Ce scandale a naturellement conduit à mettre en lumière les problématiques liées à l'usage des numéros surtaxés et à s'interroger sur les moyens de détection de ces fraudes.

L'enjeu est d'autant plus important que la question se pose de l'utilisation des fonds recueillis dans un contexte où le financement du terrorisme est au cœur de toutes les préoccupations.

Un cadre réglementaire robuste encadre pourtant la mise en œuvre de numéros surtaxés, mais l'actualité récente montre qu'il n'est pas correctement appliqué ; ceci s'explique en partie par le fait que ce service est à la croisée de deux secteurs distincts : celui des télécommunications contrôlé par l'ARCEP<sup>1</sup>, et le secteur bancaire contrôlé par l'ACPR<sup>2</sup> et les acteurs qui participent à l'exécution de ce service ne sont pas forcément très enthousiastes à l'idée de se conformer à ce double contrôle.

Pourtant nul ne pourrait nier que les numéros surtaxés trouvent leur utilité pour proposer de multiples services, services qui n'existeraient probablement en l'absence d'un tel mécanisme de facturation.

### **Les numéros surtaxés : un service simple et utile**

Les numéros à tarification « surtaxée »<sup>3</sup> sont des numéros de téléphone dont l'utilisation par l'appelant est facturée à un prix plus élevé qu'une communication normale.

Ils permettent à des éditeurs de vendre des contenus ou des services aisément. Ainsi, lorsqu'un appelant fait usage d'un numéro surtaxé pour bénéficier d'un service spécifique,

---

<sup>1</sup> Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

<sup>2</sup> Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

<sup>3</sup> Egalement appelés SAV (Services à Valeur ajoutée)

son opérateur téléphonique va directement débiter le surcoût lié à cette communication sur sa facture téléphonique puis reverser cette somme à un opérateur d'arrivée, lequel reversera lui-même cette somme à l'éditeur au titre du service qu'il a rendu à l'appelant. On peut citer par exemple le service de renseignements téléphoniques ou le service de voyance.

Face à la simplicité d'utilisation des numéros surtaxés, des typologies de fraude sont utilisés, notamment celle appelée « ping call ».

La méthode consiste à appeler un usager en ne laissant sonner le téléphone qu'une seule fois. L'individu est alors incité à rappeler son interlocuteur au numéro qui s'affiche sur son téléphone et sera en définitive contraint de supporter le surcoût d'une communication surtaxée.

Les fraudes téléphoniques sont variées et une autre pratique courante vise à envoyer un sms encourageant l'utilisateur qui le reçoit à appeler un numéro surtaxé, sous couvert d'une démarche bancaire à réaliser, de la livraison d'un colis ou de la promesse d'un gain. Une fois que l'appel est effectué, l'objectif du fraudeur est de veiller à ce que l'appelant reste en ligne le plus longtemps possible afin d'alourdir au maximum le montant à facturer.

Pour lutter contre de telles pratiques, les pouvoirs publics (avec le concours des acteurs du marché) ont mis en place une série de mesures : signalétique appropriée, obligation d'annonce tarifaire au début de l'appel, site dédié à la déclaration des usages frauduleux de numéros surtaxés. Néanmoins, et comme l'illustre parfaitement l'affaire « Viva multimédia », celles-ci sont pour l'heure insuffisantes.

Les fraudes d'ampleur persistent en effet car l'organisation de la chaîne de traitement s'est construite autour de systèmes qui ont été bâtis pour véhiculer des communications téléphoniques et non pas pour traiter des opérations de transfert de fonds. De plus, la complexité s'accroît devant la multiplicité des acteurs intervenants dans l'exécution de ce service. L'usage d'un numéro surtaxé fait intervenir a minima 4 acteurs : l'appelant, l'opérateur de départ<sup>4</sup>, l'opérateur d'arrivée<sup>5</sup> et l'éditeur<sup>6</sup> sachant que dans certains modes opératoires d'autres intermédiaires peuvent s'intercaler dans cette chaîne.

#### **Les numéros surtaxés : une solution de paiement à part entière**

Les opérateurs de départ et d'arrivée fournissent non seulement un moyen de télécommunication mais participent également à l'exécution d'une opération de paiement, à savoir l'encaissement de fonds pour le compte de tiers.

En effet, il faut que les fonds qui se trouvent sur le compte de l'appelant soient transférés sur le compte de l'éditeur.

---

<sup>4</sup> L'opérateur téléphonique de l'appelant

<sup>5</sup> L'opérateur téléphonique détenteur du numéro surtaxé

<sup>6</sup> Celui qui propose le service

Comment cela est-il réalisé ? L'opérateur de départ prélève à son abonné le surcoût lié à l'appel du numéro surtaxé. Il collecte ces fonds afin de les reverser à l'opérateur d'arrivée, c'est-à-dire celui qui dispose du numéro surtaxé. Enfin, l'opérateur d'arrivée reverse ces fonds à l'éditeur.

En définitif, les opérateurs téléphoniques ne se cantonnent plus à proposer un service de télécommunication mais fournissent aussi un service de paiement par le biais duquel ils encaissent et reversent des fonds pour le compte de tiers, activité qui par principe doit être exclusivement exercée par les prestataires de services de paiement<sup>7</sup> et pour pouvoir exercer leurs activités, les prestataires de services de paiement doivent obtenir un agrément auprès de l'ACPR.

Les activités des prestataires de services de paiement sont strictement encadrées par le Code monétaire et financier, selon des dispositions issues de directives européennes, plus précisément les Directives sur les Services de Paiement (DSP1 et 2) et la Directive sur la Monnaie Electronique 2 (DME2).

Ce cadre est lourd en termes d'obligations à respecter étant donné qu'il vise à assurer la protection des fonds de la clientèle.

### **La sécurité d'un cadre réglementé**

Soucieux de ne pas freiner l'utilisation de numéros surtaxés<sup>8</sup> par l'application de mesures prudentielles trop strictes, le régulateur a introduit un régime « allégé » en faveur des opérateurs téléphoniques de l'appelant.

Il s'agit de l'exemption « TELCO »<sup>9</sup> qui constitue une dérogation aux régimes applicables aux prestataires de services de paiement. Elle permet aux opérateurs de départ de fournir des services de paiement sans disposer d'agrément<sup>10</sup>.

En effet, ceci épargne aux opérateurs de départ l'obtention d'un agrément auprès de l'ACPR, démarche longue et complexe puisqu'elle est soumise à de multiples exigences telles que la mise en place d'un dispositif de lutte contre le blanchiment de fonds et le financement du terrorisme, la mise en place d'un dispositif de contrôle interne, la protection des fonds détenus pour le compte de tiers par le biais d'un compte bancaire spécial (appelé aussi compte de cantonnement), l'obligation de reporting régulier auprès de l'ACPR, celle-ci pouvant d'ailleurs procéder à des contrôles sur pièces ou sur place afin de veiller à ce que ces obligations soient bien respectées.

---

<sup>7</sup> Les prestataires de services de paiement désignent les banques, les établissements de monnaie électronique et les établissements de paiement

<sup>8</sup> Et l'utilisation du paiement sur facture opérateur plus généralement (y compris le SMS)

<sup>9</sup> Défini à l'article L. 521-3-1 du Code Monétaire et Financier (CMF)

Cependant, ce régime allégé n'est plus applicable lorsque l'opérateur n'agit plus dans le cadre stricte des conditions posées par le code monétaire et financier. Dès lors, l'opérateur devra soit effectuer les démarches nécessaires pour obtenir un agrément auprès de l'ACPR, soit être enregistré en qualité de distributeur de monnaie électronique ou d'agent auprès de l'ACPR.

Cette seconde possibilité lui permettra d'exercer ses activités en utilisant l'agrément possédé par un autre établissement. L'opérateur agira ainsi sous la responsabilité de cet établissement et devra donc appliquer les contrôles décidés par ce dernier, exigences bien souvent imposées d'ailleurs par la réglementation.

En revanche, cette exemption peut être uniquement revendiquée par les opérateurs de l'appelant. Par conséquent, les opérateurs d'arrivée et les intermédiaires par lesquels transitent les fonds doivent détenir un agrément en qualité de Prestataire de Services de Paiement (PSP).

Comme on le voit, un cadre réglementaire existe pour contrôler l'utilisation des fonds collectés par les opérateurs téléphoniques et prévenir l'utilisation frauduleuse des numéros surtaxés. Néanmoins, et comme l'illustre l'affaire Viva Multimédia, l'obligation de détention d'un agrément n'est pas toujours respectée.

L'application stricte de la réglementation s'avère d'autant plus nécessaire que de nouveaux usages sont amenés à se développer, sous l'impulsion de fintechs telles que YOUPASS ou BOKU, toutes deux dotées d'un agrément de PSP (établissement de monnaie électronique). Leur business model est fondé sur le constat suivant : le paiement sur facture opérateur est en définitif un service de paiement comme un autre, et peut à cet égard être utilisé pour acheter des biens matériels ou pour charger un portemonnaie électronique, utilisable ensuite auprès d'un réseau de partenaires.

Enfin, il reste à sensibiliser les consommateurs (comme cela a été fait il y a des années pour les porteurs de cartes bancaires) afin qu'ils puissent aisément détecter les tentatives de fraudes mais aussi assainir le marché afin que les acteurs appliquent avec rigueur les dispositions du code monétaire et financier relatives aux paiements et aux règles prudentielles, qui n'ont d'autre objectif que celui de protéger les intérêts de chacun et ainsi payer deviendra simple (et sur !) comme un coup de fil.