

# Hors-forfait : les méthodes d'exclusion des opérateurs pointées par l'Arcep

Haro sur les pratiques des opérateurs « *en boucle locale, fixe ou mobile* ». Selon l'enquête publiée ce 26 juillet par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), les opérateurs pousseraient les consommateurs au hors forfait. Comment ? Via un **«traitement spécifique» réservé aux communications téléphoniques vers certains numéros fixes en 01 à 05 ou en 09.**

Alors que le téléphone fixe retrouve les faveurs des français en partie grâce aux offres **triple play** des opérateurs, l'Arcep a mis à jour les pratiques d'exclusion de numéros menées par certains d'entre eux. Lors d'une **enquête administrative ouverte en décembre 2009**, elle a constaté l'exclusion du périmètre de leurs offres d'appels vers les numéros dits «*géographiques en 01 à 05 ou non géographiques en 09*». En juste redresseur de torts des télécoms, l'Autorité tape des deux poings sur la table.

*« Les pratiques d'exclusion sur lesquelles l'Autorité a enquêté apparaissent disproportionnées, arbitraires et discriminatoires et par suite, dommageables pour les utilisateurs appelants, ainsi que pour les utilisateurs appelés, notamment les entreprises. Elles doivent donc disparaître rapidement. »*

Si l'Arcep précise que ces « *pratiques ne sont ni homogènes ni généralisées* », elle indique toutefois que « *certain opérateurs se livrent à des exclusions massives et systématiques, tant en termes de quantité de numéros exclus que de méthodes.* » Cette politique d'exclusion de numéros se base sur des « *algorithmes d'analyse automatique de trafic qui visent à identifier les numéros les plus appelés, le cas échéant couplés avec des systèmes de vérification manuelle.* » La nature de la destination de l'appel est ainsi analysée pour, parfois, mener à une exclusion du numéro.

L'Autorité des télécoms demande non seulement à ce que cessent ces pratiques d'exclusion de numéros, mais aussi à réaliser un « **premier constat** » à l'automne. Et, « *dans l'éventualité où des pratiques d'exclusion se seraient maintenues, l'Autorité pourra en tirer les conséquences, d'une part, au travers des pouvoirs dont elle dispose, et, d'autre part, dans le cadre des actions et des propositions destinées à améliorer les relations entre les opérateurs et les consommateurs, qu'elle rendra publiques avant la fin de l'année 2010.*»

En attendant le règlement de ces « *dysfonctionnements*», l'Arcep précise aux opérateurs qu'ils doivent « *améliorer très significativement la **transparence** et la **lisibilité** des offres d'abondance* » envers leurs clients. Une lisibilité et une transparence garanties **par la publication, au préalable, de la liste des numéros exclus.**