



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 86673

Texte de la question

M. Francis Saint-Léger attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les SMS indésirables. Il désire connaître les mesures mises en place afin de lutter contre ce phénomène.

Texte de la réponse

En novembre 2008, les opérateurs de communications électroniques, en concertation avec le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, les éditeurs de services et les hébergeurs, ont décidé de mettre en oeuvre un dispositif d'alerte par SMS, le 33700, permettant aux consommateurs de signaler les SMS abusifs. Le 33700 complète le système déjà en vigueur sur les offres opérateurs via SMS à travers les fonctions « stop » et « contact ». Depuis 2003, tout client mobile qui reçoit un SMS non sollicité peut répondre « stop » à l'expéditeur pour lui faire savoir qu'il ne veut plus recevoir de messages de sa part. De la même manière, le client peut demander l'identité de l'éditeur en lui envoyant simplement « contact ». Le système de signalement mis en place en 2008 permet aux consommateurs d'alerter gratuitement et par SMS les opérateurs sur des SMS qu'ils considèrent suspects via le 33700. Le dispositif, qui couvre aussi bien les opérateurs de réseaux que les opérateurs virtuels (MVNO), transfère le SMS suspect vers une plate-forme multiopérateurs dédiée. Les numéros signalés sont transmis une fois par jour aux opérateurs dont les clients ont fait un signalement et aux opérateurs de numéros surtaxés concernés par les rebonds. En effet, le message indésirable reçu par un client comporte un numéro de rebond que le client est incité à rappeler. Il est contenu dans le message et correspond au numéro du SMS + ou du service à valeur ajoutée (SVA). Les opérateurs effectuent ensuite un travail de qualification du SMS signalé. La coordination de ce travail est effectuée par l'Association française des opérateurs mobiles (AFOM) et la Fédération française des télécoms (FFT). Une fois cette qualification faite, les opérateurs décident ensuite sur une base individuelle des mesures à prendre à l'encontre des éditeurs indésirables. Les mesures prises par les opérateurs contre les éditeurs comportent des mises en demeure et des suspensions/coupures du service. Par ailleurs, les contrats comprennent des clauses déontologiques. Un groupe de travail AFOM-FFT travaille à mettre à jour des recommandations dans ce domaine. Les cas les plus frauduleux sont transmis aux pouvoirs publics. Ces pratiques font par ailleurs l'objet d'une enquête de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Depuis 2008, 820 000 signalements ont été faits, avec un taux moyen de plus de 72 % de signalements complets et dont près de 567 000 ont été identifiés comme spam. Près de 790 coupures de numéros ont déjà été effectuées. En parallèle, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes a commencé des travaux sur le renforcement des conditions d'attribution des numéros en 08. Les opérateurs souhaiteraient qu'il y ait une plus grande exigence dans l'attribution de ces numéros. Ils travaillent avec l'Office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'information et de la communication, qui peut permettre d'obtenir des condamnations dissuasives, ainsi qu'avec la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, qui réalise des enquêtes sectorielles et des enquêtes ponctuelles à la recherche de pratiques commerciales déloyales. Un site Internet de sensibilisation a été créé avec la possibilité de faire des

signalements en ligne via le site des opérateurs. Ainsi que l'a annoncé le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation, le 21 juin 2010, le mécanisme de signalement s'appuyant sur le 33700, qui a permis de progresser dans la lutte contre le spam par SMS, a été étendu au spam vocal. Enfin, le nouveau cadre réglementaire européen des communications électroniques introduit une nouvelle disposition relative à la lutte contre les numéros et services frauduleux. Ainsi, l'article 28 de la directive « service universel » modifiée donne aux autorités nationales compétentes le pouvoir d'exiger des opérateurs le blocage de l'accès à certains numéros ou services en cas de fraude ou d'abus ainsi qu'une retenue sur les recettes. Cette nouvelle disposition fera l'objet d'une transposition en droit français.

Données clés

Auteur : [M. Francis Saint-Léger](#)

Circonscription : Lozère (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 86673

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 août 2010, page 8980

Réponse publiée le : 23 novembre 2010, page 12718