

Les numéros 08 et les numéros courts

Comprendre la réforme des numéros des services à valeur ajouté (SVA)

Comprendre la classification des numéros des SVA

[Les numéros à tarification gratuite](#)

[Les numéros à tarification "normale" \(également appelés «banalisée»\)](#)

[Les numéros à tarification "surtaxée" \(également appelés «majorée»\)](#)

Comprendre la tarification des numéros spéciaux (08) et courts

[Comment connaître les tarifs appliqués par l'éditeur ?](#)

[Existe-t-il une signalétique ?](#)

[Que faire en cas de réception d'un appel frauduleux utilisant un numéro surtaxé ?](#)

[Organisation tarifaire des numéros spéciaux en 08](#)

[Organisation tarifaire des numéros courts](#)

[Que faire pour contester la facturation d'appels vers des numéros surtaxés ?](#)

[Que faire en cas de facture mensuelle supérieure à 300 € pour des appels vers des numéros surtaxés ?](#)

Comprendre la réforme des numéros des SVA

Depuis le 1^{er} octobre 2015, la tarification des appels à destination des numéros spéciaux commençant par 08 et des numéros courts devient plus simple et plus transparente. Le tarif de la communication et le tarif du service à valeur ajoutée sont désormais clairement distingués. Les entreprises ainsi que les services publics disposeront dorénavant de trois types de numéros pour proposer leurs services : les numéros gratuits, les numéros à tarification « normale » (également désignée « banalisée »), et les numéros surtaxés (ou à tarification « majorée »).

- l'appel d'un numéro gratuit ne fera l'objet d'aucune facturation ni d'aucun décompte des forfaits au départ des lignes fixes et mobiles ;
- l'appel d'un numéro à tarification « normale » sera facturé comme l'appel d'un numéro fixe géographique ; il est donc inclus dans les forfaits illimités ;
- l'appel d'un numéro surtaxé sera facturé en supplément de la tarification « normale » en raison du prix du service défini par l'éditeur.

En outre, la tarification des services sera simplifiée :

- identique au départ de tous les opérateurs de service téléphonique
- exclusivement à l'acte (indépendante de la durée d'appel) ou à la seconde dès la première seconde
- la facturation sera indépendante de l'heure et du jour auxquels est émis l'appel

Comprendre la classification des numéros des SVA

Les numéros à dix chiffres commençant par 08, dits numéros « spéciaux », et les numéros courts à quatre ou six chiffres (10YT, 3BPQ ou 118 XYZ) sont soumis à une tarification spéciale encadrée par le plan de numérotation. Attribués aux opérateurs de communications électroniques par l'ARCEP, ils permettent généralement d'accéder à des contenus ou des services spécifiques : prévisions météo, renseignements, achats de billets, assistance téléphonique, services administratifs, etc. Afin de permettre aux utilisateurs de mieux identifier numéros, on les distingue en fonction du type de tarification qui s'applique aux :

- numéros à tarification gratuite ;
- numéros à tarification "normale" (également appelés « banalisée ») ;
- numéros à tarification "surtaxée" (également appelés « majorée »)

Les numéros à tarification gratuite

Il s'agit des numéros à dix chiffres commençant par 0800 à 0805 et des numéros courts à 4 chiffres commençant par 30PQ/31PQ.

Depuis le 1^{er} octobre 2015, les numéros à tarification gratuite ne font l'objet d'aucune facturation ni d'aucun décompte des forfaits des appelants au départ des lignes fixes et mobiles.

Ces numéros respectent l'interdiction faite aux professionnels de faire usage d'un numéro surtaxé pour recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat ou le traitement d'une réclamation (articles L. 113-5 et L. 224-38 du code de la consommation).

Les numéros à tarification "normale" (également appelés « banalisée »)

Il s'agit des numéros à dix chiffres commençant par 0806 à 0809 et de certains numéros courts à 4 chiffres commençant par 1 ou 3.

Depuis le 1^{er} octobre 2015, pour les numéros à tarification « normale », les communications sont incluses dans les forfaits fixes et mobiles ou sont facturées à l'appelant à un tarif identique à celui des appels vers les numéros fixes géographiques.

Ces numéros respectent également l'interdiction faite aux professionnels de faire usage d'un numéro surtaxé pour recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat ou le traitement d'une réclamation (articles L. 113-5 et L. 224-38 du code de la consommation).

Les numéros à tarification "surtaxée" (également appelés « majorée »)

Ces numéros permettent à des éditeurs de vendre des contenus ou des services spécifiques par voie téléphonique (prévisions météo, renseignements, achats de billets, etc.) et d'en recouvrer le prix via une surtaxe prélevée sur la facture de l'opérateur de service téléphonique de l'appelant. Il s'agit des numéros à dix chiffres commençant par 081, 082, 0809 et de certains numéros courts à 4 chiffres commençant par 1 ou 3.

Depuis le 1^{er} octobre 2015, le prix du service délivré par l'éditeur est facturé à l'appelant en supplément de la tarification « normale » de l'appel.

Ainsi, la communication vers les numéros surtaxés (hors surtaxe) sera décomptée du quota mensuel des forfaits limités en durée et incluse dans les forfaits illimités en durée, comme tout appel vers un numéro fixe géographique ou non géographique. La surtaxe, rémunérant le prix du service délivré par l'éditeur, sera identique, pour un numéro donné, chez tous les opérateurs de communications électroniques en France et facturée distinctement en dehors de tout forfait de communications électroniques.

La valeur de cette surtaxe peut dépendre de la durée de l'appel (facturation à la durée), ou être facturée de

manière forfaitaire, indépendamment de la durée de l'appel (facturation à l'acte).

Le tarif des numéros surtaxés est disponible :

- sur le site <http://infosva.org>
- via le message gratuit d'information tarifaire diffusé en début d'appel vers le numéro surtaxé

Ces numéros ne peuvent être utilisés par les professionnels pour recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat ou le traitement d'une réclamation (articles L. 113-5 et L. 224-38 du code de la consommation).

Comprendre la tarification des numérosSVA

Comment connaître les tarifs appliqués par l'éditeur ?

La présentation des factures des opérateurs de communications électroniques doit mentionner clairement le montant facturé pour les appels émis vers des numéros surtaxés. La facture détaillée doit préciser la liste de ces appels avec pour chacun d'entre eux le numéro de téléphone surtaxé, la durée et le prix de l'appel.

Pour retrouver à qui appartient un numéro, connaître un tarif ou obtenir des informations liées au service à valeur ajoutée, les opérateurs et les éditeurs ont mis en place un annuaire inversé, consultable à l'adresse suivante : <http://infosva.org>.

Existe-t-il une signalétique ?

Les opérateurs et éditeurs ont élaboré une signalétique tarifaire afin de permettre aux utilisateurs d'identifier plus clairement la tarification des SVA. Cette signalétique standardise l'information sur le prix de la communication et associe une couleur à chaque type de numéro : vert pour les numéros gratuits, gris pour les numéros à tarification « normale » et violet pour les numéros surtaxés.

Tarification gratuite

0 800 134 426 Service & appel gratuits

Tarification banalisée

0 809 100 114 Service gratuit + prix appel

Tarification majorée

0 825 123 456 Service 0,15 € / min + prix appel

Que faire en cas de réception d'un appel frauduleux utilisant un numéro surtaxé ?

Afin de lutter contre les fraudes liées à des numéros surtaxés, la Fédération française des télécoms a mis en place le 33 700 qui est un dispositif de signalement des SMS ou appels que les consommateurs jugent suspects.

Vous trouverez les informations relatives à ce dispositif en consultant la fiche « SMS indésirables et appels frauduleux » : <http://www.telecom-infoconso.fr/sms-indesirables-et-appels-frauduleux/>

Organisation des numéros spéciaux en 08

Désignation	Numéros spéciaux commençant par	Prix de la communication	Prix du service	Surtaxés
Numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite	0800 à 0805	Gratuit	Gratuit	Non
Numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée	0806 à 0809	Normal (banalisé) (*)	Gratuit	Non
Numéros spéciaux vocaux à tarification majorée	0 81	Normal (banalisé)	Inférieur à 0,06 € / min ou 0,15 € / appel	Oui
	0 82	Normal (banalisé)	Inférieur à 0,20 € / min ou 0,50 € / appel	
	0 89	Normal (banalisé)	Inférieur à 0,80 € / min ou 3 € / appel	

Désignation	Numéros spéciaux commençant par	Prix de la communication	Prix du service	Surtaxés
Numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite	0800 à 0805	Gratuit	Gratuit	Non
Numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée	0806 à 0809	Normal (banalisé) (*)	Gratuit	Non
Numéros spéciaux vocaux à tarification majorée	0 81	Normal (banalisé)	Inférieur à 0,06 € / min ou 0,15 € / appel	Oui
	0 82	Normal (banalisé)	Inférieur à 0,20 € / min ou 0,50 € / appel	
	0 89	Normal (banalisé)	Inférieur à 0,80 € / min ou 3 € / appel	

(*) Le prix normal ou banalisé correspond au prix d'un appel vers les numéros fixes (01 à 05 ou 09) métropolitains pour les utilisateurs métropolitains

Organisation des numéros courts

Désignation	Numéro spécial commençant par	Prix de la communication	Prix du service	Surtaxés
Numéros courts à tarification gratuite	30PQ / 31PQ	Gratuit	Gratuit	Non
Numéros courts à tarification banalisée ou majorée	3BPQ (hors 30PQ/31PQ)	Normal (banalisé) (*)	Inférieur à 0,80 € / min ou 3 € / appel	Oui si Service > 0
Numéros courts d'assistance <u>opérateur</u>	10YT	Normal (banalisé) (*)	Inférieur à 0,80 € / min ou 3 € / appel	Oui si service > 0
Numéros courts de service de renseignements téléphoniques	118 XYZ	Normal (banalisé) (*)	Libre	Oui si service > 0

Désignation	Numéro spécial commençant par	Prix de la communication	Prix du service	Surtaxés
Numéros courts à tarification gratuite	30PQ / 31PQ	Gratuit	Gratuit	Non
Numéros courts à tarification banalisée ou majorée	3BPQ (hors 30PQ/31PQ)	Normal (banalisé) (*)	Inférieur à 0,80 € / min ou 3 € / appel	Oui si Service > 0
Numéros courts d'assistance opérateur	10YT	Normal (banalisé) (*)	Inférieur à 0,80 € / min ou 3 € / appel	Oui si service > 0
Numéros courts de service de renseignements téléphoniques	118 XYZ	Normal (banalisé) (*)	Libre	Oui si service > 0

(*) Le prix normal ou banalisé correspond au prix d'un appel vers les numéros fixes (01 à 05 ou 09) métropolitains pour les utilisateurs métropolitains

Que faire pour contester la facturation d'appels vers des numéros surtaxés ?

Avant de contester l'existence d'appels vers des numéros surtaxés apparaissant sur votre facture, assurez-vous que vous ou des personnes de votre entourage n'en êtes effectivement pas à l'origine. Les adolescents constituent un public particulièrement appétant pour ce type de services et certains d'entre eux peuvent être tentés d'utiliser d'autres téléphones que leur mobile pour émettre de tels appels.

Si malgré tout vous n'en trouvez pas trace ou que vous soyez insatisfait du service ainsi délivré, formulez, dans un premier temps, une réclamation auprès de l'éditeur du service dont vous trouverez les coordonnées sur le site <http://www.infosva.org>.

Si ce dernier ne traite pas votre réclamation avec satisfaction, contactez alors votre opérateur.

Que faire en cas de facture mensuelle supérieure à 300€ pour des appels vers des numéros surtaxés ?

Depuis l'adoption de la loi pour une république numérique en octobre 2016, les opérateurs ne peuvent effectuer des opérations de paiement d'une valeur mensuelle supérieur à 300 € pour le compte de sociétés tierces à travers la facture de leurs abonnés sans disposer d'une accréditation bancaire adaptée, dont ils ne disposent pas à ce jour.

Si vous constatez sur votre facture des paiements pour le compte de sociétés tierces pour un montant supérieur à 300€, formulez une réclamation auprès de votre opérateur.