



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 20 mai 2025
concernant
la liste « *do-not-originate* » de numéros de téléphone
belges pour lutter contre l'usurpation de la CLI
(version public)**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Contexte	3
2.	Cadre juridique	4
3.	Principes de la liste « <i>do-not-originate</i> »	5
3.1.	Qu'est-ce qu'une DNOL ?	5
3.2.	Quels numéros de téléphone belges peuvent figurer ou non dans une DNOL ?.....	5
3.3.	Qui compose et gère la DNOL ?.....	5
3.4.	Aspects opérationnels	6
3.5.	Obligations incombant aux opérateurs.....	7
3.6.	Autres principes	7
4.	Consultation publique	8
4.1.	Généralités	8
4.2.	Contributions des répondants	8
4.3.	Réactions de l'IBPT	13
5.	Communication	17
Bijlage 1.	Procédure de demande et formulaire	18
1.	Introduction	19
2.	Avant de vous inscrire à la liste DNO.....	20
3.	Ajout ou suppression de numéros.....	21
4.	Format des données	22
5.	Procédure de dépôt d'une liste DNO	23
6.	Formulaire de demande liste DNO	24

1. Contexte

1. De nombreuses organisations utilisent des numéros de téléphone dans l'unique but de permettre à leurs clients de les contacter, par exemple pour des opérations bancaires ou recevoir des informations des pouvoirs publics. Ces numéros de téléphone ne sont pas utilisés pour appeler et sont qualifiés de numéros « inbound only ».
2. Au cours de ces dernières années, certains de ces numéros ont été usurpés, ce qui signifie que les fraudeurs ont appelé des utilisateurs en prétendant que l'appel provenait de ces numéros de téléphone. Il s'agit souvent d'une première étape afin de commettre une arnaque.
3. Plusieurs mesures ont déjà été prises pour réduire l'usurpation de la CLI (terme anglais courant : « calling line identification »). Ainsi, l'arrêté royal¹ du 12 mai 2024 relatif à la lutte contre les appels vocaux internationaux au moyen de numéros de téléphone belges usurpés (ci-après « AR spoofing ») prévoit que les appels internationaux effectués à l'aide d'un numéro belge vers des numéros belges doivent être bloqués. Une exception est toutefois prévue pour les applications fiables. Les opérateurs doivent prendre les mesures nécessaires afin de se conformer à cette nouvelle règle à partir du 1^{er} septembre 2024 pour les numéros géographiques (comme les numéros portant l'indicatif 02) et à partir du 1^{er} décembre 2024 pour les numéros mobiles. Cet AR vise à mettre un terme à l'usurpation dans le cadre d'appels effectués depuis l'étranger vers un numéro en Belgique.
4. Il existe également ce que l'on appelle la liste noire (« blacklist »), à savoir une liste « do-not-originate » pour les appels depuis l'étranger qui se limite à certains numéros de téléphone de banques. Bien que cette liste soit dressée sur une base volontaire – tant du côté des opérateurs que de celui des banques – elle est largement appliquée. La « blacklist » est différente de la liste « do-not-originate », telle que décrite dans la présente communication.
5. Une mesure supplémentaire à prendre serait l'établissement et l'application d'une liste « do-not-originate » (liste DNO, en abrégé DNOL) pour la téléphonie.
6. Le présent texte présente les procédures et explique les principes appliqués dans le cadre d'une telle DNOL.

¹ https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&caller=summary&pub_date=24-06-13&numac=2024005253

2. Cadre juridique

7. L'article 121, § 6, de la loi relative aux communications électroniques (LCE) prévoit que « *l'Institut détermine quels numéros de téléphone ne peuvent jamais être montrés comme identification de la ligne appelante ou de l'expéditeur dans le cas d'un message SMS/MMS.* »
8. L'objectif de cette consultation est de mettre en œuvre cette disposition de la LCE pour la téléphonie notamment en sondant le marché quant à un éventuel intérêt. Un certain nombre d'aspects de mise en œuvre sont également abordés.
9. Par « identification de la ligne appelante » (CLI), l'on entend le numéro qui est visible pour la partie appelée (appelé parfois « numéro de présentation »).
10. Pour rappel : l'article 19, 5°, de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros (« AR numérotation ») prévoit qu'en ce qui concerne la présentation de la CLI l'attribution de la capacité de numérotation est seulement valable dans la mesure où « *le titulaire de la capacité de numérotation veille à ce que la présentation du numéro pour l'appelé, qui est envoyée avec l'appel soit la même que le numéro d'appel attribué à la ligne appelante, à moins que le titulaire prouve que ce n'est pas faisable au niveau technique.* » Le rapport au Roi mentionne que les numéros 0800, les numéros payants et les numéros courts nationaux ne peuvent pas être indiqués comme numéro de la ligne appelante, étant donné qu'aucun appel ne peut être réalisé à partir de ces numéros.
11. Cela signifie qu'en Belgique les numéros 070, 078, 0800, 090X et les numéros courts ne peuvent pas être affichés en tant que CLI.

3. Principes de la liste « *do-not-originate* »

3.1. Qu'est-ce qu'une DNOL ?

12. Une liste DNO est une liste de numéros de téléphone belges qui sont uniquement utilisés pour les appels entrants par des organisations et présentent un risque élevé d'usurpation. Les organisations peuvent, sur une base volontaire, faire inscrire leurs numéros de téléphone sur la DNOL et les opérateurs de télécommunications bloqueront les appels (sortants) effectués depuis ces numéros, afin de mettre un terme aux tentatives d'arnaque à l'aide de ces numéros.

3.2. Quels numéros de téléphone belges peuvent figurer ou non dans une DNOL ?

13. Les types de numéros de téléphone « inbound only » suivants entrent en ligne de compte pour la DNOL :
 - 13.1. Les numéros de téléphone pour lesquels, en raison de la nature du service associé aux numéros, il existe de fortes probabilités qu'ils soient utilisés dans le cadre d'une fraude ;
 - 13.2. Les numéros de téléphone qui ont par le passé fait l'objet d'usurpation ;
 - 13.3. Les numéros de téléphone qui reçoivent beaucoup d'appels entrants et/ou faisant l'objet de publicité à grande échelle.
14. Certains numéros de téléphone n'entrent pas en ligne de compte :
 - 14.1. Les numéros de téléphone utilisés pour des appels sortants ne peuvent pas être repris dans une liste DNO car les appels seraient bloqués. Les organisations doivent d'abord demander à leur opérateur de télécommunications de vérifier la présence d'un véritable trafic sortant avant de soumettre des numéros pour la liste DNO ;
 - 14.2. Les numéros de téléphone présentant une faible probabilité de falsification (par ex. des numéros internes d'entreprises) ;
 - 14.3. Les numéros de téléphone non géographiques et les numéros courts (la présentation de la CLI est de toute façon interdite) ;
 - 14.4. Les numéros de téléphone de consommateurs.

3.3. Qui compose et gère la DNOL ?

15. L'IBPT compose et gère la DNOL. Celle-ci est entièrement gratuite.

3.4. Aspects opérationnels

16. La procédure de demande et le formulaire de demande sont joints en annexe. Les organisations qui souhaitent introduire une demande d'ajout de numéros de téléphone à la DNOL doivent compléter le formulaire de demande et l'envoyer à suspicious@bipt.be. La procédure suit les principes suivants :
 - 16.1. Pour être inclus dans la DNOL, des garanties suffisantes sont prévues pour s'assurer que le demandeur se soit vu attribuer et contrôle le numéro de téléphone concerné par l'intégration à la DNOL ;
 - 16.2. À cet effet, le demandeur devra effectuer une identification complète, incluant une personne de contact et devra disposer d'un numéro d'entreprise ;
 - 16.3. Les demandeurs doivent confirmer qu'ils ont contacté leur opérateur de télécommunications pour vérifier si leur organisation ne subira pas de conséquences si les appels sortants émis depuis le numéro sont bloqués ;
 - 16.4. Il est possible d'ajouter et de supprimer des numéros dans la DNOL ;
 - 16.5. Seules les demandes dûment complétées - dont le formulaire se trouve à l'annexe 1 - sont prises en compte et doivent être envoyées à suspicious@bipt.be ; ensuite, après validation par l'IBPT, il sera demandé aux opérateurs de mettre en œuvre la DNOL à intervalles réguliers ;
 - 16.6. Si la demande d'ajout ou de suppression est acceptée, le demandeur ne recevra pas de correspondance de l'IBPT. L'IBPT correspondra avec le demandeur uniquement si la demande n'est pas acceptée ou si elle est incomplète.
 - 16.7. Il n'y a pas de mécanisme prévu pour informer le demandeur lorsqu'un opérateur a fait passer un numéro de téléphone au statut de numéro « *do-not-originate* ».
 - 16.8. Les numéros de téléphone qui ne sont plus en service seront supprimés de la DNOL à l'initiative de l'IBPT.
17. Sur la base des informations collectées, l'IBPT établira la DNOL au format Excel avec les données suivantes : date de la liste, numéro de téléphone (1^{re} colonne) au format international, action (ajout ou suppression) (2^e colonne) et date correspondante (3^e colonne). Une toute nouvelle liste sera générée à chaque fois.
18. La première date à laquelle la DNOL doit être mise en œuvre par les opérateurs est le XXXX. Cela signifie que la première liste de demande doit être introduite au plus tard le XXXX.

3.5. Obligations incombant aux opérateurs

19. Tant les opérateurs fixes que mobiles comptant plus de 10 000 numéros de téléphone et acheminant les appels auprès de leurs utilisateurs sont obligés de mettre en œuvre la DNOL. Pour les opérateurs qui n’y satisfont pas, il ne s’agit que d’une option. Le blocage doit être effectué par l’opérateur de terminaison.
20. La limite présentée au point précédent est mise en place pour ne pas imposer de règles et de coûts inutiles et disproportionnés aux petits opérateurs et limiter la charge administrative pour l’IBPT sans que cela ait un impact sur l’objectif de la liste « do-not-originate ». La limite de 10 000 numéros de téléphone correspond à 0,05 % du nombre total de numéros de téléphone utilisés actuellement en Belgique.
21. À cet effet, les opérateurs mettent une personne de contact, avec adresse e-mail, à disposition de l’IBPT. L’IBPT mettra la DNOL à disposition via le système « BIPT nextcloud ».

3.6. Autres principes

22. Vu le caractère sensible de la DNOL, l’IBPT traitera ces informations de manière confidentielle et ne rendra pas cette liste publique.
23. Seul le personnel des opérateurs strictement nécessaire pour mettre en œuvre la DNOL aura accès à la liste. Il devra également traiter cette liste de manière confidentielle.
24. La liste est sécurisée à l’aide d’un mot de passe.
25. La DNOL ne porte pas sur le traitement de données à caractère personnel, mais uniquement sur des numéros d’entreprise publics.

4. Consultation publique

4.1. Généralités

26. Une consultation publique² a été organisée du 15 janvier 2025 au 7 mars 2025 en vue de sonder l'intérêt pour une telle DNOL et si celle-ci peut contribuer à réduire l'usurpation de la CLI.
27. L'IBPT a reçu une réaction écrite à la consultation d'Agoria TI, BCPA Belgium (Business Communication Providers Alliance Belgium), BNP Paribas Fortis, Dstny, KBC, Sewan Belgium SA, Twilio Inc et Wise.
28. [confidentiel].

4.2. Contributions des répondants

Question 1. Dans quelle mesure pensez-vous qu'une telle DNOL soit utile dans le cadre de la lutte contre l'usurpation de la CLI ?

29. Selon Agoria TI, la plupart des problèmes d'usurpation de la CLI ont disparu avec l'entrée en vigueur de l'AR spoofing (voir point 3) et aucun scénario n'a actuellement été identifié dans lequel des appels usurpés se produisent encore en Belgique. Ce répondant demande une étude plus vaste fondée sur des plaintes concrètes avant que des mesures supplémentaires ne soient prises. Les procédures proposées sont fastidieuses et une analyse coûts/bénéfices doit d'abord être effectuée. En outre, la DNOL ne permettra pas de bloquer l'usurpation de la CLI entre les clients d'un même opérateur.
30. Selon Agoria TI, l'utilisation de la série de numéros 078 existante est une bonne alternative, puisque les appels sortants (voir point 11) avec ce type de numéros de téléphone sont déjà interdits. Une autre solution consisterait à envisager une série de numéros spéciale à cette fin.
31. [confidentiel].
32. BCPA Belgium se montre quelque peu hésitant face à l'introduction d'une DNOL : la question est de savoir si les efforts des opérateurs seront compensés par le rendement social. Ce répondant souligne par ailleurs que l'introduction devrait être évaluée non seulement sur la base de l'utilité, mais surtout sur la base de la nécessité. Cette évaluation doit être faite à la lumière des mesures existantes (AR spoofing) et des alternatives telles que l'utilisation de numéros de téléphone 078.
33. BNP Paribas Fortis précise que toute action susceptible d'être entreprise pour prévenir la fraude doit être encouragée.

² <https://www.ibpt.be/opérateurs/publication/consultation-concernant-l-instaurer-d-une-liste-do-not-originate-de-numeros-de-telephone-pour-lutter-contre-l-usurpation-de-la-cli>

34. Dstny répond que la mise en œuvre d'une DNOL peut réduire considérablement l'usurpation de la CLI et protéger les clients contre les escroqueries.
35. CBC ne voit pas beaucoup d'avantages dans une DNOL et craint des effets secondaires indésirables.
36. Sewan estime que les moyens à mettre en œuvre par les opérateurs pour effectuer un screening systématique sont disproportionnés par rapport au nombre total de numéros de téléphone à protéger.
37. Twilio est d'accord avec l'utilité d'une telle DNOL dans la lutte contre l'usurpation frauduleuse de la CLI. Il est fait référence à une approche similaire en Irlande (ComReg) et au Royaume-Uni (OFCOM). Twilio apprécie également l'approche selon laquelle les organisations doivent d'abord consulter leur opérateur de télécommunications pour connaître l'impact éventuel de l'inclusion d'un numéro de téléphone dans la DNOL. L'IBPT pourrait en outre fournir des précisions supplémentaires sur la manière de supprimer les numéros de téléphone enregistrés accidentellement dans la DNOL.
38. Wise estime que l'utilisation d'une telle liste est utile.

Question 2. Combien de numéros de téléphone entrent en ligne de compte pour être repris dans la DNOL ? Sera-t-elle utilisée ?

39. La plupart des répondants indiquent qu'il est difficile d'en faire une estimation concrète, mais qu'une telle liste devrait être limitée. Le risque de blocage du trafic « légitime » doit être réduit au minimum.
40. Selon Dstny, la DNOL n'est pas une solution générale mais une approche ciblée pour éviter les appels frauduleux.
41. Twilio indique que le nombre de numéros figurant dans la DNOL varie considérablement en Irlande et au Royaume-Uni, mais que cela dépend dans une large mesure de la publicité faite pour que les entreprises les plus touchées par l'usurpation de la CLI, telles que les banques et les entreprises de livraison de colis, en soient informées.
42. BNP Fortis Paribas et Wise renseignent le nombre exact de numéros de leur organisation qui pourraient figurer sur une telle liste. Cette quantité de numéros est très limitée.

Question 3. Quels opérateurs doivent mettre en œuvre la DNOL ? Les opérateurs qui terminent les appels, les émettent ou d'autres ?

43. Selon Agoria et BCPA Belgium, la DNOL doit être imposée tant aux opérateurs de terminaison qu'aux opérateurs d'origine. Selon Agoria, aucune exception ne devrait en outre être accordée aux petits opérateurs (et si une exception devait être accordée, ces petits opérateurs devraient en informer leurs clients).

44. Cependant, si l'on devait tout de même opter pour une DNOL, il est préférable selon Agoria de s'appuyer sur la solution existante de la « blacklist ». Celle-ci s'appliquerait alors non seulement au trafic international mais aussi au trafic d'interconnexion national.
45. [confidentiel].
46. Selon Dstny, la mise en œuvre est plus facile au niveau de l'opérateur de terminaison, mais comme l'obligation ne serait pas imposée aux opérateurs plus petits, il serait préférable que les opérateurs d'origine et de transit jouent également un rôle dans la mise en œuvre.
47. Si l'on part du principe que les numéros d'appel belges provenant de l'étranger sont bloqués en vertu des dispositions de l'AR spoofing, il semblerait plus logique pour Sewan que les opérateurs à l'origine de l'appel soient responsables de la mise en œuvre de la DNOL. S'il faut inclure des appels provenant de l'étranger, une procédure spécifique est nécessaire.
48. Selon Twilio, il est plus facile que ce soit l'opérateur à l'origine des appels qui soit responsable de la vérification des appels sur la base de la DNOL. En Irlande, cette exigence est imposée à toutes les parties en raison du fait que la DNOL n'est imposée qu'aux opérateurs comptant plus de 10 000 numéros de téléphone.
49. Wise est d'avis que la DNOL devrait être imposée aux opérateurs d'origine et aux exploitants de terminaison afin de s'assurer que si, par exemple, l'opérateur d'origine est induit en erreur, l'opérateur de terminaison agit comme un filet de sécurité.

Question 4. Cela aurait-il du sens de permettre également d'intégrer des numéros mobiles dans la DNOL ?

50. Agoria, BCPA Belgium et Dstny soutiennent qu'il n'y a actuellement aucune raison concrète de conclure qu'une DNOL soit judicieuse pour les numéros mobiles. Sur la base de l'expérience acquise, ce point de vue pourrait changer.
51. Sewan et Wise déclarent que cela pourrait être judicieux.
52. [confidentiel].
53. Twilio fait référence à la situation en Irlande et au Royaume-Uni, où la DNOL ne contient généralement pas de numéros mobiles.

Question 5. Avez-vous des commentaires concernant la procédure proposée ? Que pensez-vous du format de la DNOL ?

54. Selon Agoria et BCPA Belgium, il n'est pas nécessaire (voir 14.1 et 16.3) d'imposer un contact entre l'entreprise qui souhaite enregistrer un numéro dans la DNOL et l'opérateur. L'entreprise en question doit assumer sa responsabilité. Toujours selon le point 16.5, la DNOL doit être mise en œuvre à intervalles réguliers et, afin de limiter les surcoûts opérationnels, il est proposé d'autoriser une telle mise à jour au maximum deux fois par an. En ce qui concerne le format, les deux répondants privilégient les « entrées uniques » (« single entries », c'est-à-dire l'indication de tous les numéros de téléphone, et non de la

série) dans un format Excel composé de 5 colonnes (numéro, entreprise, action (ajout/suppression - add/cease), date d'ajout à la liste et date de suppression de la liste). La question est de savoir si le nom de l'entreprise est pertinent.

55. [confidentiel].
56. Dstny se demande si la liste complète sera transmise à chaque fois ou seulement l'adaptation ? Des dispositions ont-elles été prises pour le cas où un utilisateur final a fait ajouter un numéro, mais l'a ensuite mis hors service, et ce, afin d'éviter tout problème si (après une période de rétractation) le numéro est réattribué à un nouveau client ? En outre, ce répondant est préoccupé par la sécurité de l'utilisation d'un fichier Excel protégé par un mot de passe et envoyé par e-mail. En ce qui concerne le format, Dstny préfère un format CSV dans lequel les numéros de téléphone sont indiqués en incluant l'indicatif du pays.
57. Sewan estime que l'Institut devrait être explicitement désigné comme point de contact unique pour toute question émanant d'organisations. Le rôle des opérateurs se limite à la vérification préalable du statut des numéros renseignés par les organisations et à la saisie des données. Une attention particulière doit également être accordée à la fréquence et à la forme des mises à jour. En ce qui concerne Sewan, il est important que les mises à jour soient effectuées sur la base d'une liste complète pour chaque nouvelle version.
58. Twilio suggère de mentionner explicitement que seuls les numéros du plan de numérotation belge peuvent être ajoutés à la DNOL. Twilio indique que les critères proposés sont similaires à ceux du Royaume-Uni et suggère que les principes DNO soient harmonisés autant que possible en Europe.
59. Wise déclare que la procédure proposée est claire et structurée.

Question 6. Y a-t-il des limitations au niveau du nombre de numéros pouvant être repris dans une telle liste ?

60. Selon Agoria, le nombre doit être limité à ce qui figure actuellement sur la « blacklist ».
61. [confidentiel].
62. Selon BCPA Belgium, le nombre de numéros doit être limité à 100 000.
63. Selon Dstny, il n'y a pas de problèmes tant que les numéros enregistrés dans la DNOL restent l'exception.
64. Sewan signale qu'à première vue il n'y a pas de limite au nombre de numéros qui peuvent être enregistrés, mais que celui-ci doit être significatif pour en valoir la peine.
65. Twilio précise qu'il y a actuellement des limites au nombre de numéros qui peuvent être enregistrés dans la DNOL au Royaume-Uni.
66. Wise préconise la flexibilité quant au nombre de numéros qui peuvent être repris dans la DNOL.

Question 7. La mise en œuvre de la DNOL s'accompagne-t-elle de coûts particuliers ?

- 67. Tous les opérateurs déclarent qu'il y a des coûts associés à cela. Les coûts exacts dépendent de la procédure et des systèmes de chaque opérateur. Il y a les coûts uniques d'établissement, les coûts récurrents pour la mise à jour des listes, la validation qui doit être faite pour chaque appel, et le traitement éventuel des plaintes.
- 68. Twilio appelle à une harmonisation au niveau européen afin de minimiser les coûts pour les opérateurs paneuropéens.
- 69. Il n'y a pas de coûts spécifiques pour les organisations qui enregistrent leurs numéros de téléphone dans la DNOL.

Question 8. Quels sont, selon vous, les avantages et les inconvénients d'une telle liste ?

- 70. [confidentiel].
- 71. BCPA pense que la DNOL ne peut résoudre qu'une petite partie du problème de l'usurpation d'identité et que les coûts supplémentaires ne le justifient pas.
- 72. Dstny voit les avantages suivants : empêche l'usurpation d'identité, augmente la confiance des consommateurs dans l'affichage du numéro et renforce l'authentification des appels et relève les inconvénients suivants : portée limitée de la protection, nécessité d'une gestion et d'une mise à jour continues, risque de faux positifs et de blocage par inadvertance, coût et absence de solution autonome.
- 73. Sewan voit comme avantages : réduction des appels frauduleux, augmentation de la confiance des utilisateurs, simplification de la détection des anomalies, complémentarité avec les mécanismes de filtrage existants (tels que STIR/SHAKEN) et relève comme inconvénients : complexité de la mise en œuvre, risque d'erreurs, coût pour les opérateurs, impact limité sur la fraude, impact sur les numéros mal configurés, dépendance du respect des règles et efforts nécessaires pour maintenir la liste à jour. La DNOL n'est pas une solution complète, mais doit s'intégrer dans une stratégie globale qui combine des moyens techniques tels que STIR/SHAKEN avec une réglementation claire et une coopération internationale.
- 74. Twilio indique que si une telle liste est correctement gérée, elle constitue un outil utile pour lutter contre la fraude. Twilio souhaite obtenir des précisions sur la fréquence des mises à jour et sur les canaux par lesquels elles auront lieu. En Irlande et au Royaume-Uni, la liste DNOL est diffusée par e-mail tous les mois. Au Royaume-Uni, les opérateurs doivent mettre en œuvre la liste dans un délai de 2 jours.

Autres éléments

- 75. Agoria renvoie à l'article 121, § 6, de la loi relative aux communications électroniques : « L'Institut détermine quels numéros de téléphone ne peuvent jamais être montrés comme identification de la ligne appelante ou de l'expéditeur dans le cas d'un message SMS/MMS. » Le but de cet article est de déterminer quelles séries de numéros peuvent ou

non être affichées comme CLI (par exemple, 078/090X). La base légale du projet de décision n'est donc pas claire puisque les opérateurs sont obligés de bloquer les appels.

76. Agoria et BCPA demandent par ailleurs un temps de mise en œuvre suffisant. Agoria fait référence à 6 mois.
77. BCPA préconise également une solution harmonisée à l'échelle internationale.
78. BCPA estime que la base juridique de la mesure n'est pas claire. Il n'est pas certain que le blocage de certains numéros puisse être imposé en vertu de l'article 121, § 6, de la LCE. Premièrement, il ressort de l'exposé des motifs que la modification apportée à l'article 121 de la LCE (ancienne version) avait pour objet de transposer intégralement l'annexe VI, partie A, point a), du CCEE. Cependant, cette annexe au CCEE ne contient aucune disposition permettant à l'autorité de surveillance de déterminer quels numéros de téléphone ne peuvent jamais être affichés comme identification de la ligne appelante, et encore moins quels numéros doivent être bloqués, comme le propose la présente décision. S'il est vrai que lors de la mise en œuvre du CCEE, les États membres sont autorisés à aller au-delà de la liste des facilités supplémentaires figurant dans les parties A et B de l'annexe VI pour garantir un niveau plus élevé de protection des consommateurs (cf. article 115 du CCEE), la protection des consommateurs semble se référer à la protection de la vie privée, et non à la protection des consommateurs contre la fraude. Deuxièmement, il ressort clairement de l'exposé des motifs que les numéros visés sont ceux liés à la fraude, plutôt que des numéros « inbound only ». Nous citons l'exposé des motifs (soulignement ajouté) : « En ce qui concerne les numéros qui ne peuvent jamais être montrés comme identification de la ligne appelante comme indiqué à l'article 121, § 6, il s'agit de facto d'une liste de près de 100 000 numéros qui sont liés à la fraude et que les banques et autres intervenants fournissent à l'IBPT. L'IBPT consolide ces numéros, les met dans un format unique et les transmet ensuite aux opérateurs afin qu'ils puissent prendre les mesures nécessaires contre les usurpations et autres fraudes similaires. L'IBPT met à jour la liste toutes les 3 semaines. En ce sens, la liste évolue également. L'IBPT est donc l'instance la plus appropriée pour mettre en œuvre cette disposition (...) » (projet de loi portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques). Si et dans la mesure où la présente mesure est mise en œuvre, il est recommandé de définir soigneusement la base légale.

4.3. Réactions de l'IBPT

Question 1. Dans quelle mesure pensez-vous qu'une telle DNOL soit utile dans le cadre de la lutte contre l'usurpation de la CLI ?

79. L'IBPT remarque que les répondants répondent à cette question clé de manière divisée. Tant du côté de l'offre (« les opérateurs ») que du côté de la demande (« les entreprises avec des numéros usurpés »), les avis sont fortement divisés. Le peu de réponses du côté de la demande peut indiquer que le problème de l'usurpation d'identité est plus ou moins sous contrôle avec les mesures déjà prises et qu'aucune mesure supplémentaire n'est nécessaire (pour l'instant).
80. En revanche, ce sont principalement les répondants ayant une expérience internationale tels que Twilio et Wise qui voient l'intérêt d'une telle DNOL. Ils se basent sur les marchés étrangers, mais il est parfois difficile de les comparer au marché belge.

81. L'IBPT tient à rappeler que la DNOL est une mesure tout à fait complémentaire à ce que visent la « blacklist » et l'AR spoofing. En effet, ces outils existants n'empêchent l'usurpation d'identité qu'avec des numéros belges de trafic originaire de l'étranger. La DNOL proposée ne peut protéger contre l'usurpation d'identité que le trafic national pour les numéros de téléphone dont le trafic est entrant. Les numéros de téléphone inclus dans la « blacklist », contrairement à la DNOL, peuvent quant à eux générer du trafic sortant.
82. Compte tenu de la situation actuelle du marché, il n'est pas clair si les efforts et les coûts associés à l'introduction de la DNOL peuvent être justifiés par rapport à l'utilité sociale de la lutte contre la fraude.
83. L'IBPT reconnaît que l'utilisation, par exemple, de numéros 078 pour les solutions « inbound only » rend l'usurpation d'identité impossible, mais pour de nombreuses entreprises, cela impliquerait de changer de numéro de téléphone, ce qui est souvent difficile à réaliser.

Question 2. Combien de numéros de téléphone entrent en ligne de compte pour être repris dans la DNOL ? Sera-t-elle utilisée ?

84. L'IBPT reconnaît que la DNOL n'est pas une solution générale contre l'usurpation d'identité, mais une solution ciblée, et qu'il est extrêmement difficile de prédire combien de numéros de téléphone entreront en ligne de compte.
85. Compte tenu du peu d'informations fournies par les répondants sur le nombre de numéros de téléphone entrant en ligne de compte, il s'agirait d'un nombre très limité.
86. L'IBPT rappelle la définition utilisée au point 12 et les critères utilisés aux points 13 et 14, et estime que très peu de numéros de téléphone y répondent.
87. L'utilité d'une DNOL devrait être mesurée non seulement sur la base du nombre de numéros de téléphone inclus dans la liste, mais aussi sur la base de l'importance sociale et de la vulnérabilité des numéros de téléphone enregistrés pour lesquels l'usurpation d'identité est rendue impossible.

Question 3. Quels opérateurs doivent mettre en œuvre la DNOL ? Les opérateurs qui terminent les appels, les émettent ou d'autres ?

88. L'IBPT estime que l'obligation de bloquer des numéros de téléphone doit être imposée aux parties qui terminent le trafic. Il s'agit à la fois d'opérateurs mobiles et fixes qui ont une relation directe avec leurs clients finaux. C'est la solution la plus efficace pour faciliter l'application dans la pratique.
89. On pourrait envisager de donner également aux opérateurs de transit l'accès à la liste DNO pour s'assurer qu'aucun appel n'est autorisé avec une CLI belge sur la liste DNO à l'étranger, mais ce type d'appel est en principe déjà rendu impossible par une application correcte de l'AR spoofing.
90. Une fois que les opérateurs ayant une part de marché importante auront mis en œuvre la DNOL, ce type de fraude disparaîtra parce que cela ne vaudra plus la peine pour les

fraudeurs. Afin de réduire les coûts réglementaires, disproportionnés pour les petits opérateurs, car il s'agit principalement de coûts fixes, l'IBPT continue de penser que la DNOL ne doit être imposée qu'aux opérateurs comptant plus de 10 000 numéros (voir points 19 et 20).

91. Il est erroné d'assimiler la DNOL à la « blacklist ». En effet, les numéros de téléphone figurant sur cette liste noire émettent également des appels nationaux sortants. Il s'agit bien de deux listes distinctes.

Question 4. Cela aurait-il du sens de permettre également d'intégrer des numéros mobiles dans la DNOL ?

92. L'IBPT conclut que, d'une part, il n'est pas approprié d'exclure a priori les numéros mobiles et que, d'autre part, il est peu probable qu'il y ait une forte demande pour ces numéros, compte tenu des critères utilisés aux paragraphes 13 et 14. Par conséquent, s'il devait être décidé à l'avenir d'introduire la DNOL, cette possibilité sera prévue (voir les modifications aux points 13 et 14).

Question 5. Avez-vous des commentaires concernant la procédure proposée ? Que pensez-vous du format de la DNOL ?

93. L'IBPT maintient qu'une validation préalable (telle que décrite au point 16.3, et à l'annexe 1 au point 9 et dans l'explicatif) est nécessaire pour éviter les erreurs.
94. Comme demandé, elle se fera par numéro de téléphone et non par série. Le fichier Excel contiendra 3 colonnes au format international.
95. Si un numéro de téléphone est complètement retiré du service (voir remarques aux points 37 et 56), l'IBPT le mentionnera de sa propre initiative dans le cadre d'une mise à jour. Le point 16.8 est ajouté à cet effet.
96. Les mises à jour de la DNOL seront effectuées en fonction de la nécessité. Après un certain temps, cette fréquence de mise à jour devrait être très faible.
97. L'IBPT reconnaît qu'en termes de sécurité, la diffusion par e-mail avec mot de passe n'est pas optimale. C'est pourquoi la solution du cloud de l'IBPT sera utilisée.

Question 6. Y a-t-il des limitations au niveau du nombre de numéros pouvant être repris dans une telle liste ?

98. L'IBPT comprend qu'il n'y a pas de restrictions techniques concernant le nombre de numéros de téléphone pouvant être inclus dans la DNOL.

Question 7. La mise en œuvre de la DNOL s'accompagne-t-elle de coûts particuliers ?

99. L'IBPT reconnaît que l'introduction et l'exploitation d'une DNOL entraînent des coûts. Mais ces coûts sont très limités, surtout s'ils sont mis en balance avec les coûts sociaux engendrés par les appels usurpés. Ces coûts sociaux sont vastes et comprennent non

seulement les dommages directs et indirects causés aux citoyens et aux entreprises usurpés, mais aussi les coûts liés à la police et à la justice, entre autres.

100. L'IBPT constate que la demande du marché pour inclure des numéros de téléphone dans la DNOL est actuellement plutôt faible. Dans un tel contexte, son introduction serait inefficace et une approche attentiste est donc adoptée.

Question 8. Quels sont, selon vous, les avantages et les inconvénients d'une telle liste ?

101. L'IBPT est d'accord avec la liste des avantages et inconvénients et tient à souligner qu'un tel service peut également être offert sur une base purement commerciale.

Autres éléments

102. L'article 121, § 6, de la loi relative aux communications électroniques (LCE) du 13 juin 2005 pose le principe selon lequel l'Institut peut établir une liste de numéros de téléphone qui ne peuvent jamais être affichés comme identification de la ligne appelante. Le blocage des appels téléphoniques est une mesure visant à mettre en œuvre cette disposition dans la pratique. Toutefois, la remarque d'Agoria et de BCPA sur l'ambiguïté de la base juridique doit être prise en considération, car la liste DNOL proposée contient à la fois un aspect relatif à la représentation de l'identification de la ligne entrante (conformément à l'article 121, § 6) et un aspect relatif au blocage de l'acheminement de ces appels suspectés d'être frauduleux (conformément à l'article 121/8, § 2). Cet aspect sera examiné plus avant.
103. BCPA s'interroge également sur la base juridique de l'article 121, § 6 à la lumière de l'article 115 (Fourniture de ressources complémentaires) et de l'annexe VI, parties A et B, du code des communications électroniques européen (CCEE), auxquels les travaux préparatoires font référence. Selon BCPA, les États membres peuvent notamment compléter la liste des services complémentaires figurant à l'annexe VI, parties A et B, afin d'assurer un niveau de protection des consommateurs plus élevé, au sens de la protection de la vie privée, mais pas au sens de la protection contre la fraude. L'IBPT n'aperçoit pas pour quel motif ce plus haut niveau de protection des consommateurs ne pourrait pas inclure la protection des consommateurs contre la fraude.
104. En ce qui concerne le délai de mise en œuvre, trois mois après la publication semble être un délai raisonnable compte tenu de l'impact opérationnel limité.

5. Communication

105. Après un examen minutieux des différents points de vue, en particulier l'intérêt limité, l'Institut n'introduira pas la DNOL pour le moment.
106. Cette conclusion pourrait être revue si le contexte relatif aux appels usurpés venait à changer.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen,
Président du Conseil

Bijlage 1. Procédure de demande et formulaire

1. Introduction

1. De nombreuses organisations utilisent des numéros de téléphone belges uniquement pour des appels entrants afin d'offrir une large gamme de services aux consommateurs, comme l'assistance téléphonique pour les banques, les lignes d'alerte ou les centres d'appel. De tels numéros ne sont pas utilisés par l'organisation pour effectuer des appels sortants.
2. Les fraudeurs passent parfois des appels qui semblent provenir de ces numéros afin de tromper les consommateurs pour qu'ils répondent. Il s'agit d'usurpation ou « spoofing » en anglais. Les consommateurs peuvent ainsi révéler par inadvertance des informations personnelles ou financières.
3. Afin de s'attaquer à ce problème, l'IBPT établit actuellement une liste des numéros de téléphone depuis lesquels aucun appel sortant n'est effectué. Elle porte le nom de « liste do-not-originate » ou « liste DNO ».
4. Les organisations peuvent introduire une demande pour inscrire leurs numéros de téléphone pertinents dans la liste DNO (ou DNOL en abrégé). Les numéros pouvant figurer dans la liste DNO sont des numéros uniquement utilisés pour les appels entrants qui présentent un risque élevé de falsification, entraînant un risque de préjudice élevé pour le consommateur. Parmi ces numéros, on retrouve par exemple ceux utilisés par des services ou agences publics, des banques et des institutions financières.
5. Un numéro utilisé par votre organisation pour effectuer des appels sortants ne peut pas être ajouté à la liste DNO.
6. Veuillez tenir compte du fait que l'ajout d'un numéro à la liste DNO n'a aucun impact pour les clients qui appellent le numéro.
7. L'IBPT n'acceptera que les demandes d'ajout ou de suppression de numéros de la liste DNO émanant de l'organisation à laquelle le(s) numéro(s) a (ont) été attribué(s). Les demandes d'organismes représentatifs ou de parties agissant pour le compte de l'organisation ne sont pas acceptées.

2. Avant de vous inscrire à la liste DNO

8. Avant d'introduire une demande d'ajout d'un numéro à la liste DNO, les organisations doivent tenir compte des principes suivants :
 - 8.1. Les types de numéros de téléphone « inbound only » suivants entrent en ligne de compte pour la DNOL :
 - i. Les numéros de téléphone pour lesquels, en raison de la nature du service associé aux numéros, il existe de fortes probabilités qu'ils soient utilisés dans le cadre d'une fraude ;
 - ii. Les numéros de téléphone qui ont par le passé fait l'objet d'usurpation ;
 - iii. Les numéros de téléphone qui reçoivent beaucoup d'appels entrants et/ou faisant l'objet de publicité à grande échelle.
 - 8.2. Certains numéros de téléphone n'entrent pas en ligne de compte :
 - i. Les numéros de téléphone utilisés pour des appels sortants ne peuvent pas être repris dans une liste DNO car ces appels seraient bloqués. Les organisations doivent d'abord demander à leur opérateur de télécommunications de vérifier la présence d'un véritable trafic sortant avant de soumettre des numéros pour la liste DNO ;
 - ii. Les numéros de téléphone présentant une faible probabilité de falsification (par ex. des numéros internes d'entreprises) ;
 - iii. Les numéros de téléphone non géographiques et les numéros courts (la présentation de la CLI est de toute façon interdite) ;
 - iv. Les numéros de téléphone de consommateurs.
9. Les demandeurs doivent expliquer les raisons pour lesquelles ils demandent que les numéros soient ajoutés à la liste DNO et doivent confirmer qu'ils ont contacté leur opérateur de télécommunications pour s'assurer que leur organisation ne sera pas affectée si le numéro est bloqué pour les appels sortants.
10. L'IBPT examinera les demandes relatives à la liste DNO et décidera si un numéro pourra y figurer sur la base du raisonnement et/ou de la nature de la demande.

3. Ajout ou suppression de numéros

11. Veuillez consulter le chapitre « Avant de vous inscrire à la liste DNO » et vous demander si le numéro peut être soumis à l'IBPT pour ajout à la liste DNO.
12. Veuillez compléter le formulaire de demande concernant la liste DNO (voir ci-dessous) dans le présent document, qui oblige les organisations à collecter des informations pertinentes pour permettre à l'IBPT de juger si le numéro doit être ajouté à la liste. Ajoutez une motivation à votre demande DNOL afin d'expliquer les raisons et/ou la nature de la demande d'ajout d'un numéro à la liste DNO.
13. Désignez une « personne responsable » et communiquez l'adresse e-mail et le numéro de téléphone de cette personne au sein de votre organisation. Cette personne est le point de contact principal pour l'IBPT en ce qui concerne la demande DNOL et doit se familiariser avec le processus DNO et le comprendre. La personne responsable :
 - i. doit être compétente pour soumettre des demandes relatives à la liste DNO au nom de son organisation ;
 - ii. doit veiller à ce que tous les services pertinents de l'organisation aient donné leur accord concernant l'ajout du ou des numéros à la liste DNO, conformément au processus d'approbation de l'organisation ;
 - iii. doit effectuer une déclaration lors de l'introduction du ou des numéros dans la liste DNO.
14. Si des numéros communiqués précédemment à l'IBPT pour ajout à la liste DNO doivent être débloqués et réutilisés, les organisations doivent compléter le formulaire de demande pour la liste DNO (voir ci-dessous).

4. Format des données

15. En ce qui concerne le format des données qui doivent être soumises lors d'une demande d'ajout ou de suppression de numéros dans la liste DNO :
 - 15.1. Chaque numéro de téléphone doit être indiqué séparément au format international (par exemple 3282564711) ;
 - 15.2. N'utilisez aucun espace entre les chiffres d'un numéro de téléphone ;
 - 15.3. Si vous communiquez plusieurs numéros, veuillez donner la liste avec les numéros par ordre de priorité.
16. Vous trouverez ci-dessous l'explication des champs :
 - 16.1. CLI - la Calling Line Identity (CLI), ou le numéro de téléphone qui doit être ajouté dans ou supprimé de la liste DNO. S'il y a plusieurs numéros de téléphone, les CLI doivent être introduites de manière successive, de la priorité la plus élevée (haut de la colonne) à la priorité la plus faible (bas de la colonne).
 - 16.2. Explication – justification de l'ajout ou de la suppression de la CLI dans la liste DNO.
 - 16.3. Date de la demande DNOL – date de la demande d'ajout d'un ou de plusieurs numéros à la liste DNOL.
 - 16.4. Date de demande de suppression de la DNOL – date de la demande de suppression d'un ou de plusieurs numéros de la liste DNO.
 - 16.5. Demandeur – le nom du demandeur (organisation) et du titulaire du numéro.
17. Veuillez contrôler la présence de doublons et les supprimer le cas échéant.

5. Procédure de dépôt d'une liste DNO

20. Les demandes doivent être envoyées à l'adresse suspicious@bipt.be.
21. L'IBPT évalue et décide si un numéro doit être ajouté à la liste DNO ou en être supprimé.
22. L'IBPT ne correspondra pas avec les demandeurs sur les demandes d'ajout ou de suppression si une suite positive leur est donnée. Il ne correspondra pas non plus au sujet de la date à laquelle ces demandes deviennent actives auprès des opérateurs. Toutefois, l'IBPT informera les demandeurs si les numéros soumis pour l'ajout à la DNOL ne peuvent pas être repris.

6. Formulaire de demande liste DNO

Si vous souhaitez ajouter des numéros à la DNOL ou en retirer, voici la marche à suivre :

1. Veuillez compléter le formulaire ci-dessous concernant la liste DNO.
2. Indiquez les numéros qui doivent être ajoutés à la liste DNO ou qui doivent en être supprimés dans le formulaire de demande ou de suppression DNOL ci-dessous, selon le cas.
3. Envoyez le formulaire de demande complété pour l'ajout ou la suppression de numéros de téléphone dans la liste DNO à suspicious@bipt.be.

	Veillez compléter cette colonne
Nom de l'organisation	
Numéro d'entreprise	
Adresse de l'organisation	
Nom de la personne responsable	
Titre de fonction	
Adresse e-mail	
Numéro de téléphone	

Remarque

Les données sont uniquement conservées auprès du service Numérotation de l'IBPT. Une mise à jour de ces données peut toujours être effectuée sur simple demande de la personne concernée ou de l'entreprise qui a introduit la demande. L'adresse e-mail est : numbering@bipt.be

Déclaration

J'ai obtenu les approbations nécessaires au sein de mon organisation avant d'avoir soumis le formulaire de demande d'ajout ou de suppression de numéros de téléphone dans la liste DNO. Je me suis renseigné(e) auprès de notre opérateur de télécommunications et je confirme que mon organisation et les entités associées éventuelles ne seront pas affectées lorsque le(s) numéro(s) sera(ont) ajouté(s) à la liste DNO et bloqué(s) pour les appels sortants (s'applique uniquement aux demandes DNOL, pas à la suppression).

J'ai la pleine compétence pour soumettre la présente demande au nom de :

Nom de l'organisation

Signature : _____

Nom en caractères d'imprimerie : _____

Nom de l'organisation : _____

Date de dépôt : _____

Numéro d'ordre	CLI (par ordre de priorité) pour introduction dans la DNOL	Date de la demande DNOL	Statut
1			Ajout/Suppression
2			
3			
4			
5			

Explication et justification (veuillez faire référence au numéro d'ordre) avec mention du nom de l'opérateur qui exploite le numéro de téléphone

