



# 0900, 0901, 0906

## Ces numéros qui coûtent plus cher

Un appel sur un numéro commençant par 0900, 0901 ou 0906 (regroupés sous la désignation de 090x) coûte en général plus cher qu'un coup de fil à un ami, un client ou sa maman. Les coûts de ces conversations s'ajoutent le plus souvent au forfait d'un abonnement mensuel incluant un volume d'appels.

En plus d'une simple conversation, ces numéros vous fournissent aussi un service, que vous payez le plus souvent directement par le biais de votre facture de téléphone. Le prix d'un appel vers l'un de ces numéros de service à valeur ajoutée peut coûter plusieurs francs par appel et par minute. Les appels vers ces numéros surtaxés et le recours à ce type de services peuvent donc faire gonfler la facture de téléphone. La prudence est de mise.

### Les fiches

Les numéros de téléphone commençant par **0900, 0901, 0906**

**Prix, facturation et prescriptions**

Comment **éviter les mauvaises surprises?**

Comment **réagir?**

Offres sur des numéros du **réseau fixe** ou de **téléphonie mobile**

**Qui** est responsable de **quoi?**

**Adresses** et **liens** utiles

Les **dossiers d'information** de l'OFCOM

---

# Les numéros de téléphone commençant par **0900, 0901, 0906**

Ces "numéros de service à valeur ajoutée" permettent de payer simplement certaines prestations. Dans la plupart des cas, les règles en vigueur sont respectées. Mais il s'agit de rester vigilant en composant ces numéros: les taxes prélevées sont parfois très élevées et les abus existent aussi.

## **Catégories et exemples**

### **Les trois types de numéros 090x**

- 0900: business, marketing  
exemples: helpdesk, vente et réservation de billets ou vente d'autres services ou produits
- 0901: divertissement, jeux, réponses à des concours  
exemples: horoscopes, service de rencontre, concours, enquêtes (votes), etc.
- 0906: divertissement pour adultes  
exemples: offres et services au contenu érotique ou pornographique

Les numéros doivent être utilisés exclusivement pour des services relevant de leur catégorie.

Ces numéros sont également utilisés comme numéros de fax.

## **Titulaires des numéros**

### **Qui offrent ces services?**

Les numéros 090x sont attribués par l'OFCOM directement à tout fournisseur de contenu qui en fait la demande et souhaite offrir une prestation par cette voie.

L'OFCOM publie le nom et l'adresse des titulaires des numéros sur le site internet: [www.eofcom.ch/liste](http://www.eofcom.ch/liste). Les titulaires établis à l'étranger doivent disposer d'une adresse de correspondance en Suisse.

# Prix, facturation et prescriptions

## Coûts

Le montant qui vous est facturé pour un appel à un numéro 090x comprend le tarif de la communication proprement dite (le fait de téléphoner) ainsi que le prix du service utilisé. Ces composants ne sont pas indiqués séparément sur la facture.

**La facturation d'une communication vers un 090x peut notamment se composer:**

## Taxe de base et prix par minute

- d'un tarif de base, exemple: Frs 10.- pour l'appel ou l'envoi d'un fax
- d'un prix par minute de communication, exemple: Frs 5.- par minute
- d'une taxe de base, perçue dès que la communication est établie, combinée avec un prix pour chaque minute suivante, ex: Frs 35.- pour un appel de 5 minutes sur un numéro avec une taxe de base de Frs 10.- et un prix par minute de Frs. 5.- ( $10.- + 5.- \times 5 \text{ min.} = 35.-$ ).

En cours d'appel, des taxes fixes peuvent survenir et le prix par minute changer. Exemples:

- Modification du prix par minute après un temps déterminé (5 premières minutes moins chères que les minutes suivantes)
- Taxes fixes facturées toutes les 10 minutes.

## Prix limites

Les limites de prix suivantes s'appliquent:

- 100 francs pour les taxes de base
- 10 francs par minute
- 400 francs au maximum par liaison.

## Facture

### Facturation

Les services à valeur ajoutée doivent être mentionnés séparément sur la facture de téléphone. Pour les connexions prépayées, les données relatives à la facturation d'un service à valeur ajoutée peuvent être demandées à l'opérateur.

## Publication des numéros

### Les règles pour les 090x

- Chaque fois qu'un numéro est indiqué par oral ou par écrit, l'indicatif (4 premiers chiffres) doit être présenté groupé et clairement séparé du reste du numéro.

Exemples:

0900 275 511 = correct.

09 00275 511 ou 090 027 5511 = faux.

## Annonce des prix

- Chaque fois qu'un numéro 090x est communiqué par oral (p. ex. à la radio ou à la télévision), le prix doit être indiqué de manière claire et compréhensible.
- Chaque fois qu'un numéro 090x est communiqué par écrit (p. ex. dans une publicité ou une petite annonce), les informations sur le prix doivent figurer en caractères d'imprimerie d'une taille au moins égale à ceux du numéro, de manière visible et claire à proximité immédiate de celui-ci.\*
- Lorsque le tarif par minute ou la taxe de base dépassent Frs 2.-, les tarifs doivent être annoncés clairement, gratuitement et au moins dans la langue de l'offre dès que la connexion est établie.
- Lorsque le tarif par minute excède Frs 5.- ou que la taxe de base est supérieure à Frs 10.-, le client doit confirmer son acceptation de l'offre par un signal spécial.
- Si le prix par minute change pendant la communication ou que des taxes fixes surviennent, la modification ou la taxe doit être annoncée immédiatement avant qu'elle s'applique, quel que soit le montant. En outre, l'offre doit être confirmée expressément si les montants limites prévus sont dépassés.
- Les prix ne peuvent pas dépasser les limites fixées par le Conseil fédéral (voir p.3: prix, facturation et prescriptions).

### **Protection de la jeunesse**

- Les titulaires de numéros 0906 doivent garantir que les personnes de moins de 16 ans ne peuvent avoir accès à des contenus de nature pornographique. Les fournisseurs bloquent d'emblée l'accès aux usagers (principaux utilisateurs du raccordement) de moins de 16 ans.

### **Légalité des contenus**

- Les services proposés sur des numéros 090x doivent respecter les dispositions légales suisses, notamment la loi contre la concurrence déloyale, le droit des contrats ou le droit pénal. L'appréciation sur les contenus relève des autorités et tribunaux compétents, pas de l'OFCOM.

# Comment éviter les mauvaises surprises?

- Blocage**
  - **Bloquez l'accès aux numéros 090x**

La meilleure protection contre les abus dans le domaine des 090x est d'empêcher que de telles connexions puissent être établies depuis votre téléphone. Chaque opérateur doit offrir à ses clients la possibilité de bloquer les 0906 uniquement ou tous les numéros 090x. Les blocages doivent pouvoir être activés et désactivés gratuitement et aisément par les abonnés. Votre opérateur doit vous informer des possibilités de blocage lors de la conclusion d'un nouveau contrat et ensuite au moins une fois par année.
- Utilisation du raccordement**
  - **Ne laissez pas n'importe qui utiliser votre raccordement.**
- Prudence**
  - **Soyez vigilant!**

Faites preuve de la plus grande prudence avant de céder à la demande d'un tiers de composer un numéro 090x en prétextant une urgence ou la prévention d'un dommage imminent. Les déclarations invoquant la gratuité des numéros 090x sont en général fausses.
- Informations sur les prix**
  - **Informez-vous sur les prix**

Lorsque le prix n'est pas indiqué avec le numéro, vous pouvez vous en enquérir auprès de votre fournisseur. Signalez le cas à l'OFCOM.
- Quizz (tentatives d'appel)**
  - **Prudence avec les quizz**

Vous payez le prix par minute et / ou la taxe de base pour chaque appel ou tentative d'appel, même si vous n'avez au bout du fil qu'une bande préenregistrée ou un répondeur automatique.

# Comment réagir?

Le montant de la facture de téléphone que vous venez de recevoir vous surprend et vous y identifiez des appels vers des numéros 090x? Le prix des appels vers des numéros 090x est plus élevé que prévu ou vous n'étiez pas conscient que des appels vers des numéros 090x avaient été effectués.

## Comment réagir?

**Information à l'opérateur**

1. Informez rapidement votre opérateur.

**Contestation de la facture**

2. Vous pouvez contester auprès de votre opérateur le montant qui vous est facturé pour l'appel au numéro 090x. Faites-le par écrit. Payez la différence dans les délais impartis. Dans ce cas, l'opérateur ne peut ni bloquer ni résilier le raccordement jusqu'à la conclusion de l'affaire. Il peut toutefois vous bloquer l'accès aux numéros 090x.

**ombudscom**

3. Adressez-vous à l'organe de conciliation en matière de télécommunications (ombudscom). Si vous ne parvenez pas à vous entendre avec votre opérateur ou le titulaire du numéro 090x, ombudscom peut vous aider à régler le litige sans recourir à la justice. Pour qu'ombudscom puisse intervenir, une conciliation doit préalablement avoir été tentée.

**Informations à l'OFCOM**

4. Informez l'OFCOM ou les autorités compétentes (p. ex. le Secrétariat d'État à l'économie SECO en cas de pratiques déloyales ou les autorités de poursuite pénale en cas de soupçons d'infractions pénales comme la fraude).

Pour juger un cas, l'OFCOM ou une autre autorité ont besoin d'informations aussi complètes et détaillées que possible. Faites-nous parvenir des documents indiquant quand, où et comment le numéro 090x a été publié (p. ex. annonce originale, capture d'écran). Décrivez aussi précisément que possible le problème (p. ex. prix pas indiqué ou indiqué de manière erronée, publication erronée du numéro 090x).

**Recours à un tribunal**

5. Vous avez aussi la possibilité d'engager une procédure civile ou pénale contre le titulaire du numéro. Pour ce faire, prenez conseil auprès d'un avocat ou d'un service juridique.

---

# Offres sur des numéros du **réseau fixe** ou de **téléphonie mobile**

## **Différence avec les numéros 090x**

Contrairement aux services à valeur ajoutée offerts via un numéro 090x et facturés par votre opérateur, des fournisseurs peuvent proposer des services également sur un numéro de téléphone du réseau fixe (p. ex. un numéro avec l'indicatif 032) ou de téléphonie mobile (p. ex. 077).

Les coûts d'un tel service vous sont facturés séparément, p. ex. par le fournisseur ou une société d'encaissement. Le fournisseur de services de télécommunication ne facture que la taxe de communication pour l'appel (prix de la conversation téléphonique), pour autant que vous n'ayez pas (ou plus) de volume d'appels.

Les litiges relatifs à de telles offres sont tranchés par les tribunaux civils. Ni l'OFCOM, ni ombudscm ne peuvent intervenir.



## Autres numéros: payants ou gratuits?

### 18xy

#### Les numéros courts de type 18xy

Il s'agit de numéros de services de renseignements téléphoniques. Ces numéros sont soumis aux mêmes règles concernant l'indication des prix que les numéros 090x (voir aussi p. 3: Prix, facturation et prescriptions).

Attention, l'établissement de la liaison avec le correspondant demandé (par ex. service Connect) vous est facturé selon les tarifs du fournisseur du renseignement (p. ex. Frs. 1.90 la minute). Vous devez en tous les cas (indépendamment du modèle tarifaire et du montant) être informé du tarif appliqué avant l'établissement de la liaison.

### 0800 et 084x

#### Les numéros gratuits ou au tarif national

- 0800: les appels vers ces numéros sont gratuits
- 084x (0840, 0842, 0844, 0848, soit des numéros de service à coûts partagés): prix unique quel que soit l'endroit de Suisse d'où l'appel est passé, mais au maximum 7.5 cts par minute (+TVA, prix plafond d'une communication nationale vers le réseau fixe).

Exceptions: une surtaxe est possible lorsque les appels sont passés depuis un poste téléphonique public (publiphone) ou depuis l'étranger.

### 112, 117, 162

#### Les numéros courts

- Services d'urgence:
  - 112: numéro d'urgence européen (gratuit)
  - 117: police (gratuit)
  - 118: feu (gratuit)
  - 143: Main tendue (20 cts au plus par appel ou 70 cts depuis un publiphone)
  - 144: ambulance (gratuit)
  - 147: secours pour les enfants et les jeunes (gratuit)
- Services de secours, de dépannage ou d'information: 140, 1414, 1415, 1600, 161, 162, 163, 164, 165, 166... (tarifs actuels: entre 20 cts et env. Frs 2.-/min. et/ou appel)
- D'autres numéros courts (3 à 5 chiffres) sont utilisés pour les services SMS et MMS payants (cf brochure "Ces SMS/MMS qui coûtent plus cher", [www.ofcom.admin.ch](http://www.ofcom.admin.ch) > Services > Infos pratiques > Télécommunication).

**Les numéros internationaux**

Certains numéros internationaux ont été attribués pour des prestations de services ou pour des réseaux globaux et ne correspondent pas à des indicatifs de pays.

Par exemple les numéros commençant par

- 00800: numéros de libre appel international (gratuit)
- 00881: liaisons par satellite (p. ex. Inmarsat)
- 00882: numéros attribués à des réseaux internationaux globaux, dont les prix peuvent atteindre plusieurs francs par minute.

Adressez-vous à votre opérateur pour connaître les prix.

# Qui est responsable de quoi?

## L'OFCOM

### L'Office fédéral de la communication (OFCOM)

- attribue les numéros 09x individuellement aux particuliers et aux entreprises
- publie les noms et adresses des titulaires de ces numéros sur son site [www.eofcom.ch/liste](http://www.eofcom.ch/liste)
- vérifie que les règles d'utilisation de ces numéros sont respectées
- peut révoquer et faire mettre hors service les numéros 090x attribués notamment lorsque
  - les dispositions applicables concernant l'exploitation et l'utilisation du numéro ne sont pas respectées (concerne surtout les infractions aux dispositions de l'ordonnance sur l'indication des prix, l'affichage des numéros ou le choix de la catégorie de numéros)
  - une autre autorité constate ou soupçonne, dans son domaine de compétence, une violation du droit fédéral
- peut refuser d'attribuer un numéro à une personne ou une entreprise notamment en cas de soupçon d'utilisation abusive
- s'engage afin de mieux protéger les consommateurs dans ce domaine.

### Ce que l'OFCOM **ne peut pas** faire

- intervenir en cas de désaccord sur le montant d'une facture,
- soutenir activement les citoyens dans leurs démarches pour contester une facture,
- révoquer un numéro s'il n'y a pas de base légale,
- 
- intervenir lors de litiges concernant des services SMS par numéros courts,
- intervenir lorsque les règles concernées ne relèvent pas de sa compétence
- évaluer le contenu des services fournis par les numéros 090x, la conformité juridique, la qualité ou encore le rapport prix/prestation
- juger des cas d'abus qui relèvent de la justice civile ou pénale,
- intervenir auprès du titulaire d'un numéro international.

<b>Les opérateurs</b>	<p><b>Le rôle de votre opérateur (fournisseur de services de télécommunication)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Votre opérateur est responsable de la facturation des appels passés vers les numéros 090x. Pour son activité d'encaissement, il perçoit une certaine part du montant facturé.</li> <li>• S'il a des raisons fondées de penser qu'un numéro de service à valeur ajoutée 090x ne respecte pas les règles en vigueur et qu'il est nécessaire de prévenir rapidement un préjudice important, un opérateur peut le bloquer pendant quatre jours ouvrables au maximum. Dans ce cas, il doit avertir l'OFCOM qui examinera les mesures à prendre.</li> </ul>
<b>Les titulaires</b>	<p><b>Le rôle des titulaires des numéros</b></p> <p>Le titulaire d'un numéro 090x s'est vu attribué celui-ci par l'OFCOM. Il détermine le contenu ainsi que le tarif facturé aux appelants. Il est tenu de respecter les dispositions légales même s'il ne fournit pas lui-même le contenu.</p>
<b>ombudscom</b>	<p><b>Organe de conciliation ombudscom</b></p> <p>Il sert d'intermédiaire entre les clients et les fournisseurs suisses de services de télécommunications et de services à valeur ajoutée dans les litiges relevant du droit privé qui ne peuvent être résolus de manière satisfaisante par les parties elles-mêmes.</p>

## Adresses et liens utiles

### Adresses utiles

#### **Secrétariat d'Etat à l'économie SECO**

Effingerstrasse 1, 3003 Berne  
Tél. 031 322 77 70 / [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)

#### **Bureau fédéral de la consommation**

Effingerstrasse 27, 3003 Berne  
Tél. 031 322 20 00 / [www.consomption.admin.ch](http://www.consomption.admin.ch)

#### **Fondation ombudscom**

Bundesgasse 26, 3011 Berne  
Tél. 031 310 11 77 / [www.ombudscom.ch](http://www.ombudscom.ch)

#### **Fédération romande des consommateurs**

Rue de Genève 17, CP 6151, 1002 Lausanne  
Tél. 021 331 00 90 / [www.frc.ch](http://www.frc.ch)

### Liens internet

#### **Sites généraux sur le problème des 0900**

<http://www.sunrise.ch/0900>

#### **Indication des prix**

<http://www.seco.admin.ch/themen/00645/00654/index.html?lang=fr>

#### **Arnaques: comment les détecter?**

(Brochure d'information du seco et du Bureau de la consommation)  
<http://www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00035/00038/01787/index.html?lang=fr>

---

# Les dossiers d'information de l'OFCOM

- 0900, 0901, 0906 – Ces numéros qui coûtent plus cher
- Ces SMS et MMS qui coûtent plus cher
- Informations sur les changements d'opérateur
- Spam – pourriels – pollupostage
- Itinérance: tarifs pour la téléphonie mobile à l'étranger
- Conciliation en matière de télécommunications

Ces dossiers sont disponibles sous [www.ofcom.admin.ch](http://www.ofcom.admin.ch) > Services > Infos pratiques > Télécommunication ou <http://www.ofcom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/index.html?lang=fr>

Ils peuvent être commandés électroniquement ou à l'adresse suivante:

## **OFCOM**

Infos pratiques

Rue de l'Avenir 44

2501 Bienne

058 460 55 11

[info@bakom.admin.ch](mailto:info@bakom.admin.ch)