

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

TÉLÉPHONE : LA TARIFICATION DES NUMÉROS SVA (SERVICES À VALEUR AJOUTÉE)

Fiche pratique J 323

Date de publication : 25/02/2019 - Internet/multimédia



Vous souhaitez joindre votre banque, votre caisse d'assurance familiale, obtenir la météo de votre département ou participer à un jeu-concours.

Ces numéros à 10, 6 ou 4 chiffres permettant d'accéder à un service lors d'un appel téléphonique, qu'ils soient désignés communément numéros "spéciaux" ou "surtaxés" (même si le service lié au numéro n'est pas toujours facturé) sont des numéros de **S**ervices à **V**aleur **A**justée (numéro SVA).

L' Institut national de la consommation décrypte la tarification de ces numéros SVA.

- 1 - Qu'est-ce qu'un numéro SVA ?
- 2 - Comment ces numéros sont-ils facturés ?
- 3 - Comment être informé des tarifs applicables ?
- 4 - Vos recours

1 - QU'EST-CE QU'UN NUMÉRO SVA ?

Sont des numéros SVA :

- les "**numéros spéciaux**" à dix chiffres commençant par 08,
- les "**numéros courts**" à six chiffres commençant par 118 ou à quatre chiffres commençant par 10 ou 3.

Attention

Les numéros fixes (commençant par 01 à 05 et 09) ainsi que les numéros mobiles (commençant par 06 et 07) ne sont pas concernés.

Ces numéros permettent d'accéder, via un téléphone mobile ou un téléphone fixe (box Internet), à un service préenregistré (par exemple, des prévisions météorologiques) ou personnalisé (par exemple, de renseignements téléphoniques, des services administratifs), mis à disposition par un éditeur de contenus, par l'intermédiaire d'un opérateur de communications électroniques.



2 ? COMMENT CES NUMEROS SONT-ILS FACTURES ?

Les articles L. 36-7 et L. 44 du code des postes et des communications électroniques donnent compétence à l'**ARCEP** pour identifier, au sein du plan national de numérotation téléphonique, la liste des numéros pouvant être surtaxés. Elle peut fixer les principes de tarification et les prix maximaux applicables à ces numéros.

A noter

L'ARCEP a adopté, le 17 juillet 2012, une décision n° 2012-0856 reformant les principes de la tarification des appels vers les numéros SVA, entrée en vigueur le 1er octobre 2015 après un report de 9 mois (décision n° 2014-0661 du 10 juin 2014).

La facturation des numéros SVA répond à un **modèle tarifaire**, dit "**C+S**", qui différencie :

- la composante "**C**" correspondant au **prix de la communication téléphonique**, fixé par votre opérateur. Elle vous sera facturée au prix d'une communication "normale", conformément à l'offre que vous avez souscrite lors de la conclusion de votre contrat d'abonnement. Ainsi, si vous disposez d'un forfait illimité, vous ne payerez que le prix du service,
- la composante "**S**" correspondant au **prix du service**, fixé par l'éditeur de contenus. Le service peut être gratuit. S'il est payant, la facturation se fait à l'appel (prix fixe quelle que soit la durée de la communication) ou à la durée (prix variable calculé à la seconde dès la première seconde).

Bon à savoir

La facture doit distinguer, de façon claire, le montant de la communication téléphonique et celui du service. Elle doit également préciser la liste des appels avec, pour chacun d'entre eux, le numéro de téléphone, la durée et le prix de l'appel.

Trois tarifs découlent de l'application du modèle de facturation "C+S" :

- **numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite** (0800 à 0805, 30PQ/31PQ) : le service est gratuit et l'éditeur prend en charge le coût de l'appel, aucune facturation supplémentaire ne s'applique,
- **numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée** (0806 à 0809, certains 3BPQ, certains 10YT, certains 118XYZ) : le service est gratuit et l'éditeur n'a pas souhaité prendre en charge le coût de l'appel, les appels sont facturés au prix d'un appel vers un numéro fixe ("appel normal"),
- **numéros spéciaux vocaux à tarification majorée** (081, 082, 089, certains 3BPQ, certains 10YT, certains 118XYZ) : le service est payant selon un prix défini par l'éditeur, les appels sont facturés au prix d'un appel vers un numéro fixe ("appel normal").

	Tarification gratuite	Tarification banalisée	Tarification majorée
Coût du service	0	0	0 <
Coût de la communication	0	selon votre offre de téléphonie	selon votre offre de téléphonie
Coût total	0	selon votre offre de téléphonie	coût du service + coût de la communication selon votre offre de téléphonie

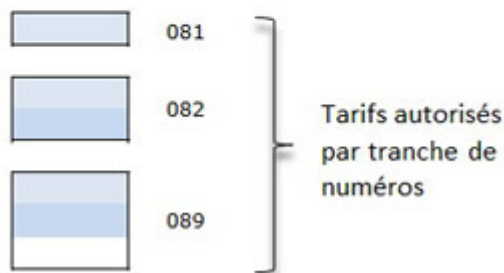
A noter

Il n'existe **pas de facturation différente en fonction de l'heure et/ou du jour d'appel**. De plus, d'une ligne fixe ou d'une ligne mobile, le prix du service d'un numéro SVA est le même.

Les numéros à tarification gratuite et ceux à tarification "banalisée" **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. 121-16 et L. 224-38 du code de la consommation).

Grille tarifaire

Tarifs appelant (€ TTC)	
Par appel	Par minute
0,05	0,05
0,08	0,06
0,09	0,09
0,10	0,10
0,12	0,12
0,15	0,15
0,20	0,18
0,30	0,20
0,40	0,25
0,50	0,30
0,60	0,35
0,65	0,40
0,79	0,45
0,80	0,50
0,90	0,60
0,99	0,70
1,00	0,80
1,50	
1,99	
2,00	
2,50	
2,99	
3,00	



Exemple(s) L'éditeur peut attribuer à son numéro en 0897, le tarif qu'il souhaite. Ce tarif peut grimper jusqu'à 3 € TTC/appel, ou, s'il choisit la facturation à la durée, jusqu'à 0.80 € TTC/min. L'éditeur de contenus a une flexibilité tarifaire. Il peut **changer de palier tarifaire** en début de **chaque mois**, sans avoir à changer de numéro.

Attention Cette grille tarifaire s'applique aux numéros courts du type 3BPQ mais pas aux numéros 30PQ et 31PQ qui sont gratuits.

A noter L'appel à un numéro SVA ne doit pas coûter plus de 24 € TTC (facturation du service). Pour les services facturés plus de 20 centimes d'€ TTC la minute, l'appel ne doit pas dépasser les 30 minutes. Ces règles sont issues des recommandations déontologiques de l'AFMM, l'association française du multimédia mobile, qui doivent être respectées par l'ensemble des acteurs du marché des SVA.

L'annuaire inversé des SVA

Les opérateurs et les éditeurs ont mis en place un **annuaire inversé (infosva.org)** des SVA (articles L. 224-43, D.224-17 à D.224-21 du code de la consommation). Cet annuaire permet, pour tout numéro SVA majoré, d'identifier l'éditeur, (nom, numéro de téléphone, site web ou adresse mail, adresse postale), les principales caractéristiques du service et son tarif.

3 ? COMMENT ETRE INFORME DES TARIFS APPLICABLES ?

La signalétique visuelle

L'association SVA+ a élaboré une charte graphique, dont elle vérifie le respect, en associant une couleur à chaque type de numéro.

L'**association SVA+** est un organisme d'autorégulation créé en février 2012, à l'initiative des opérateurs de communications électroniques et des éditeurs de SVA. Cette association a notamment pour objectif d'élaborer et de diffuser des règles déontologiques sur les usages des numéros SVA.

Les trois familles de SVA décrites ci-dessus sont représentées comme suit :



Numéro vert : tarification gratuite (communication et service gratuits)



Numéro gris : tarification banalisée (prix d'une communication « normale » + service gratuit)



Numéro violet : tarification majorée (prix d'une communication « normale » + service payant)

En savoir plus

Sur la signalétique des SVA, visionnez l'émission Consomag de l'INC "[L'annuaire des services à valeur ajoutée : les SVA !](#)".

A noter

Si l'éditeur ne respecte pas cette signalétique, l'association SVA+ peut intervenir. Si le manquement perdure malgré le rappel à l'ordre, elle peut par exemple, demander la coupure du numéro auprès de l'ARCEP.

La signalétique sonore

Un **Message Gratuit d'Information Tarifaire** (MGIT) diffusé en début d'appel doit vous permettre de connaître le coût total s'appliquant à un numéro SVA. Le MGIT a été rendu obligatoire par l'[arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée](#). D'une durée ne pouvant être inférieure à 10 secondes, ce message annonce gratuitement l'ensemble des composantes tarifaires du prix de l'appel (coût de la communication et coût du service). Un signal sonore matérialise la fin de l'information et la mise en application des conditions de prix annoncées.

Exemple(s)

"Bonjour, après le BIP sonore, le service vous sera facturé ? euros par minute plus le prix de l'appel. Plus d'information sur le site www.svaplus.fr. La prochaine fois, appuyer sur dièse pour ne pas entendre ce message. BIP".

Bon à savoir

Vous pouvez renoncer à entendre le MGIT en appuyant sur la touche "#" de votre téléphone fixe ou téléphone mobile.

Attention

Le MGIT n'est obligatoire que pour les numéros à tarification majorée. De plus, les appels sans intervention humaine, dits "de machine à machine" sont exclus du dispositif ainsi que les appels réservés exclusivement à un usage professionnel.

4- VOS RECOURS

Bon à savoir

Une option gratuite de blocage de certains numéros surtaxés a été mise en place dès le 1er mars 2018.

> Pour en savoir plus, consultez l'actualité de l'INC "[Une option gratuite de blocage de certains numéros surtaxés, mise en place dès le 1er mars 2018](#)".

- Pour signaler une information erronée ou un problème avec un service, vous pouvez remplir un formulaire de réclamation sur le site Internet infosva.org. Ce site vous permet également de trouver les coordonnées sur l'éditeur auprès duquel vous pouvez faire une réclamation pour contester une facturation ou faire part d'une insatisfaction liée au service délivré. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée ou si vous n'obtenez pas de réponse, contactez votre opérateur.
- Pour signaler un usage frauduleux (incitation à l'appel des numéros SVA sur la base de promesses mensongères ou de motifs fictifs), vous pouvez envoyer un SMS au 33700 ou utiliser le formulaire en ligne sur la [plateforme de lutte contre les spams vocaux et sms](#) (aussi appelée "site 33700"). Cette plateforme est gérée par l'[AFMM](#).
- Pour signaler un manquement à la déontologie notamment le non-respect de la signalétique visuelle, vous pouvez envoyer un courriel à l'association SVA+ via l'adresse suivante : regulation@svaplus.fr.
- Pour signaler une facture mensuelle supérieure à 300 € pour des appels vers des numéros SVA, contactez votre opérateur car ce dernier ne peut pas effectuer des opérations de paiement d'une valeur mensuelle supérieure à 300 € pour le compte de sociétés tierces.

Que faire si vous constatez un manquement aux règles sur la tarification ?

Vous pouvez en informer les agents de la **Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes** (DGCCRF), soit, selon votre département, les agents de la [Direction Départementale de la Protection des Populations \(DDPP\)](#) ou de la [Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations \(DDCSPP\)](#).

Pour obtenir de l'aide, vous pouvez vous adresser à une **association de consommateurs**. Pour trouver l'association la plus proche de chez vous, utilisez notre [moteur de recherche](#).

En savoir plus

Vous pouvez consulter les fiches de l'ARCEP "[Les services à valeur ajoutée](#)" et "[Les numéros 08 et les numéros courts](#)".

Camille Minaud,
juriste à l'Institut national de la consommation (INC)