

# Accès aux services de renseignements : disparition programmée du 12

Le Conseil d'Etat enjoint l'ART d'adopter **un nouveau format de numéros pour les services de renseignements**, en remplacement du 12.

Dans un arrêt de section rendu le 25 juin dernier, le Conseil d'Etat a enjoint l'ART de définir des conditions d'attribution de numéros d'un même format pour accéder aux services de renseignements téléphoniques de tous les opérateurs ou fournisseurs de services. Pour se conformer à cette décision, l'Autorité envisage d'ouvrir une nouvelle série de numéros dédiés qui pourraient comporter quatre chiffres -format 12XY- ou cinq, voire six, chiffres -format 118XY ou 118XYZ-, comme c'est déjà le cas dans la plupart des pays européens, notamment l'Allemagne, le Danemark, l'Espagne ou le Royaume-Uni, conformément à une recommandation du 4 décembre 1997 de l'Extra (European Committee for Telecommunications Regulatory Affairs), devenu depuis l'ECC (European Communication Committee). Dans ce but, l'ART a lancé le 27 juillet 2004 un appel à commentaires afin de recueillir l'avis des acteurs du secteur sur les conditions de mise en œuvre de ces nouveaux numéros.

## Eviter toute discrimination

L'arrêt du Conseil d'Etat fait droit aux demandes des fournisseurs de services de renseignements, Scoot et Fonecta, qui avaient sollicité dès 2002 une modification du plan national de numérotation pour que le 12 ne puisse plus être utilisé pour le service de renseignement par opérateur. Les deux sociétés souhaitaient que leurs clients aient un accès aussi aisé à leur service que celui de leurs concurrents opérateurs. En effet, le numéro 12 est réservé aux services de renseignements téléphoniques fournis par les opérateurs de réseaux fixes ou mobiles à leurs abonnés. En revanche, les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques disposent de numéros courts à quatre chiffres ou de numéros à dix chiffres, moins faciles à mémoriser. De plus, l'utilisation de ces numéros est soumise au paiement d'une redevance, contrairement au 12.

Pour éviter toute discrimination, l'ART devait, selon eux, attribuer des numéros d'un même format à tous les acteurs désireux d'offrir ce type de services, qu'ils soient opérateurs de réseaux ou fournisseurs de services. Pour justifier l'utilisation de formats de numérotation différents, l'ART avait considéré que les opérateurs de réseaux et les fournisseurs de services ne délivraient pas le même type de services de renseignements téléphoniques, ce qui ne les plaçait pas dans une situation identique. L'ART estimait en effet que les premiers offraient des services de renseignements « de base » liés à l'exploitation de leur

réseau, ce qui n'était pas le cas des seconds. Par ailleurs, selon l'ART, l'intérêt général justifiait que le numéro 12 soit réservé à la fois au service universel de renseignements téléphoniques et au service de renseignements de base des opérateurs de réseaux.

## Un accès égal et simple

Le Conseil d'Etat n'a pas suivi ce raisonnement. En premier lieu, il a estimé qu'en refusant d'attribuer un même format de numérotation aux services de renseignements téléphoniques offerts par les exploitants de réseaux de télécommunications ou par des fournisseurs de service, l'ART avait laissé subsister une discrimination non justifiée entre ces différents acteurs, en violation de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques. En effet, le plan de numérotation national établi et géré sous le contrôle de l'ART doit garantir « un accès égal et simple des utilisateurs aux différents réseaux et services de communications électroniques ainsi que l'équivalence des formats de numérotation ».

Pour la section du contentieux, le fait que France Telecom offre un service, dit "universel", de renseignements téléphoniques, ne suffit pas à justifier que soit affecté à ce service un format de numérotation différent de celui dévolu aux autres services de renseignements téléphoniques, dès lors notamment que les contraintes imposées à ce service sont financièrement compensées par les autres opérateurs.

## Objectif de concurrence effective et loyale

En second lieu, le Conseil d'Etat a considéré que l'objectif de concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseaux de télécommunications et les fournisseurs de services de télécommunications avait également été méconnu. Il a en effet relevé que ces deux catégories d'opérateurs offrent des services substituables, au moins pour partie, et peuvent, de ce fait, être regardés comme intervenant sur un même marché.

De plus, la haute juridiction a précisé que le

partage du 12 entre tous les opérateurs offrant des services de renseignements téléphoniques, envisagé par l'ART, n'était pas de nature à lever les obstacles ainsi créés au libre jeu de la concurrence, "dès lors que les exploitants de réseaux de télécommunications, dont le nombre est limité et qui détiennent les informations nécessaires à l'établissement des listes d'abonnés utilisées pour la fourniture de services de renseignements téléphoniques, conserveraient, en tout état de cause, dans cette hypothèse, la maîtrise de l'accès aux services fournis par les opérateurs concurrents, via le mécanisme dit de pré-sélection".

## Dispositif transitoire éventuel

Enfin, le Conseil d'Etat a écarté l'argument de l'ART selon lequel certaines associations de consommateurs souhaitent conserver le 12. Il a considéré que les gains attendus en termes de prix, de qualité et de diversité des services de renseignements obtenus grâce à la concurrence l'emportaient sur le maintien du 12, d'autant qu'il était possible d'aménager un dispositif transitoire permettant de garantir la continuité et la simplicité d'accès aux services jusqu'alors fournis par le 12. En conséquence, le Conseil d'Etat a demandé à l'ART de définir, dans un délai maximum de six mois, les conditions de l'attribution de numéros d'un même format à tous les opérateurs offrant des services de renseignements téléphoniques, impliquant une révision du plan de numérotation, pour que, sous réserve le cas échéant d'une période transitoire, le numéro 12 ne puisse plus être utilisé pour le service de renseignements par opérateur. L'ART, dans un souci de transparence, a donc sollicité l'avis des acteurs du secteur qui sont invités à lui faire parvenir leurs commentaires d'ici le 20 septembre. ■

L'arrêt du Conseil d'Etat est disponible sur <http://www.conseil-etat.fr>

## Pourquoi le 118 ?

La plupart des pays européens, notamment l'Allemagne, le Danemark, l'Espagne ou le Royaume-Uni, ont suivi la recommandation du 4 décembre 1997 de l'Extra (European Committee for Telecommunications Regulatory Affairs), devenu depuis l'ECC (European Communication Committee) pour instituer un préfixe d'accès aux services de renseignements à trois chiffres, le 118. Cette opération a pris, entre les premières attributions de numéros et l'arrêt de l'ancien numéro d'accès « aux renseignements » (équivalent au 12), entre 9 et 24 mois selon les pays.