

**Décision n° 2008-0512**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du 6 mai 2008**  
**modifiant la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories**  
**de numéros du plan national de numérotation**

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ;

Vu la directive 2002/21/CE du Parlement Européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « cadre ») ;

Vu la directive 2002/20/CE du Parlement Européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (directive « autorisation ») ;

Vu la loi n° 2008-3 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs en date du 3 janvier 2008 ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L.33-1, L.36-7 (7°), L.44 et R. 20-44-27 à R. 20-44-33 ;

Vu la décision n° 05-1085 modifiée de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ;

Vu l'avis n° 07-0857 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 22 octobre 2007 sur trois articles du projet de loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs ;

Vu l'avis de la Commission consultative des réseaux et services de communications électroniques en date du 25 avril 2008 ;

Vu l'avis de la Commission consultative des radiocommunications en date du 20 février 2008.

**I. Sur l'article 16 de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008**

La loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, publiée au *Journal Officiel* du 4 janvier 2008, dispose dans son article 16 :

« I.-Après l'article L. 121-84 du code de la consommation, il est inséré un article L. 121-84-5 ainsi rédigé :

« Art. L. 121-84-5. - Le présent article est applicable à tout fournisseur de services de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service après-vente, un service d'assistance technique ou tout

*autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat conclu avec ce fournisseur, et accessible par un service téléphonique au public au sens du 7° de l'article L. 32 précité.*

*« Les services mentionnés au premier alinéa sont accessibles depuis le territoire métropolitain, les départements d'outre-mer et les collectivités territoriales de Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon, par un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé.*

*« Lorsque le consommateur appelle depuis les territoires énumérés au deuxième alinéa les services mentionnés au premier alinéa en ayant recours au service téléphonique au public du fournisseur de services de communications électroniques auprès duquel il a souscrit ce contrat, aucune somme ne peut, à quelque titre que ce soit, lui être facturée tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande. »*

*II.-Après le premier alinéa du I de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :*

*« L'autorité identifie, au sein du plan national de numérotation téléphonique, la liste des numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés. Les numéros ou blocs de numéros qui ne figurent pas sur cette liste ne sont pas surtaxés. » »*

#### 1.1 Une mesure de transparence sur la facturation des prestations de service après-vente, d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations

Les nouvelles dispositions de l'article 121-84-5 du code de la consommation n'imposent pas la gratuité des prestations de service après-vente, d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations. Elles ont pour seul effet d'une part d'interdire que ces services soient joignables via un appel à un numéro surtaxé et d'autre part lorsque l'appel est effectué en ayant recours au service téléphonique objet du contrat – appel dit « on-net » - d'interdire que le temps d'attente soit intégré à l'assiette de facturation.

En effet, ces prestations sont actuellement fréquemment l'objet d'une facturation indirecte via l'appel à un numéro surtaxé (ex : appel à 34 c€/mn depuis un fixe, 34 c€/mn + prix d'une communication mobile hors-forfait depuis un mobile). Ainsi en considérant à titre illustratif un consommateur qui dispose d'un accès fixe multiservices (téléphone/haut-débit internet/télévision) déficient, ce consommateur est amené à contacter le service après-vente de son opérateur fixe via un autre service téléphonique et couramment en ayant recours à un service de téléphonie mobile. Cet appel lui sera facturé par l'opérateur mobile au prix d'une communication mobile hors forfait augmenté de 34 c€/mn. Cette dernière composante tarifaire fera l'objet d'un reversement (net des frais prélevé par l'opérateur mobile) à l'opérateur fixe et constitue de fait un paiement de la prestation de service après-vente. La facturation est donc indirecte puisque cette somme apparaît sur la facture de l'opérateur mobile et non sur la facture de l'opérateur fixe.

Les opérateurs conservent néanmoins la faculté de facturer directement à leurs clients les prestations en questions suivant les modalités tarifaires de leur choix dans le respect des lois et règlements en vigueur. Dès lors que la prestation fournie peut donner lieu à facturation au client, cette facturation peut être forfaitaire, i.e. en étant soit intégrée dans le montant de l'abonnement, soit sous la forme d'un supplément d'abonnement (par exemple, si l'opérateur offre des prestations optionnelles renforcées de services après-vente). Elles peuvent aussi être facturées à l'acte ou à la durée du traitement effectif de la demande par exemple.

## 1.2 Appel vers des numéros surtaxés et non-surtaxés : analyse du modèle économique

Comme l'Autorité l'avait mentionné dans son avis<sup>1</sup> sur le projet de loi, les numéros surtaxés font l'objet d'une tarification et d'un modèle économique distincts de celui des appels vers des numéros non-surtaxés ou des appels vers des numéros de communications interpersonnelles.

Dans le fonctionnement actuel des marchés des communications électroniques, il existe en effet trois modèles économiques distincts pour la formation du prix de détail des communications téléphoniques vocales :

- un modèle dit d'interconnexion directe pour les appels vers des numéros de communications interpersonnelles (numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05, 06 ou 09) ;
- un modèle dit d'interconnexion indirecte pour les appels vers des services à valeur ajoutée (SVA) payants (numéros commençant par 081, 082, 083, 085, 086, 088 et 089 et certains numéros de la forme 10XY, 118XYZ et 3BPQ) ;
- un modèle dit d'interconnexion indirecte pour les appels vers des services à valeur ajoutée (SVA) gratuits depuis les réseaux fixes et/ou mobiles<sup>2</sup> (numéros commençant par 080 et certains numéros de la forme 10XY, 118XYZ et 3BPQ).

### *Du point de vue des relations inter-opérateurs*

Dans le cas d'un appel vers un numéro SVA payant, les sommes facturées au client final au titre de ces communications font l'objet d'un reversement à l'opérateur de destination de l'appel et, le cas échéant, *in fine* à l'éditeur de contenu. Ce reversement monétaire permet de recouvrer non seulement les coûts d'acheminement de la communication établie pour l'utilisateur à l'origine de l'appel mais également une partie des coûts lié au traitement de l'appel à l'arrivée. Celui-ci peut notamment inclure la mise en place d'automates de traitement d'appel ou de plateformes de télé-conseillers, la mise en place de systèmes de redirection d'appel à l'arrivée sur une ou plusieurs plateformes, le paiement d'une information ou d'une prestation commercialisée par l'entité ayant recours à de tels numéros.

C'est le destinataire de l'appel, via un opérateur de communications électroniques qu'il mandate à cet effet, qui fixe les conditions tarifaires en choisissant le tarif dans un menu de paliers tarifaires offert par l'opérateur de départ et qui bénéficie *in fine* du caractère surtaxé de cet appel. Ce bénéfice prend dans la très grande partie des cas, pour des entités économiques, la forme d'un reversement monétaire de la part de l'opérateur qui exploite le numéro. Il peut également être réalisé sous la forme d'une prise en charge partielle ou entière par l'opérateur des frais liés au traitement de l'appel à l'arrivée. L'appelant paie ainsi plus que le simple acheminement de sa communication, au bénéfice de l'appelé.

Au cas d'espèce, l'opérateur qui met en place un service d'assistance technique est aussi l'éditeur du contenu « service après-vente/d'assistance technique/... » et perçoit à ce titre le reversement monétaire.

---

<sup>1</sup> Avis n°07-0857 en date du 22 octobre 2007

<sup>2</sup> Depuis un réseau mobile, un appel vers un numéro libre-appel est *généralement* facturé comme une communication nationale décompté du forfait, mais non inclus dans les offres illimitées. Dans le cas d'un appel vers un numéro commençant par 08088, l'appel est gratuit depuis les réseaux fixes et mobiles.

A l'opposé, dans le cas d'un appel vers un numéro de communications interpersonnelles, l'opérateur d'arrivée vend une prestation de terminaison d'appel à l'opérateur de l'appelant (le consommateur au cas d'espèce). Cette prestation consiste à acheminer l'appel depuis le point d'interconnexion entre les deux opérateurs jusqu'à l'appelé (l'éditeur de contenu au cas d'espèce). Le tarif de cette prestation est régulé par l'Arcep en application des articles L. 37-1 et suivants du code des postes et des communications électroniques.

Au sens, où l'opérateur d'arrivée reçoit une rémunération qu'il détermine et qui est supérieure au tarif d'une terminaison d'appel, l'appel vers un numéro SVA payant peut être considéré comme surtaxé puisqu'il rémunère plus l'opérateur d'arrivée que l'appel vers un numéro non-surtaxé.

Dans le cas d'un appel vers un SVA gratuit (numéro libre-appel depuis un réseau fixe et/ou mobile), l'opérateur d'arrivée ne perçoit pas de terminaison d'appel et à l'opposé rémunère l'opérateur de départ.

*Du point de vue de l'appelant (ou consommateur au cas d'espèce)*

Outre l'examen des relations inter-opérateurs pour les différentes catégories de numéros, l'examen des tarifications dans les offres de détail permet également de distinguer les numéros surtaxés des numéros non surtaxés.

Du fait de l'ouverture à la concurrence du secteur, le consommateur peut choisir son offre tarifaire parmi celles offertes par chacun des fournisseurs de service téléphoniques fixes ou mobiles ; chacun des opérateurs décline lui-même son offre suivant de nombreuses formules tarifaires correspondant chacune à un profil d'usage différent ou à la fourniture liée d'autres prestations. L'ensemble des tarifs de ces offres sont déterminées librement par les opérateurs dans le cadre du jeu concurrentiel<sup>3</sup>.

Un consommateur peut donc payer un appel vers un numéro donné à des tarifs très différents suivant le type d'accès (fixe ou mobile), l'opérateur, l'heure de l'appel, le fait que le numéro appelé soit sur le même réseau et bien sûr la formule tarifaire retenue. Dans le cadre d'offre au forfait vers certains numéros, l'appel peut n'avoir aucun coût marginal pour l'appelant tout en ayant un coût d'opportunité non-monnaire, i.e. le décompte de son forfait de la durée de l'appel. Dans le cadre d'offre illimitée vers certains numéros, l'appel peut n'avoir aucun coût marginal pour l'appelant.

En l'état actuel d'organisation et de fonctionnement des marchés des communications électroniques, ce modèle économique, qui permet au consommateur de choisir son tarif en faisant jouer la concurrence, s'applique aux seuls appels vers des numéros de communications interpersonnelles.

En effet, les numéros d'appels vers des SVA payants se distinguent au sens où leur tarification ne varie pas suivant les offres des opérateurs sauf dans de très rares exceptions<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> A l'exception de l'offre de service universel qui est soumise à un contrôle tarifaire de l'Autorité en application des articles L. 35-2 du CPCE.

<sup>4</sup> Ces exceptions sont principalement le fait des opérateurs mobiles qui ont développé un modèle tarifaire distinct dit en C + S, où l'appel vers un numéro surtaxé fait l'objet d'une tarification séparée de la communication – composante C – généralement au prix d'une minute hors-forfait (et ce, même si le forfait n'est pas épuisé. En ce sens, la communication est « doublement » surtaxée) et d'une tarification explicite de la surtaxe – composante S.

Ces appels sont systématiquement exclus des forfaits ou des offres illimités. Leur tarification se fait à l'appel et/ou en fonction de leur durée avec un tarif uniforme sur l'ensemble des réseaux fixes et quasiment identique depuis chacun des réseaux mobiles. Ces prix sont par ailleurs non-négociables par l'appelant y compris pour les plus grands clients.

Les utilisateurs ne disposent d'aucun moyen d'exercer une pression sur les tarifs pratiqués pour les appels vers les numéros commençant par 08 et de la forme 10XY, 118XYZ et 3BPQ car ces tarifs sont fixés par l'opérateur appelé et sont donc généralement identiques quels que soient l'opérateur et l'offre de communications souscrite par l'abonné.

Au sens où l'appelant (ou le consommateur au cas d'espèce) se voit imposer une offre tarifaire non-négociable et non-soumise au libre jeu de la concurrence prévalant sur les marchés des communications électroniques et par opposition à des appels vers des numéros de communications interpersonnelles, les appels vers des numéros d'accès à des services à valeur ajoutée payants sont surtaxés.

### 1.3 Identification des numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés

Le plan national de numérotation distingue trois grandes catégories de numéros : les numéros de communications interpersonnelles, les numéros d'accès à des services à valeur ajoutée et les codes.

Au vu de la grille d'analyse développée *supra* et du mode d'organisation actuel de l'industrie tant dans ses relations inter-opérateurs que dans ces offres sur les marchés de détails, seuls les numéros d'accès à des services à valeur ajoutée, définis dans la partie 2 de la décision n° 05-1085 susvisée, peuvent être surtaxés. Les numéros de communications interpersonnelles (Z=1, 2, 3, 4, 5, 6 et 9) ne peuvent pas être surtaxés.

Parmi les numéros d'accès à des services à valeur ajoutée, certains numéros ou blocs de numéros ne peuvent cependant pas être surtaxés :

- les numéros dont le tarif appliqué à l'appelant est gratuit depuis les réseaux fixes et/ou mobiles, et notamment les 30PQ, les 31PQ et les numéros commençant par 080 ;
- les numéros d'urgence, lesquels sont gratuits conformément à l'article L33-1 f) du code des postes et des communications électroniques, et les numéros de la forme 116XYZ ;
- enfin, compte tenu des dispositions introduites par l'article 16 de la loi n° 2008-3 précitée, les numéros d'assistance opérateur de la forme 10YT et les numéros de la forme 3BPQ (B différent de 0 et de 1) ne peuvent pas être surtaxés dès lors qu'ils sont utilisés pour fournir un « *service après-vente, un service d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations* ».

Concernant ces derniers numéros, qui ne peuvent être surtaxés que dans des circonstances limitées, il est nécessaire de supprimer la mention « *à faible coût pour l'appelant* » qui figure dans les conditions d'éligibilité et les conditions d'utilisation des numéros assistance opérateur de la forme 10YT, dans la décision n°05-1085.

---

La composante S est généralement uniforme dans toutes les offres mobiles, la composante C est elle variable suivant l'opérateur et l'offre.

Aussi, à ce jour et dans l'état actuel du plan national de numérotation, les numéros pouvant être surtaxés, dans le respect de l'article L. 121-84-5 du code de la consommation, sont :

- les numéros de la forme 32PQ, 36PQ, 39PQ, 118XYZ, 10YT ;
- les blocs de numéros commençant par 081, 082, 083, 085, 086, 088 et 089.

L'Autorité précise en conséquence le plan national de numérotation pour faire apparaître explicitement cette segmentation, implicite jusqu'alors. En tant que telle, cette précision du plan national de numérotation n'entraîne aucune conséquence sur l'usage actuel des ressources en numérotation.

Il convient néanmoins de rappeler que l'usage de certaines ressources en numérotation peut être contraint par des dispositions législatives ou réglementaires autres que celles codifiées au sein du code des postes et communications électroniques. Il en est ainsi du nouvel article L. 121-84 du code de la consommation.

## **II. Sur l'article 18 de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008**

Par ailleurs, l'article 18 de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs vient insérer un article L.34-8-2 au code des postes et des communications électroniques ainsi rédigé :

*« Les opérateurs qui commercialisent un service téléphonique ouvert au public formulent une offre d'interconnexion visant à permettre à leurs clients d'appeler gratuitement certains numéros identifiés à cet effet au sein du plan national de numérotation. La prestation correspondante d'acheminement de ces appels à destination de l'opérateur exploitant du numéro est commercialisée à un tarif raisonnable dans les conditions prévues au I de l'article L. 34-8. »*

Il résulte de cet article que l'Autorité doit identifier au sein du plan national de numérotation certains numéros pouvant être appelés gratuitement à partir de tous les réseaux.

Il convient donc d'étendre le bloc de la forme 08088QMCDU déjà identifié pour l'acheminement des appels vers les organismes sociaux à tous les services dont le tarif appliqué à l'appelant est gratuit à partir de tous les réseaux.

Après en avoir délibéré le 6 mai 2008 ;

**Décide :**

**Article 1<sup>er</sup>** – La partie 2 du document fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation, adopté par la décision n° 2005-1085 susvisée, est complétée par un point f. ainsi rédigé :

*« f. Numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés :*

*Les numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés sont les suivants :*

- *Numéros de la forme 3BPQ, à l'exception des numéros de la forme 30PQ et 31PQ ;*
- *Numéros de la forme 118XYZ ;*
- *Numéros de la forme 10XY ;*
- *Blocs de numéros de la forme 08ABPQ, à l'exception des 080BPQ.*

*Les numéros ou blocs de numéros peuvent être surtaxés dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et notamment de la loi n° 2008-3 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs en date du 3 janvier 2008. »*

**Article 2** – Le paragraphe « Conditions d'éligibilité des numéros assistance opérateur » du point 2 du document fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation adopté par la décision n° 2005-1085 précitée est modifié et rédigé de la manière suivante :

*« Les numéros assistance opérateur sont attribués aux opérateurs qui ont déclaré les activités de fourniture du service téléphonique au public et d'exploitation d'un réseau ouvert au public aux termes de l'article L.33-1 du code des postes et communications électroniques pour des services d'assistance technique à des abonnés. »*

Le paragraphe « Conditions d'utilisation des numéros assistance opérateur » du point 2 du document fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation adopté par la décision n° 2005-1085 précitée est modifié et rédigé de la manière suivante :

*« Les numéros assistance opérateur sont utilisés pour la fourniture d'un service d'assistance aux utilisateurs d'un réseau de communications électroniques ouvert au public. »*

**Article 3** – Le paragraphe « Cas particulier : Numéros d'accès à des services gratuits de la forme 08088QMCDU » du point 2 du document fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation adopté par la décision n° 2005-1085 précitée est modifié et rédigé de la manière suivante :

*« Les numéros de la forme 08088QMCDU sont dédiés pour être utilisés comme numéros gratuits à partir de tous les réseaux de communications électroniques sur le territoire national.*

*Ils assurent notamment l'acheminement des appels vers les organismes sociaux qui sont définis, chaque année, par un décret en Conseil d'État. »*

**Article 4** – Le chef du service Opérateurs et Régulation des ressources rares de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est chargé de l’exécution de la présente décision qui sera publiée sur le site Internet de l’Autorité et au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 6 mai 2008.

Le membre du collège présidant la  
séance

Edouard Bridoux