

ANNUAIRE UNIVERSEL

Consultation publique sur un projet de décision de l'Autorité précisant les conditions de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements

(7 juillet - 18 août 2006)

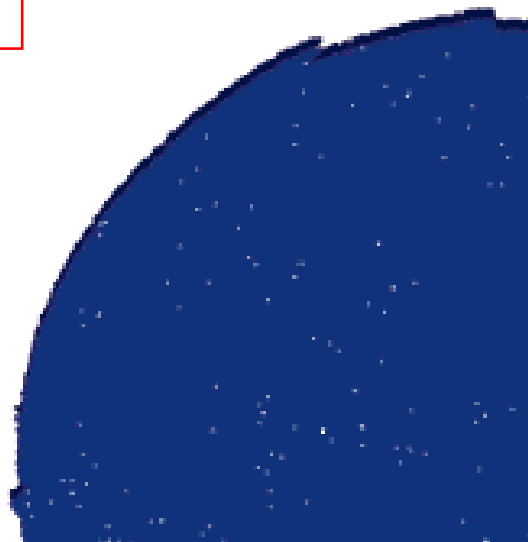
Paris, le 20 juillet 2006

La consultation publique sur un projet de décision de l'Autorité précisant les conditions de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements est prolongée jusqu'au mardi 29 août 2006 au soir.

République Française

ARCEP
www.arcep.fr

AUTORITÉ DE RÉGULATION
des Communications électroniques
et des Postes



**[Consultation publique sur le projet de]
Décision n° 06-0639 de l'Autorité de régulation
des communications électroniques et des postes en date du XX XX 2006
précisant les conditions de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs
à des fins d'édition d'annuaires universels
ou de fourniture de services universels de renseignements**

L'Autorité de régulation des communications et des postes,

Vu la directive n° 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 n° 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs à l'égard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») ;

Vu la directive n° 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

Vu la directive n° 97/66/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des télécommunications ;

Vu l'arrêt du 25 novembre 2004 de la Cour de Justice des Communautés Européennes dans l'affaire C 109/03 KPN Telecom BV contre OPTA ;

Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 33-1, L. 33-4, L. 34, L. 35-1, L. 35-4, L. 36-6, L. 36-7 (3°), R. 10 à R. 10-11 ;

Vu le décret n° 2005-606 du 27 mai 2005 relatif aux annuaires et aux services de renseignements et modifiant le code des postes et des communications électroniques ;

Vu le décret n° 2006-82 du 27 janvier 2006 relatif à la conservation du numéro prévue par l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu la décision n° 05-0061 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 27 janvier 2005 dédiant les numéros de la forme 118XYZ pour être utilisés comme numéros d'accès aux services de renseignements téléphonique ;

Vu la décision n° 05-1084 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation ;

Vu les lignes directrices relatives aux conditions de cession des listes d'abonnés ou d'utilisateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements publiées par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 16 décembre 2004 ;

Vu la consultation publique de l'Autorité relative au projet de décision réglementaire sur les conditions de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements réalisée entre le 7 juillet et le **18 août 2006** ;

Vu les contributions à la consultation publique susvisée ;

La Commission Consultative des Réseaux et Services de Communications Électroniques ayant été consultée le XX XX 2006 ;

La Commission Consultative des Radiocommunications ayant été consultée le XX XX 2006 ;

Après en avoir délibéré le XX XX 2006 ;

Pour les motifs suivants :

1 Objet de la décision

La présente décision prise sur le fondement des dispositions de l'article L. 36-6 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) a pour objet de préciser les droits et obligations des opérateurs de communications électroniques au titre des dispositions de l'article L. 34 du CPCE relatif aux annuaires et aux services de renseignements. Elle rappelle et complète certaines dispositions d'une part des articles R. 10 et suivants du code et d'autre part du décret n° 2005-606 du 27 mai 2005 relatif aux annuaires et aux services de renseignements (*Journal Officiel n° 124 du 29 mai 2005*). Cette décision annule les lignes directrices publiées par l'Autorité en date du 16 décembre 2004 relative à la cession des listes d'abonnés ou d'utilisateurs aux fournisseurs d'annuaires universels et de services universels de renseignements.

2 Contexte

2.1 *Historique*

L'article L. 35-1 du code des postes et des télécommunications issu de la loi n° 96-659 du 26 juillet 1996 sur la réglementation des télécommunications a posé le principe de la création d'un annuaire universel dont l'objectif est de permettre à tout abonné qui le désire de figurer sur une liste destinée à être publiée sous la forme, notamment, d'un annuaire universel.

La loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communications audiovisuelles a réaffirmé ce principe à l'article L. 34 du code des postes et des communications électroniques dont les dispositions font obligation aux opérateurs visés de communiquer leurs listes d'abonnés et d'utilisateurs aux éditeurs d'annuaires qui en feraient la demande. Pour assurer une mise en œuvre effective des services d'annuaire universel, l'Autorité a mené en collaboration avec les acteurs concernés, opérateurs entrant dans le champ d'application de l'article L. 34 du code des postes et des communications électroniques et éditeurs d'annuaire universel, une concertation destinée à déterminer les modalités de cession de listes.

Ces consultations ont conduit l'Autorité à publier en décembre 2004 des lignes directrices relatives aux conditions de cession des listes d'abonnés. A la suite de la publication du décret n° 2005-606 du 27 mai 2005 relatif aux annuaires et aux services de renseignements, l'Autorité a estimé qu'un délai de quatre mois était raisonnable pour permettre aux opérateurs de communiquer de manière effective leurs listes d'abonnés aux éditeurs d'annuaire universel qui en feraient la demande et y a engagé les opérateurs dans un communiqué de presse intitulé « annuaires et services de renseignements » le 13 juin 2005.

Ainsi, l'année 2005, et particulièrement sa seconde moitié, après l'adoption du décret du 27 mai 2005, a été marquée par un certain effort de la part des opérateurs pour constituer les listes d'abonnés et organiser leur cession aux éditeurs et fournisseurs de service de renseignements. Néanmoins, cette mise en œuvre effective des dispositions légales et réglementaires relatives à l'annuaire universel a rencontré un certain nombre de difficultés, se traduisant notamment par des retards dans la constitution et la mise à disposition des listes d'abonnés. Ainsi, lors d'un état des lieux conduit par l'Autorité à la fin du mois d'octobre 2005, il a été constaté que très peu de contrats avaient été signés, soit que les opérateurs n'étaient pas en mesure de proposer une offre aux éditeurs d'annuaires ou fournisseurs de services de renseignements qui leur en faisaient la demande, soit que la signature de contrat achoppait sur des désaccords entre les parties.

Ces retards ont conduit l'Autorité, fin 2005, à engager un ensemble d'actions visant à la fois à comprendre l'origine des difficultés et à remédier à cette situation. À côté d'actions légales, notamment le lancement de procédures visant *in fine* à sanctionner, le cas échéant, les opérateurs qui persisteraient à ne pas respecter leurs obligations en matière de cession de liste, et d'actions d'information publique, au travers de la publication d'un tableau de bord nominatif mensuel, l'ARCEP a engagé un nouveau cycle de concertation multilatérale avec l'ensemble des acteurs.

Des difficultés persistantes ont été mises en évidence lors de ce cycle de concertation, tout particulièrement liées à des incertitudes ou des différences en matière d'interprétation, de la part des acteurs parties prenantes aux contrats, des textes réglementaires et de la jurisprudence. Ces incertitudes ou différences d'interprétation portaient à la fois sur des sujets que les lignes directrices n'abordaient pas, mais aussi sur des sujets sur lesquels les lignes directrices avaient apporté des orientations, mais que l'apparition de faits nouveaux, la

publication d'une nouvelle jurisprudence ou les apports de l'expérience, conduisaient à remettre en question.

Six principaux sujets ont été identifiés :

- Les rôles et obligations respectifs des différents acteurs auprès desquels sont souscrits les abonnements ;
- Le périmètre des bénéficiaires de la mise à disposition des listes en application de l'article L. 34 du code ;
- Le périmètre précis de l'annuaire universel en termes de données collectées et transmises ;
- Le taux d'inscription minimale des abonnés à la plupart des opérateurs de téléphonie mobile ;
- La conservation du numéro, communément appelée « portabilité » ;
- La tarification de la mise à disposition des listes, notamment eu égard à l'arrêt du 25 novembre 2004 de la Cour des Justices des Communautés Européennes susvisé qui portait sur ce sujet et dont la publication avait été postérieure à l'adoption des lignes directrices de l'ARCEP.

Deux recours ont été déposés, en janvier 2006, l'un auprès du Conseil de la Concurrence, l'autre auprès de l'ARCEP, abordant ces sujets dans des cas spécifiques. Ces recours ont abouti à certains éclaircissements. Toutefois, le caractère circonscrit de ces recours, et donc de leurs conclusions, aux acteurs impliqués, ainsi que le caractère restreint des problématiques posées, n'ont pas permis que ces recours se traduisent *in fine* par des orientations générales, pour l'ensemble des acteurs, sur les points d'achoppement rencontrés.

Dans ces conditions, et en réponse à des souhaits de nombreux acteurs, il est apparu nécessaire de prendre une décision réglementaire répondant aux problèmes identifiés.

Cette décision réglementaire porte sur ces six sujets identifiés comme appelant une clarification des textes et de leur modalité d'application.

2.2 Cadre juridique

Aux termes des dispositions de l'article L. 36-6 du code des postes et des communications électroniques « *dans le respect des dispositions du présent code et de ses règlements d'application [...] l'Autorité de régulation des télécommunications précise les règles concernant :*

(1°) les droits et obligations afférentes à l'exploitation des différentes catégories de réseaux et de services, en application de l'article L. 33-1 [...] ».

Au regard des dispositions de l'article L. 33-1 du CPCE « *l'établissement et l'exploitation des réseaux ouverts au public et la fourniture au public de services de communications sont soumis au respect des règles portant sur :*

[...]

h) la fourniture des informations prévues à l'article L. 34 [...] »

Dès lors, l'Autorité est compétente pour préciser sur le fondement de l'article L. 36-6 du CPCE les droits et obligations qui pèsent à la charge des opérateurs de communications électroniques qui, dans le cadre de leurs activités, sont tenus de fournir les informations prévues à l'article L. 34 du CPCE.

La loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communications audiovisuelles a transposé en droit français les dispositions issues de la directive « service universel » relatives aux annuaires et aux services de renseignements. Le décret n° 2005-606 du 27 mai 2005 relatif aux annuaires et aux services de renseignements est venue préciser les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'article L. 34 du CPCE.

En vertu des dispositions de l'article L. 34 du CPCE les opérateurs de communications sont tenus « *Sur toute demande présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, même limitée à une zone géographique déterminée, [...] de communiquer, dans des conditions non discriminatoires et à un tarif reflétant les coûts du service rendu, la liste de tous les abonnés ou utilisateurs auxquels ils ont affecté, directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur, un ou plusieurs numéros du plan national de numérotation téléphonique prévu à l'article L. 44* ».

2.3 Définitions

Le terme de « bénéficiaire de la mise à disposition des listes » est utilisé, dans le cadre de la présente décision, en vue de désigner les acteurs en droit de se prévaloir, de par leur activité, des dispositions de l'article L. 34 du CPCE.

Le terme de « mise à disposition des listes » est utilisé, dans le corps de la présente décision, pour désigner le processus technique et contractuel dans le cadre duquel les opérateurs de communications électroniques, qui entrent dans le champs d'application des dispositions de l'article L. 34 du CPCE, communiquent aux bénéficiaires des dispositions de l'article précité la liste de leurs abonnés et de leurs utilisateurs.

Le terme « d'opérateur attributaire » est utilisé, dans le corps de la présente décision, pour désigner les opérateurs de communications électroniques qui se sont vus attribuer, dans le cadre d'une décision prise par l'Autorité, des ressources en numérotation.

Le terme « d'opérateur dépositaire » est utilisé, dans le corps de la présente décision, pour désigner les opérateurs qui se sont vus mettre à disposition par un « opérateur attributaire » des ressources en numérotation dans le cadre d'une convention de mise à disposition.

Le terme « d'opérateur receveur » est utilisé, dans le corps de la présente décision, selon sa définition du décret n° 2006-82 relatif à la conservation du numéro, et désigne l'opérateur auprès duquel l'abonné souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro est « porté ».

Le terme « d'opérateur donneur » est utilisé, dans le corps de la présente décision, selon sa définition du décret n° 2006-82, et désigne l'opérateur à partir duquel le numéro est « porté ».

Le terme d'abonné ou d'utilisateur « résidentiel » est utilisé, dans le corps de la présente décision, pour désigner un abonné, personne physique, ne désirant pas faire figurer d'information de profession dans l'annuaire. Il est à noter que cette notion est indépendante du ou des services de communications électroniques effectivement souscrits par l'abonné.

Le terme d'abonné ou d'utilisateur « professionnel » est utilisé, dans le corps de la présente décision, pour désigner tout autre abonné, une personne physique désirant faire figurer des informations liées à sa profession dans l'annuaire ou personne morale.

3 Rôles respectifs des intervenants

3.1 Opérateurs

En vertu des dispositions de l'article L. 34 du CPCE, les opérateurs de communications électroniques sont tenus, sur toute demande en vue d'éditer un annuaire universel ou de

fournir un service universel de renseignements, de mettre à disposition la liste des abonnés et utilisateurs auxquels ils ont affecté, directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur, un numéro dont ils sont attributaires ou dépositaires. L'affectation consiste, pour un opérateur de communications électroniques, à mettre à la disposition d'un abonné ou d'un utilisateur un numéro en vue de lui permettre de bénéficier de l'ensemble des services de téléphonie pour lesquels ce dernier a souscrit un contrat d'abonnement.

Aux termes des dispositions de l'article R. 10 alinéa 1^{er} « *toute personne ayant souscrit un abonnement au service téléphonique au public a le droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinés à être publiés* ». A ce titre, l'alinéa 1^{er} précise les droits dont jouissent les abonnés dans le cadre de leur inscription sur les listes. Ainsi, il appartient à l'opérateur ou au distributeur auprès duquel l'abonné a souscrit son abonnement de permettre aux abonnés d'exercer leurs droits en matière d'inscription sur les listes d'abonnés et d'utilisateurs. Par ailleurs, l'alinéa 3 de l'article précité dispose que « *les abonnés sont informés par les opérateurs ou leurs distributeurs des droits mentionnés aux alinéas précédents au moment où ils souscrivent leur abonnement. Ces droits peuvent être exercés au moment de la souscription de l'abonnement ou, ultérieurement, à tout moment, auprès de l'opérateur ou du distributeur du service* ».

Dans ces conditions, l'opérateur est tenu de prendre les mesures nécessaires pour permettre à ses abonnés de jouir et d'exercer l'ensemble des droits qui leur ont été reconnus en matière d'inscription sur les listes d'abonnés et d'utilisateurs.

Conformément à l'article R. 10-4 du code, les opérateurs sont tenus de communiquer leurs listes à chacun des bénéficiaires de la mise à disposition des listes dans des conditions non discriminatoires. En particulier, sous réserve de périmètres géographiques qui peuvent être différents et des champs techniques propres à la cession elle-même qui peuvent être propres au bénéficiaire concerné de la mise à disposition des listes, la même liste doit être communiquée par un même opérateur à l'ensemble des dits bénéficiaires.

Tout opérateur ouvrant un nouveau service impliquant l'affectation à des abonnés, directement ou indirectement, de numéros donnant droit à l'inscription à l'annuaire, doit disposer d'une offre technique et commerciale de mise à disposition de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs à la date du lancement de ce service.

3.2 Opérateurs attributaires et dépositaires

La décision n° 05-1084 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation distingue deux catégories d'opérateurs :

- Les opérateurs « attributaires » de ressources en numérotation ;
- Les opérateurs « dépositaires » lesquels bénéficient, dans le cadre d'une « convention de mise à disposition » conclue avec les opérateurs « attributaires », de ressources en numérotation qu'ils affectent à leurs abonnés et utilisateurs.

On rappellera ici que les opérateurs qui ont mis à disposition des ressources en numérotation dans le cadre d'une convention de mise à disposition de numéros ont l'obligation d'en informer l'Autorité. En effet, au regard du 1.3 des règles de gestion du plan national de numérotation annexées à la décision n° 05-1084 de l'Autorité du 15 décembre 2005, les opérateurs attributaires de numéros sont tenus de notifier « *à l'Autorité par courrier recommandé avec accusé de réception la ou les ressources qui sont mises à disposition [d'un] opérateur dépositaire ainsi qu'un descriptif du service qui sera fourni par l'intermédiaire de cette ou ces ressources* ».

S'agissant des obligations en matière d'annuaire, les opérateurs dépositaires de ressources en numérotation qui affectent ces numéros à un ou plusieurs abonnés entrent dans le champ d'application des dispositions de l'article L. 34 du CPCE et sont tenus d'établir leurs propres listes d'abonnés et d'utilisateurs et de la communiquer aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes qui en font la demande. La mise à disposition des listes doit être réalisée de manière unique, soit directement par l'opérateur dépositaire, soit par l'intermédiaire de l'opérateur attributaire des ressources concernées, sous réserve de l'accord expresse de ce dernier.

Afin de constituer l'annuaire universel, les bénéficiaires de la mise à disposition des listes doivent avoir connaissance de l'ensemble des opérateurs à qui formuler une demande. C'est pourquoi les opérateurs attributaires de ressources en numérotation sont tenus de mettre à disposition des bénéficiaires qui leur en font la demande, non seulement leur liste d'abonnés et d'utilisateurs, mais aussi les coordonnées des opérateurs dépositaires de leurs ressources dont les numéros ne sont pas couverts par leur propre liste.

3.3 Rôle des opérateurs vis-à-vis des distributeurs

Les services offerts par un opérateur peuvent être commercialisés par un ou plusieurs distributeurs. Alors même qu'ils bénéficieraient d'un service par l'intermédiaire d'un distributeur, les abonnés peuvent, conformément aux dispositions de l'article R. 10 du CPCE, exercer, à tout moment, leur droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée auprès des distributeurs auprès desquels ils souscrivent leur abonnement.

Les opérateurs doivent demander, conformément à l'article R. 10-3 II du CPCE, à leurs distributeurs de transmettre « (...) dans un délai d'un jour suivant la date de souscription au contrat, les données relatives à l'abonné avec lequel un contrat a été signé ».

Néanmoins, l'opérateur demeure responsable de constituer la liste d'abonnés et d'utilisateurs, qui doit comprendre à la fois les numéros qu'il affecte directement et ceux qui sont affectés par l'intermédiaire de ses distributeurs. L'opérateur responsable de la constitution de la liste doit s'assurer que les abonnés sont en mesure d'exercer leur droit à paraître sur les listes d'abonnés à tout moment, que ce soit au jour de la souscription de leur abonnement ou ultérieurement, quand bien même l'abonnement est souscrit par l'intermédiaire d'un distributeur.

L'opérateur affectant des numéros par l'intermédiaire d'un distributeur doit informer ses distributeurs de leurs obligations liées à l'annuaire universel, en particulier en matière d'information des abonnés et futurs abonnés.

3.4 Opérateurs attributaires de numéros pour leur compte

Les opérateurs qui se sont vus attribuer des ressources en numérotation en vue de satisfaire à leur besoin de fonctionnement ou de communication notamment dans le cas de l'attribution d'un numéro court, peuvent, comme tout abonné, décider ou non de faire paraître ces numéros dans l'annuaire universel. S'ils souhaitent voir figurer certains de ces numéros dans l'annuaire universel, ils doivent mettre leur liste de numéros à disposition des bénéficiaires de la mise à disposition des listes.

3.5 Processus technique de cession

Toute modification à la liste d'abonnés et d'utilisateurs d'un opérateur ou aux coordonnées des opérateurs dépositaires doit être reportée dans la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur de telle manière que les bénéficiaires de la mise à disposition de cette liste

puissent disposer des informations correspondantes dans un délai d'une semaine après l'événement générateur de cette modification.

4 Bénéficiaires de l'obligation de mise à disposition des listes et accès à la requête

L'article L. 34 du CPCE déroge au droit commun, en imposant la conclusion de contrats de cession à des fins d'annuaire universel ou de service universel de renseignements et en instaurant un encadrement des tarifs de cession. L'encadrement strict des tarifs pouvant être pratiqués par les opérateurs a pour contrepartie l'usage exclusif par les bénéficiaires des données cédées à des fins précises et délimitées. Par ailleurs, le caractère sensible des données cédées, et les contraintes légales qui s'y rattachent du point de vue du respect du droit des personnes, engagent la responsabilité des opérateurs cédants et les conduisent à opérer cette cession en recherchant les garanties nécessaires quant à l'usage qui sera fait des données cédées. Dans ces conditions, l'expérience récente a montré que les opérateurs se montraient extrêmement soucieux de pouvoir identifier de manière précise les bénéficiaires potentiels de cette obligation et qu'ils pouvaient tendre à adopter une lecture très prudente des textes concernant le périmètre de ces bénéficiaires potentiels. Inversement, elle a montré que certains acteurs qui se considèrent comme des bénéficiaires potentiels ne parvenaient pas à se faire reconnaître comme tels par tout ou partie des opérateurs qu'ils sollicitaient. Il apparaît dans ces conditions utile, afin de donner son plein effet à l'article L.34 et de limiter tant les demandes que les refus injustifiés et les contentieux potentiels qu'ils peuvent susciter, d'apporter certaines précisions quant aux bénéficiaires de cet article et à certaines conditions d'exercice de leur activité relative à l'annuaire universel ou au service universel de renseignements.

On mentionnera enfin que ces précisions sont utiles pour simplifier les conditions de l'accès, depuis des services universels de renseignements rattachés à des pays étrangers et notamment européens, aux données d'annuaire universel français. Elles permettront d'assurer qu'un tel service puisse aisément accéder à l'annuaire universel français de manière à servir une demande intérieure relative à des renseignements sur le territoire français. Une lecture restrictive des textes, que l'on écarte, introduirait une complexité excessive et nuisible en la matière.

4.1 Principes généraux

Les opérateurs sont tenus de communiquer leur liste lorsqu'ils sont saisis d'une demande présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements. Il convient de considérer que cette disposition s'applique, que la demande émane directement d'un éditeur d'annuaire universel ou d'un fournisseur de services universels de renseignements ou qu'elle émane d'un opérateur intermédiaire souhaitant offrir un service d'accès à la requête à destination des éditeurs d'annuaires universels ou des fournisseurs de services universels de renseignements. Un tel opérateur intermédiaire peut ainsi se prévaloir de l'article L. 34 pour acquérir les listes d'annuaire constituées par les opérateurs, y compris si le service qu'il offre ou s'apprête à offrir en aval de cette acquisition implique un travail d'enrichissement de sa part des données.

Pour autant, il n'existe pas de statut préétabli de bénéficiaire de la mise à disposition des listes, ni de liste de référence de ceux-ci. Il convient toutefois de rappeler que le prestataire de la 2^o composante du service universel et l'ensemble des fournisseurs de service universel de renseignements téléphoniques titulaires d'un numéro de la forme « 118 XYZ » ont de plein droit qualité pour bénéficier de la mise à disposition les listes d'abonnés et d'utilisateurs sur le fondement de l'article L. 34 du CPCE.

Dans l'hypothèse où un acteur, qui se prévaut de la qualité de bénéficiaire de la mise à disposition des listes, s'est vu refuser la communication d'une liste d'abonnés et d'utilisateurs sur le fondement de l'article L. 34 du CPCE, ce dernier a la possibilité de saisir l'Autorité d'une demande de règlement de différend. Si l'Autorité fait droit à la demande de cet acteur, ce dernier se verra reconnaître la qualité de bénéficiaire de la mise à disposition des listes. Dans ces conditions, l'acteur en cause pourra se prévaloir, auprès de l'ensemble des opérateurs qui entrent dans le champ d'application de l'article L. 34 du CPCE, de cette qualité en vue de se voir communiquer les listes d'abonnés et d'utilisateurs sur le fondement de l'article L. 34 du CPCE.

4.2 Accès à la requête

Dans le cadre de l'édition d'un annuaire universel ou de la fourniture d'un service universel de renseignements, un opérateur ne peut refuser de communiquer sa liste d'abonnés et d'utilisateurs à un bénéficiaire de la mise à disposition des listes désireux de fournir un service d'accès à la requête aux données concernées à destination des éditeurs d'annuaires universels ou des fournisseurs de services universels de renseignements. Toutefois, il convient de préciser que ces derniers ne pourront utiliser ce service d'accès que pour offrir directement un service d'annuaire universel ou un service universel de renseignements sur le territoire français ou à l'étranger, à l'exclusion de tout autre usage. En conséquence, ces derniers ne peuvent permettre l'accès à ces données que directement au public.

Notamment pour être en mesure de contrôler la bonne application des éléments tarifaires figurant dans le contrat de mise à disposition qu'il signe, un opérateur est en droit de demander à un bénéficiaire de la mise à disposition des listes avec lequel un contrat a été conclu de lui communiquer la liste des sociétés tierces accédant à la requête à cette liste.

4.3 Cas de l'étranger

Les éditeurs d'annuaires universels ou les fournisseurs de service universel de renseignements étrangers peuvent accéder aux données de l'annuaire universel français en souscrivant à un service d'accès à la requête proposé par un bénéficiaire de la mise à disposition des listes ayant la qualité d'opérateur et disposant des listes d'abonnés. Les données auxquelles ils accèdent ainsi ne peuvent être revendues sous quelque forme que ce soit, sauf directement au public.

Les parties au contrat devront prendre les mesures nécessaires afin de respecter l'ensemble des prescriptions issues du CPCE relatives à l'annuaire et aux services de renseignements ainsi qu'à l'ensemble des prescriptions relatives au traitement des données à caractère personnel et à la protection de la vie privée ainsi qu'aux règles relatives à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données quand bien même les fichiers d'abonnés reçus par un bénéficiaire de la mise à disposition des listes sont conservés à l'étranger ou si le service, même offert en France, est partiellement rendu depuis l'étranger.

4.4 Revente des données personnelles

Conformément au II de l'article R. 10-4 du CPCE, l'opérateur peut, par une clause contractuelle spécifique, permettre à un bénéficiaire de la mise à disposition des listes de revendre les données personnelles des abonnés et utilisateurs, sous des conditions fixées contractuellement.

En tout état de cause, cette clause contractuelle :

- Ne peut permettre aux bénéficiaires directs ou indirects de cette revente d'autre utilisation de ces données que la fourniture d'annuaires universels ou de services universels de renseignements téléphoniques, conformément au II de l'article R. 10-4 du CPCE.
- Doit imposer aux bénéficiaires directs ou indirects de cette revente de respecter les règles de protection des abonnés (en particulier l'application des règles de restriction de parution rappelée à l'article R. 10 du CPCE).
- Ne peut restreindre la possibilité offerte au bénéficiaire de la mise à disposition des listes d'offrir un service d'accès à la requête aux données concernées à un tiers fournissant un annuaire universel ou un service universel de renseignements téléphoniques.

5 Contenu des listes

Le contenu des listes est un sujet central de l'annuaire universel. Le Code des Postes et Communications électroniques, dans son article R10.3, indique que ces listes « *contiennent les données permettant d'identifier les abonnés ou les utilisateurs, d'empêcher toute confusion entre les personnes et de prendre connaissance des oppositions qui ont été formulées [par les abonnés ou utilisateurs]* ». Le texte apporte ensuite certaines précisions sur les données concernées.

L'Autorité, en décembre 2004, dans les lignes directrices qu'elle avait publiées, avait souhaité donner des indications à la fois détaillées et opératoires sur les données qu'il convenait de collecter. Ces indications permettaient d'engager l'ensemble des opérateurs vers une normalisation des fichiers d'abonnés transmis, normalisation tant en terme de listage et de définition des champs que de formatage des données. Par exemple, lorsque le texte indique que « *les opérateurs insèrent dans les listes la mention de la profession ou activité des personnes qui en font la demande* », il était apparu opportun de préciser la notion d'activité, notamment en relation avec la nomenclature officielle existant en France (la nomenclature NAF).

Le choix avait été fait de distinguer deux catégories de données, les données obligatoires et les données facultatives. Les lignes directrices traçaient ainsi une ligne floue entre ce qui appartenait nécessairement à l'annuaire universel (les données obligatoires) et ce qui en était exclu (les données autres que les données facultatives). L'écart concernait essentiellement les données professionnelles.

Cette approche avait certaines vertus pour orienter la mise en place de l'annuaire universel tout en laissant certaines marges de manœuvre aux opérateurs, surtout dans une période où l'on ne disposait pas encore de l'expérience aujourd'hui acquise de l'ouverture du marché des services de renseignements.

Plusieurs raisons militent pour adopter aujourd'hui une approche plus directive. Il apparaît que le choix laissé par les lignes directrices s'est traduit par une pratique quasi-généralisée des opérateurs de se cantonner au recueil de la liste minimale, ce qui remet en cause l'intérêt de faire apparaître des données comme facultatives. Le souci de garantir une parfaite égalité des abonnés en matière d'inscription dans les annuaires ou les services de renseignements universels milite également pour un référentiel commun clair.

Ce projet de décision considère ainsi qu'il est souhaitable de revenir à une définition univoque des champs devant être collectés pour l'annuaire universel.

L'étendue des champs collectés définit le niveau de qualité exigible en matière d'annuaire. Deux points doivent être soulignés.

Premièrement, historiquement, du fait d'un contrat liant France Telecom et Pages Jaunes, le service de renseignements 12 donnait un accès à des données fortement enrichies par cet éditeur. Le consommateur est donc accoutumé à un niveau de détail d'informations plus élevé, même, que celui auquel il est possible d'aboutir par l'adoption du périmètre le plus large (incluant l'ensemble des données facultatives des lignes directrices). Alors même qu'au moment de la parution des lignes directrices, Pages Jaunes mettait à la disposition de tous les services de renseignements alors existant un service d'accès à la requête à ces données enrichies, cette entreprise a depuis fait part de sa décision d'interrompre ce service.

Deuxièmement, dans le cadre du second tour de concertation engagé avec le secteur depuis novembre 2005, date de l'ouverture à la concurrence des services de renseignements, les acteurs ont pu tirer certains enseignements de cette ouverture. Ils ont aussi tiré les conséquences de la décision de Pages Jaunes de ne plus fournir de service d'accès à des données enrichies. Au total, les travaux relatifs aux données professionnelles pertinentes ont montré le soutien de nombre d'acteurs pour un périmètre recouvrant *a minima* les champs obligatoires et facultatifs des lignes directrices. Par ailleurs, certaines suggestions additionnelles ont été formulées, par exemple celle de permettre à un utilisateur professionnel de définir une surface géographique de parution de son numéro.

Un dernier point mérite d'être souligné. Aucune restriction excessive ne doit être portée au droit d'inscription des abonnés dans l'annuaire universel afin que ces derniers puissent être correctement identifiés. Or, les lignes directrices n'avaient pas apprécié le risque d'apparition de telles restrictions qu'il convient d'endiguer. En conséquence, un champ complémentaire est introduit dans cette décision par rapport aux lignes directrices. Il s'agit du champ « dénomination additionnelle », qui constitue en quelque sorte un dédoublement du champ dénomination présent dans les lignes directrices. Ce nouveau champ permettra d'assurer que l'ensemble des opérateurs soient tenus de collecter une dénomination ou un complément de dénomination qui ne figurerait pas au Kbis, dès lors que l'abonné en fait la demande et qu'il fournit des justificatifs permettant à l'opérateur de faire le travail de vérification que lui impose la réglementation.

5.1 Abonnés, utilisateurs et numéros concernés

Tout abonné, personne physique ou morale, à un service fixe ou mobile, prépayé ou post payé, s'étant vu affecter un numéro du plan de numérotation national français permettant de recevoir des appels de téléphonie vocale, de fax, d'accès télématique ou de messagerie a le droit de faire inscrire ce numéro dans les listes d'annuaire universel. Il peut y associer ses données personnelles ou celles d'un ou plusieurs utilisateurs, sous réserve de leur accord.

Les numéros du plan de numérotation national français utilisés pour d'autres services, notamment radiomessagerie, monétique ou numéros internes de service, ne donnent pas droit à inscription dans l'annuaire universel.

5.2 Contenu des listes d'abonnés et d'utilisateurs

5.2.1 Format des listes

Le format des listes d'annuaires est présenté en annexe 1. Le format présenté est un format logique fixant les informations à transmettre par les opérateurs aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes afin de garantir une compilation cohérente et pertinente des informations reçues de différents opérateurs et la complétude des informations à éditer. Pour les champs pour lesquels un format particulier n'est pas indiqué, les opérateurs s'appuieront sur les normes existantes.

5.2.2 Format des enregistrements

Les listes présentées en annexe 1 décrivent le format de chaque enregistrement (un enregistrement étant une liste des champs associés à un numéro du plan de numérotation donné) de la liste d'abonnés et d'utilisateurs. Elles ne préjugent pas du protocole de codage et d'envoi qui seront librement définis entre opérateur et bénéficiaire de la mise à disposition des listes. Les données sont toutes de type « chaînes de caractères ».

5.2.3 Contenu des champs

Chaque donnée doit obligatoirement être renseignée, sauf cas explicitement prévus dans l'annexe 1. Dans le cas où une donnée n'aurait pas été renseignée à la demande de l'abonné (par exemple une adresse de messagerie électronique), un code particulier est utilisé pour le signifier. Dans le cas où une donnée n'aurait pas été renseignée car elle n'existe pas (par exemple une dénomination sociale dans le cas d'un abonné résidentiel), un code particulier différent est utilisé pour le signifier.

5.2.4 Champs ajoutés par rapport aux lignes directrices

Les travaux du groupe de travail « cession des listes d'annuaire » qui avaient permis l'élaboration des lignes directrices de décembre 2004 ont été repris en 2005, à l'issue de l'ouverture des services 118. Ils ont dès lors bénéficié de l'expérience acquise à cette occasion, des premiers enseignements liés à la constitution effective des listes par certains opérateurs et des difficultés techniques et contractuelles liées à la mise à disposition des bénéficiaires de celles-ci. De plus le contexte général de marché a évolué, par exemple suite à la décision de la société Pages Jaunes d'interrompre son service d'accès à la requête de ses données enrichies.

Ces nouveaux travaux ont mis l'accent sur la nécessité, pour permettre aux différents éditeurs d'annuaires universels et aux fournisseurs de services universels de renseignements d'offrir un service de qualité à hauteur des attentes raisonnables des consommateurs, de permettre aux abonnés résidentiels et professionnels :

- d'obtenir de leur opérateur l'inscription d'un certain nombre d'informations personnelles pertinentes absentes des lignes directrices ;
- et de bénéficier de choix étendus dans les consignes de parution relatives à ces données personnelles qu'ils peuvent donner aux éditeurs par l'intermédiaire de leur l'opérateur.

Afin que les abonnés bénéficient de ces mêmes avancées, quels que soient leurs opérateurs, l'Autorité a étendu la liste des champs dont les opérateurs doivent obligatoirement proposer l'usage à leurs abonnés.

En matière de données personnelles des abonnés ou utilisateurs, ont été ajoutés :

- Comme indiqué plus haut, un champ (U1b) permettant de mentionner, sous la responsabilité de l'abonné, toutes dénominations pertinentes pour lesquelles l'abonné peut fournir une justification (nom de marque ou de franchise par exemple). Ce champ ne peut cependant être utilisé à des fins purement publicitaires (l'opérateur est en droit de refuser la mention d'un slogan, d'un prix ou d'un produit particulier par exemple).
- Des champs (U14-U15) permettant de renseigner, en particulier pour les abonnés professionnels, une localisation d'installation téléphonique fixe différente de l'adresse postale.
- Des champs (DL2-DL10) permettant de définir une adresse de distribution des annuaires imprimés différente de son adresse postale.

- Enfin, dans le cadre de la présente consultation, l'Autorité propose de rajouter des champs (U16-U17) permettant à l'opérateur d'utiliser au besoin une nomenclature particulière pour renseigner l'activité professionnelle. Cette nomenclature pourrait être celle utilisée historiquement par l'éditeur de l'annuaire professionnel « Pages Jaunes ».

En matière de nouveaux choix de parution ou de protection des données personnelles, ont été ajoutés :

- Des champs (N13-N15) permettant à un utilisateur professionnel de définir la surface de parution de son numéro, afin par exemple de demander la parution d'un numéro de standard ou d'un numéro court de service après-vente sur l'ensemble d'un département, d'une région ou du territoire national.
- Un champ (N16) permettant de demander une parution temporaire uniquement jusqu'à une date donnée, par exemple dans le cas où un numéro est affecté à une opération événementielle de durée limitée.

5.3 Calendrier de mise en place

Les listes présentées en annexe 1 ayant été ainsi modifiées par rapport à celles mentionnées préalablement dans les lignes directrices publiées par l'Autorité en décembre 2004, les opérateurs bénéficient d'un délai de trois mois à l'issue de la publication de la présente décision pour mettre en conformité leurs fichiers mis à disposition. Pour un abonné ou utilisateur pour lequel un enregistrement existe déjà dans sa liste d'abonnés et d'utilisateurs, l'opérateur n'est tenu de proposer à l'abonné ou l'utilisateur de renseigner les nouveaux champs que lors de la souscription d'un nouvel abonnement ou d'une demande de modification de l'inscription à l'annuaire par l'utilisateur.

5.4 Contrôle du contenu

Les opérateurs sont responsables de la validité du contenu des champs, sauf indication contraire mentionnée dans l'annexe 1 à la présente décision. Ils sont donc tenus d'effectuer un niveau de contrôle et de vérification raisonnable des déclarations des abonnés, sur l'ensemble des données transmises par ceux-ci, conformément à l'article R. 10.

5.5 Information et collecte lors d'un nouvel abonnement

Lors de tout abonnement, puis à chaque contact avec un abonné ou un utilisateur concernant une inscription potentielle à l'annuaire, l'opérateur ou son distributeur doit s'assurer que l'abonné ou l'utilisateur sait pouvoir figurer dans l'annuaire universel, a connaissance de l'ensemble des champs qui y sont présents et a la possibilité de modifier chacun de ces champs.

En particulier, dans le cas des opérateurs de téléphonie mobile qui, en vertu de l'article L. 34, ne peuvent inscrire un abonné ou un utilisateur que si celui-ci a consenti de manière explicite à cette inscription, cette garantie d'information revêt un caractère essentiel pour que les abonnés et utilisateurs puissent exercer leur droit d'inscription prévu à l'article R. 10. Or, il ressort de l'expérience française récente relative à la mise en place de l'annuaire universel pour cette catégorie d'opérateurs, et notamment de la comparaison entre les pratiques des différents opérateurs, que seule l'interrogation systématique des abonnés et utilisateurs sur leur souhait de figurer ou non dans l'annuaire, préalable à la possibilité, pour le vendeur, d'enregistrer un nouvel abonnement, est à même d'offrir une telle garantie.

Dans ces conditions, il est indispensable que les opérateurs de téléphonie mobile soient tenus de recueillir expressément, préalablement à tout nouvel abonnement, les choix de parution du nouvel abonné.

Même si le risque, pour les abonnés et utilisateurs, d'être pénalisés dans l'exercice de leurs droits par un information déficiente ou par l'absence d'un recueil systématique à l'occasion d'un nouvel abonnement ne se pose pas dans les mêmes termes pour les autres opérateurs, l'extension de ce recueil systématique préalable est recommandée pour l'ensemble des opérateurs.

En matière d'information de l'abonné sur les choix proposés et les données collectées, lors de tout abonnement, puis à chaque contact concernant une inscription potentielle à l'annuaire, il convient de rappeler à tout abonné résidentiel (et de lui permettre d'exercer) les possibilités qui lui sont données en matière d'utilisation des listes de restriction de parution, d'inscription d'utilisateurs différents de l'abonné ou d'adresse électronique.

Pour un professionnel, cette liste doit être étendue aux possibilités données en matière d'utilisation des champs de profession, de dénomination sociale, d'inscription de code SIRET ou NAF, d'ordre de publication ou de regroupement de lignes, de surface de parution, etc...

5.6 Inscription automatique en « opt-out »

L'article 2 du décret 2005-606 susvisé dispose que « *les abonnés [à la téléphonie fixe] font connaître à leur opérateur ou distributeur, dans un délai de six mois à compter de la réception de l'information, leur refus de figurer sur ces listes. A défaut, ils sont réputés avoir consenti à y être mentionnés. Dans ce cas, les dispositions des 4 et 5 de l'article R. 10 du code des postes et des communications électroniques [inscription aux listes anti-prospection et anti-recherche inversée] leur sont applicables de plein droit* ».

Cette disposition, dite de l'« opt-out », impose à un opérateur d'inscrire dans sa liste d'abonnés et d'utilisateur tout abonné à la téléphonie fixe qui n'aurait pas exprimé d'opposition à cette inscription avant le délai imparti de six mois. Plus précisément, l'opérateur doit ajouter sa liste d'abonnés et d'utilisateurs un enregistrement utilisateur correspondant à cet abonné contenant :

- Pour un résidentiel : le nom, prénom et l'adresse postale, tous les numéros de téléphone liés à l'abonnement concerné, et l'inscription aux listes de restriction de parution suivantes : liste délocalisée, liste asexuée, liste anti-prospection et liste anti-recherche inversée.
- Pour un professionnel : une dénomination sociale, l'adresse postale, un numéro de téléphone lié à l'abonnement concerné, un code SIRET et un code NAF, et l'inscription aux listes de restriction de parution suivantes : liste délocalisée, liste anti-prospection et liste anti-recherche inversée.

Dans le cas où l'opérateur, tenu d'inscrire un enregistrement d'abonné en application de la disposition d'« opt-out », ne disposerait pas de toutes les informations listées précédemment, il doit contacter l'abonné avant l'expiration de la période d'« opt-out » afin d'obtenir de celui-ci ses choix en matière de parution à l'annuaire.

5.7 Mise à disposition des bénéficiaires de la liste d'abonnés et d'utilisateurs

Les opérateurs doivent communiquer aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes les différents types de fichiers mentionnés en annexe 1. Le même fichier doit être communiqué à tous les bénéficiaires de la mise à disposition des listes, à l'exception uniquement des restrictions de périmètre géographique ou des champs de gestion technique de la mise à disposition.

Ces fichiers peuvent être soit envoyés directement aux éditeurs, sous un format électronique conforme aux standards du marché, soit entreposés sur un serveur informatique de l'opérateur

auquel le bénéficiaire de la mise à disposition des listes aura accès à distance. Dans tous les cas, il appartient aux acteurs de prendre les mesures de sécurité pertinentes liées à la protection de ces données.

6 Gestion des numéros conservés

L'exercice par un abonné de son droit de conserver un numéro lorsqu'il change d'opérateur ne doit pas introduire de discontinuité en matière de présence de ce numéro et des données personnelles associées dans l'annuaire universel, à moins que cette discontinuité ne résulte du souhait explicite de l'abonné. La présente décision reprend essentiellement sur ce sujet les principes et les modes opératoires recommandés dans les lignes directrices de décembre 2004.

6.1 *Opérateur donneur*

Lorsqu'un abonné résilie un abonnement chez un opérateur fixe ou mobile en demandant la conservation de son numéro pour un abonnement auprès d'un autre opérateur, l'opérateur avec lequel l'abonnement est résilié, dit opérateur « donneur », doit mettre à jour les champs de conservation du numéro correspondant (N9 et N10) dans la liste d'abonnés et d'utilisateurs qu'il communique aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes. Afin de garantir la continuité de présence du numéro conservé dans l'annuaire universel, les données relatives au numéro correspondant, et aux abonnés et utilisateurs associés, doivent être conservées dans les listes de l'opérateur donneur un mois après la résiliation du contrat et retirées à l'issue de ce délai.

Faute du respect de ces règles, la responsabilité d'une fausse inscription dans les annuaires incomberait à l'opérateur donneur.

6.2 *Opérateur receveur*

Lorsqu'un utilisateur s'abonne chez un nouvel opérateur fixe ou mobile, directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur, en utilisant un numéro conservé, l'opérateur responsable de la parution à l'annuaire au titre du nouvel abonnement, dit opérateur « receveur », doit impérativement interroger l'abonné sur son souhait ou non d'inscrire le numéro conservé dans la liste d'abonnés et d'utilisateurs qui sera communiquée aux bénéficiaires. Cette interrogation impérative est seule à même de garantir la continuité de parution souhaitée. L'opérateur receveur doit aussi proposer à l'abonné, s'il en existe, l'inscription des numéros additionnels qu'il affecterait au même service.

Les numéros conservés entrent naturellement dans le champ d'application des dispositions de l'article L. 34 du CPCE.

Dans ces conditions, les opérateurs attributaires ou dépositaires de ressources en numérotation doivent non seulement mettre à disposition leur liste d'abonnés et d'utilisateurs, mais aussi mentionner les coordonnées des opérateurs receveurs de leurs ressources.

A l'occasion de son inscription dans la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur receveur, l'abonné peut choisir de modifier ses données personnelles ou choix de parution. En outre, il doit pouvoir formuler des choix de parution différents si plusieurs numéros sont affectés à la même ligne.

Dans tous les cas, lorsque l'opérateur receveur inscrit les informations relatives au numéro conservé dans sa liste d'abonnés et d'utilisateur, il met à jour les champs de conservation du numéro correspondant (N9 et N10).

6.3 Droit de modification par l'abonné

Dans le cas où un abonné ou un utilisateur serait insatisfait de la parution de ses données personnelles chez un bénéficiaire de la mise à disposition des listes, à la suite d'une conservation du numéro, il doit contacter son nouvel opérateur, l'opérateur receveur, lequel est en charge de vérifier le bon respect des règles précédentes d'effectuer les corrections nécessaires, si cela lui incombe, ou de demander à l'opérateur donneur, si cela incombe à ce dernier, la correction des dysfonctionnements. Lorsqu'il fait l'objet d'une telle demande, l'opérateur donneur est tenu d'effectuer les corrections nécessaires dans un délai d'une semaine.

7 Tarification de la mise à disposition

La tarification de la mise à disposition suit les règles énoncées par le Code des Postes et des Communications Électroniques et éclairées par de précédentes décisions de l'ARCEP et du Conseil de la Concurrence. Leur interprétation est en outre complétée par un récent arrêt de la CJCE relatif à la tarification des listes d'annuaire.

Il ressort de ces différents textes que la tarification de la mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs doit être établie en respectant les principes suivants.

En matière de coûts pertinents :

- Le principe des coûts incrémentaux.
- Le principe d'efficacité.
- Le principe de reflet du service rendu.

En matière de mode de tarification :

- Le principe de tarification à l'usage, sur l'ensemble des usages.
- Le principe d'indépendance par rapport à la fréquence de mise à jour.

7.1 Principes d'évaluation des coûts pertinents

7.1.1 Coût incrémentaux

L'article R.10-6 du CPCE précise que : « *Les coûts pris en compte pour la fixation du tarif sont ceux qui sont causés, directement ou indirectement, par la fourniture des listes d'abonnés (...) Les coûts liés à d'autres activités de l'opérateur en sont exclus* ». L'Autorité a déjà interprété cet article dans sa décision concernant le règlement de différend sur les sociétés Iliad et France Télécom en date du 23 septembre 2003 en précisant qu' « *il résulte de ces dispositions que les coûts à prendre en compte sont les coûts incrémentaux correspondants à l'activité* ».

Au demeurant, on notera que cette approche incrémentale a également été retenue par le Conseil de la Concurrence, alors que cet article n'avait pas encore été introduit, dans le cadre d'une décision en date du 26 juin 2002 concernant la cession des listes d'abonnés de France Télécom : « *il est constant que France Télécom ne peut fonctionner, pour les besoins de son activité de service téléphonique, sans établir un fichier commercial de ses abonnés, dont l'annuaire n'est qu'un produit dérivé* », et que : « *le coût technique d'établissement d'un tel produit est le coût incrémental* », entendu comme : « *le coût de l'incrément, c'est à dire des opérations supplémentaires nécessaires pour établir l'annuaire, le fichier commercial étant supposé réalisé* ».

La jurisprudence européenne a, depuis, établi qu'une telle approche incrémentale s'impose. Dans l'arrêt C 109/03 du 25 novembre 2004 de la Cour des Justices des Communautés KPN Telecom BV contre OPTA susvisé, la Cour de justice des Communautés européennes a en effet considéré que dès lors que l'obtention de certaines données relatives aux abonnés, telles que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone, est indissolublement liée au service de téléphonie, les coûts liés à l'obtention de ces données de base ne pouvaient être répercutés dans les tarifs de mise à disposition des listes d'abonnés.

Au total, le principe de prise en compte des seuls coûts incrémentaux est fondamental : les coûts liés à l'activité même d'opérateur ne peuvent être pris en compte pour la tarification des listes d'annuaire dans le cadre de l'article L34.

7.1.2 Efficacité

Les acteurs qui fournissent un annuaire universel ou un service universel de renseignements doivent pouvoir disposer, de façon complète, des données que les opérateurs collectent à cette fin auprès de leurs abonnés ou utilisateurs.

Cependant, les tarifs de mise à disposition ne sauraient prendre en compte des surcoûts découlant d'éventuels défauts d'efficacité de cet opérateur, sur lesquels les bénéficiaires n'ont aucune prise dans la mesure où :

- d'une part, chaque liste d'abonnés et d'utilisateurs étant spécifique à un opérateur, elle ne peut, du fait même de sa composition singulière, être constituée que par cet opérateur ;
- d'autre part, l'obtention de la liste des abonnés et utilisateurs dans les conditions définies par l'article L. 34 ne peut être réalisée qu'auprès de l'opérateur concerné.

Le monopole dont les opérateurs bénéficient ainsi dans la constitution de leurs listes d'annuaires et l'assurance d'un recouvrement des coûts appelle nécessairement l'application d'un principe d'efficacité au tarif de mise à disposition des listes.

Ce principe implique de ne prendre en compte que les coûts d'une mise en œuvre efficace du service à rendre, indépendamment de toute mise en œuvre effective potentiellement plus coûteuse.

Plus généralement, les coûts à recouvrer doivent refléter un service de qualité rendu efficacement en régime permanent.

Par exemple si deux opérateurs choisissent des solutions informatiques différentes pour obtenir le même résultat, le coût de mise en œuvre efficace ne saurait être supérieur à la moins onéreuse des deux, sous réserve qu'elle offre le niveau de qualité requis.

7.1.3 Reflet du service rendu

Les éléments de coût pris en compte par la tarification ne sauraient englober l'ensemble des coûts liés à la possibilité ouverte à tous de figurer dans l'annuaire. Ils doivent être limités aux coûts engendrés par l'exercice effectif de ce droit dans la perspective de la fourniture de la liste finalement constituée des abonnés décidant d'être inscrits et des numéros qu'ils décident d'y faire paraître.

Il en découle que les coûts pertinents recouvrent les coûts directs de cession des listes et un ensemble de coûts indirects ou associés, essentiellement les coûts d'élaboration et de maintenance de la liste d'abonnés et les coûts de collecte, strictement limités aux abonnés qui choisissent de s'inscrire.

Parmi les coûts de collecte, les coûts de collecte indirects, et notamment les coûts de développement informatique, ne peuvent être répercutés par les opérateurs qu'à un niveau

proportionné tenant compte du nombre d'inscrits effectifs et non du nombre d'abonnés, lequel ne représente que le nombre potentiel d'inscrits. En effet, si le nombre d'abonnés a pu constituer un facteur dimensionnant de ces coûts de collecte indirects, leur répercussion intégrale auprès des bénéficiaires de la mise à disposition des listes ne saurait se justifier car le service rendu est lié au nombre d'inscrits effectif. Il est donc impératif de n'en répercuter qu'une part à proportion du nombre d'inscrits.

Le même principe s'applique s'il y a lieu aux coûts en aval de la collecte : les coûts de l'opérateur ne peuvent être répercutés qu'à hauteur de leur évaluation dans le cadre d'une prévision adéquate de sa base d'abonnés inscrits.

Il en découle également que les coûts d'information des abonnés, qu'il s'agisse des coûts généraux ou spécifiques ne sauraient être pris en considération. L'information est en effet due par les opérateurs à l'ensemble de leurs abonnés indépendamment de leur décision de s'inscrire et ne peut donc pas être répercutée sur les bénéficiaires. Elle tient de la possibilité ouverte à tous de figurer dans l'annuaire mais non de l'exercice effectif de ce droit : elle ne peut donc pas voir ses coûts répercutés auprès des bénéficiaires de la mise à disposition des listes d'annuaire.

Au demeurant, on remarquera que l'arrêt de la CJCE concernant l'affaire OPTA/KPN ne fait aucunement mention de la pertinence de tels coûts d'information.

7.2 Périmètre des coûts à prendre en compte

La tarification proposée par les opérateurs pour la mise à disposition de leur liste d'abonnés et d'utilisateurs doit refléter les coûts du service rendu, considérés pertinents pour l'activité de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs.

Ces coûts pertinents du service rendu représentent une partie des coûts encourus par les opérateurs et leurs distributeurs pour répondre à leurs obligations liées à l'annuaire universel. Les paragraphes suivants précisent les coûts pertinents à prendre en compte dans l'élaboration de la tarification des listes. Par ailleurs, afin que les tarifs fixés reflètent les coûts du service effectivement rendu par les opérateurs lors de la mise à disposition de leur liste d'abonnés et d'utilisateurs en vue de fournir un annuaire universel ou un service universel de renseignements, certains coûts ne sont imputables que proportionnellement au nombre d'enregistrements d'abonnés résidentiels ou professionnels effectivement inscrits dans la base.

7.2.1 Coûts d'investissements et coûts récurrents

Les coûts à prendre en compte se distinguent en coûts d'investissements et coûts récurrents. Les coûts d'investissement sont amortis sur 10 ans. Cette durée est cohérente avec la durée de vie plausible des développements informatiques liés aux bases annuaires et des contrats mis en place par les opérateurs avec les éditeurs.

Les bénéficiaires doivent verser chaque année la même annuité pour rembourser les coûts d'investissements des opérateurs. Pour déterminer le montant de ces annuités, le taux de rémunération du capital à prendre en compte est lié à l'activité d'élaboration de la liste d'abonnés et d'utilisateurs. Il est donc indépendant des autres activités de l'opérateur et, l'activité de l'annuaire universel étant la même et présentant les mêmes risques quel que soit l'opérateur, est égal pour l'ensemble des opérateurs.

L'annexe 2 propose une évaluation de référence de ce taux de rémunération du capital.

7.2.2 Coûts d'information des abonnés

Les coûts liés à l'obligation pour les opérateurs ou leurs distributeurs, d'informer les abonnés et utilisateurs de leurs droits en matière de parution dans les annuaires, imposée par l'article R. 10 du CPCE, ne sont pas à recouvrer auprès des bénéficiaires de la mise à disposition des listes. Toute information auprès des abonnés, générale ou particulière, sur le service téléphonique (respectivement de télécopie, télématique, etc.) et les droits associés génère des coûts qui sont à rattacher au service téléphonique (respectivement de télécopie, télématique, etc.), et qui sont donc recouverts auprès des abonnés et non des consommateurs de services d'annuaires.

7.2.3 Coûts de recueil des consentements à paraître, des données personnelles et des choix de parution

En vue de la création de l'annuaire universel ou de la fourniture du service universel de renseignements, les opérateurs ont l'obligation de recueillir les données personnelles des abonnés et utilisateurs, y compris le cas échéant les consentements à paraître et les choix de parution. Ces activités correspondent aux mouvements effectués sur la base annuaire, c'est à dire au recueil initial de ces données auprès des utilisateurs et abonnés en vue de la création d'une liste d'annuaire, au recueil de telles données lors de tout nouvel abonnement, au recueil de toute modification de parution demandée par l'abonné ou l'utilisateur et aux mises à jour de la base de données de l'opérateur qui en découlent. Notons que seules les opérations d'inscriptions ou de modifications effectuées avec succès sont pertinentes en matière de service rendu, les opérations entraînant un rejet de la base ne l'étant pas.

Dans la mesure où, pour le besoin de leur activité d'opérateur, ceux-ci ont à recueillir et maintenir certaines informations sur leurs abonnés, seule une certaine proportion des coûts de recueil des données d'annuaire universel est à prendre en compte. Il s'agit des surcoûts liés à l'obligation, pour l'annuaire universel, de rajouter aux informations sur les abonnés ou utilisateurs liées à l'activité d'opérateur (telles que le numéro, la dénomination sociale, le nom, le prénom, l'adresse ou la conservation du numéro), celles propres à l'annuaire universel (telles que la profession, éventuellement l'adresse électronique ou le consentement à la voir paraître, ou encore le regroupement de lignes).

Ces coûts pertinents directs de collecte sont globalement proportionnels au nombre de mouvements d'abonnés et d'utilisateurs, résidentiels d'une part et professionnels d'autre part, concernant la base annuaire. Le nombre de mouvements est lui-même globalement proportionnel au nombre d'abonnés et d'utilisateurs, résidentiels d'une part et professionnels d'autre part, inscrits dans cette base. Les coûts pertinents sont plus élevés dans le cas d'une entreprise ou d'un professionnel par rapport à un abonné ou utilisateur résidentiel, en particulier du fait du nombre de champs concernés et des contrôles à réaliser, par exemple sur la profession.

A ces coûts directs s'ajoutent des coûts indirectement induits par la collecte, comme certains coûts de développement ou de matériel informatique. Ces coûts dépendent en partie du nombre d'abonnés inscrits résidentiels et professionnels, mais comportent également une composante fixe qui ne dépend pas de l'opérateur.

Les coûts pertinents se divisent en coûts d'investissement et coûts récurrents.

Les coûts d'investissement comprennent notamment le recueil initial et la saisie des données des abonnés et utilisateurs suite à la création de l'annuaire universel.

Les coûts récurrents comprennent notamment le recueil de ces données lors de tout nouvel abonnement, le recueil de toute modification de parution demandée par l'abonné au cours de l'abonnement et les mises à jour de la base de données de l'opérateur qui en découlent.

7.2.4 Coûts d'élaboration et de maintenance de la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur

Les coûts de développement et de maintenance des systèmes informatiques liés à l'obligation pour les opérateurs de mettre en place et de maintenir une liste d'abonnés et d'utilisateur sont pour une part pertinents.

De même que pour la collecte, dans la mesure où, pour le besoin de leur activité d'opérateur, ceux-ci ont à réaliser et maintenir des listes d'abonnés, seule une certaine proportion des coûts de développement et de maintenance des systèmes informatiques de gestion de la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur est à prendre en compte.

Ces coûts pertinents croissent avec la taille de la base de données (le nombre d'inscrits présents dans la liste d'annuaire). Ils sont cependant sensiblement égaux pour un inscrit professionnel ou résidentiel. Ces coûts se réduisent donc à une partie fixe et une partie directement proportionnelle au nombre de mouvements d'abonnés et d'utilisateurs concernant la base annuaire, lesquels mouvements sont eux-mêmes proportionnels au nombre d'abonnés et d'utilisateurs inscrits dans cette base.

Ces coûts pertinents se divisent en coûts d'investissement et coûts récurrents.

Les coûts d'investissement comprennent notamment l'extension des systèmes informatiques nécessaires à l'intégration des champs non nécessaires à l'activité d'opérateur.

Les coûts récurrents comprennent notamment la part liée à ces champs des coûts de fonctionnement, de maintenance et d'évolutivité de ces systèmes informatiques.

7.2.5 Coûts de mise à disposition de la liste

Les coûts liés à l'obligation pour les opérateurs ou leurs distributeurs de communiquer leur liste aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes sont à recouvrer auprès de ceux-ci.

Ces coûts se composent d'une première partie fixe et d'une seconde partie directement proportionnelle au nombre de mouvements d'abonnés et d'utilisateurs, résidentiels d'une part et professionnels d'autre part, concernant la base annuaire, lesquels mouvements sont eux-mêmes proportionnels au nombre d'abonnés et d'utilisateurs, résidentiels d'une part et professionnels d'autre part, inscrits dans cette base, et enfin une troisième partie proportionnelle au nombre de bénéficiaires de la mise à disposition des listes auprès desquels la liste est communiquée.

Ces coûts se divisent en coûts d'investissement et coûts récurrents.

Les coûts d'investissement comprennent notamment la mise en place de l'offre technique et financière.

Les coûts récurrents comprennent notamment la transmission initiale de la liste d'abonnés et d'utilisateurs ainsi que les transmissions des mises à jour et les suivis d'usage.

7.3 Évaluation de référence des coûts à recouvrir

L'application des principes de coûts incrémentaux et d'efficacité permet l'établissement d'un coût total annuel de référence à recouvrer par un opérateur auprès des bénéficiaires de la mise à disposition de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs car :

- les listes à mettre à disposition par chacun des opérateurs doivent répondre aux mêmes impératifs de contenu et de format ;
- l'ensemble des bénéficiaires ayant accès à ces listes au titre de l'article L. 34 est le même pour tout opérateur ;
- les coûts pertinents sont indépendants des autres activités de l'opérateur, et ne s'appuient que sur des inducteurs de coûts propres à l'activité d'annuaire (par exemple le nombre d'enregistrements inscrits) ;
- le principe d'efficacité conduit à prendre en compte les coûts de la solution de mise en oeuvre la plus rationnelle, indépendamment des choix effectifs de chaque opérateur.

En effet, en premier lieu, le contenu et le format de la liste d'abonnés et d'utilisateurs à constituer et à mettre à disposition, sont indépendants de l'opérateur et encadrés par des dispositions à caractère réglementaire. Dès lors les différentes activités de l'opérateur liées à la constitution de sa liste, telles que les développements informatiques, la formations des équipes ou la collecte des données nécessaires à l'élaboration du contenu réglementaire sont comparables.

De fait, le recueil des données des abonnés, la constitution et la mise à jour des bases correspondantes, ainsi que la mise à disposition des listes, participent de processus peu différenciés entre les opérateurs.

En second lieu, la mise à disposition elle-même doit être réalisée par tous les opérateurs auprès des mêmes bénéficiaires, rendant là aussi les coûts comparables entre opérateurs.

Par ailleurs, pour un opérateur donné, le périmètre et la réalisation de ses activités concourant à la mise à disposition de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs au titre de l'annuaire universel sont indépendants de ses diverses autres activités, en particulier de ses activités de communications électroniques pour lesquelles il affecte des numéros.

En conséquence, pour une mise en oeuvre efficace, dès lors que le coût ne dépend que de certains paramètres identifiés, comme c'est le cas pour la constitution et la cession des listes d'abonnés et d'utilisateurs, les coûts du service rendu pris en compte pour réaliser une même prestation doivent être les mêmes à égalité de ces paramètres, indépendamment des autres différences entre opérateurs. Il est donc possible d'évaluer les coûts de référence.

Ainsi, par exemple, les activités de recueil des données des abonnés, de mise à jour et de maintenance de base de données, et de mise à disposition de listes sont essentiellement des activités informatiques et de support client. Elles sont effectivement indépendantes de la nature des services de communications électroniques offerts par les opérateurs sur les numéros concernés. En conséquence, à nombres d'enregistrements d'abonnés inscrits externes égaux, respectivement résidentiels et professionnels, le coût pertinent incrémental de mise en oeuvre efficace à recouvrer doit être le même pour chaque opérateur. De même, les activités consistant à maintenir une base d'annuaire ou à la communiquer aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes étant indépendantes des autres activités de l'opérateur et étant par essence similaires dans le cadre de l'annuaire universel pour tous les opérateurs, les mêmes variables économiques (en particulier les taux d'amortissement ou de rémunération) sont à appliquer à tous les opérateurs.

Au total, le coût total annuel à recouvrer par l'opérateur est fonction du nombre d'abonnés et d'utilisateurs, résidentiels d'une part et professionnels d'autre part, inscrits dans la liste de l'opérateur, ainsi que du nombre des bénéficiaires de la mise à disposition des listes auprès desquels la liste est communiquée.

Il est donc pertinent d'évaluer un coût total annuel de référence à recouvrer par les opérateurs.

L'annexe 2 définit un tel coût total annuel de référence pour la tarification de la mise à disposition des listes d'abonnés.

Cette évaluation chiffrée est détaillée en annexe 2.

7.4 Tarification à l'usage, sur l'ensemble des usages

La tarification appliquée par les opérateurs aux différents bénéficiaires de la mise à disposition des listes doit permettre le recouvrement des coûts pertinents. Plusieurs arguments militent pour que les règles de partage entre les différents éditeurs soit en rapport avec l'usage que ces éditeurs font de la base. Une telle tarification est souhaitable, par rapport à un partage conduisant à un paiement identique pour tous les bénéficiaires, parce qu'elle présente la caractéristique de ne pas induire de barrière à l'entrée sur le marché des éditeurs : dans l'ensemble, un éditeur ne participe au recouvrement des coûts qu'à hauteur de sa part de marché. Cette méthode permet aussi de limiter la sensibilité de la facturation à un éditeur à l'évolution du nombre d'éditeurs au cours du temps. Enfin, dans la mesure où aucun critère ne s'impose comme nécessaire pour guider le partage des coûts entre éditeurs (les coûts, pour leur plus grande part, ne sont pas engendrés directement par la mise à disposition de tel ou tel bénéficiaire et sont indépendants du nombre de bénéficiaires), une structure de tarification prenant en compte l'usage respecte parfaitement l'obligation d'orienter les tarifs vers les coûts. Nombreux sont ainsi les exemples de tarification à l'usage lorsque les coûts pertinents à recouvrer ne sont pas liés au nombre d'acheteurs. Ces tarifications, de manière générale, permettent une répercussion des coûts aux acheteurs préférable, du point de vue de l'analyse économique, à une participation forfaitaire identique de tous les acheteurs.

La tarification à l'usage assure qu'à usage équivalent, c'est-à-dire pour le même nombre de requêtes d'information (de consultation d'enregistrements) dans l'année sur le fichier mis à disposition, deux bénéficiaires de la mise à disposition des listes doivent payer le même tarif. Une tarification à l'usage conduit ainsi à comparer l'intensité relative des différents modes de consultation de l'annuaire universel : annuaires papier, annuaires électroniques et services universels de renseignements.

La tarification doit être établie dans le but de permettre aux opérateurs de recouvrer, dans la mesure où ils sont incrémentaux efficaces et reflètent le service rendu, l'ensemble de leurs coûts pertinents sur l'ensemble des usages de tout ou partie des données d'abonnés et d'utilisateurs recueillies par l'opérateur, que ce soit :

- dans le cadre de la communication de listes aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements,
- dans le cadre d'offre de « cessions commerciales » - le terme de « cession commerciale » recouvrant dans ce cas tout type de cession, vente ou mise à disposition quelque en soit la destination et l'usage final, de tout ou partie des informations d'abonnés et d'utilisateurs recueillies par l'opérateur (par exemple la revente de ces données à des partenaires à des fins d'activité de marketing),
- ou pour un usage interne par l'opérateur lui-même.

Ainsi, tous ces types d'usages, à nombre d'usages équivalents, doivent participer à égalité au recouvrement des coûts (ou à tout le moins à ceux qui ne sont pas induits par un bénéficiaire donné).

Par ailleurs, la tarification appliquée par les opérateurs ne saurait inciter les bénéficiaires de la mise à disposition des listes à acquérir les listes auprès des opérateurs dans des conditions contractuelles autres que celles de l'annuaire universel. Le principe de répartition des coûts impose ainsi que la tarification faite aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements doit être inférieure à toute autre offre, si elle existe, de « cession commerciale » de tout ou partie de ces informations, sous réserve des cas précis prévus par la loi.

7.5 Indépendance par rapport à la fréquence de mise à jour

Le principe d'indépendance de la tarification par rapport à la fréquence de mise à jour permet d'éviter une mise à jour peu régulière ou sporadique de leurs données par les bénéficiaires de la mise à disposition des listes. Le tarif doit donc être indépendant du type, du nombre ou de la fréquence de mise à jour de son fichier par le bénéficiaire de la mise à disposition des listes durant sa période d'abonnement au service de mise à disposition de la liste d'abonnés et d'utilisateurs.

Ce principe se justifie par ailleurs d'une part en raison de l'aspect marginal des coûts de mise à jour et d'autre part en raison de la diversité des contraintes de mise à jour des différents types de produits d'annuaire universel, en particulier si l'on compare un annuaire en ligne et un annuaire imprimé papier.

7.6 Tarification

La tarification proposée par un opérateur aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes pour la mise à disposition de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs doit consister en un tarif d'abonnement pour l'année calendaire, révisable annuellement.

Le montant de cet abonnement annuel doit être égal à la somme :

- d'une partie variable liée à l'« usage prévisionnel » du bénéficiaire ;
- et éventuellement – au choix de l'opérateur – d'une partie fixe.

7.6.1 Partie variable liée à l'usage prévisionnel

L'« usage prévisionnel » du bénéficiaire de la mise à disposition des listes pendant l'année calendaire d'abonnement considérée est exprimé en nombre d'« équivalents requête ». Pour évaluer cet « usage prévisionnel », on prend en compte les ratios suivants :

- Un renseignement donné par un service de renseignements téléphonique compte pour 1 « équivalent requête ». Si le service de renseignements ne peut compter les renseignements donnés, mais uniquement les appels reçus, alors un appel reçu compte pour 2 « équivalents requête ».
- Une recherche sur un annuaire électronique compte pour 1 « équivalent requête » par recherche effectuée. A ce titre, si le nombre d'enregistrements présentés en réponse à une recherche n'est pas pertinent (le fait de présenter la réponse à une requête en plusieurs « pages » ne comptant pas pour plusieurs requêtes), par contre une demande de précision ou d'extension suite à une requête compte pour une nouvelle requête.
- L'impression d'un annuaire papier (départemental ou communal) compte pour un usage annuel de 20 « équivalents requête ».

La partie variable tarifée par un opérateur donnée à un bénéficiaire de la mise à disposition des listes doit être proportionnelle à son usage prévisionnel, en « équivalents requête », le même coefficient de proportionnalité s'appliquant à tous les bénéficiaires de la liste de cet opérateur.

A fin de simplification, l'opérateur pourra proposer pour la partie variable liée à l'usage prévisionnel des paliers forfaitaires correspondant à des niveaux d'usage en nombre suffisant pour ne pas constituer de barrière à l'entrée pour les bénéficiaires de la mise à disposition des listes et pour garantir qu'à des usages très sensiblement différents (par exemple du simple au triple) correspondent des abonnements différents. Un bénéficiaire de la mise à disposition des listes pourra ainsi prendre un « abonnement 1.000.000 équivalents requête » par exemple.

7.6.2 Partie fixe

La partie fixe facturée, le cas échéant, par l'opérateur doit être la même pour tous les bénéficiaires de la mise à disposition des listes. Elle ne saurait dépasser les coûts imputables directement à un bénéficiaire particulier, lesquels peuvent être évalués comme la moyenne, sur l'ensemble des bénéficiaires, des coûts de mise à disposition proprement dite dédiés à chaque bénéficiaire.

7.6.3 Tarif complet

La partie variable liée à l'usage prévisionnel et la partie fixe du tarif de l'abonnement doivent être fixées par l'opérateur afin de répartir à l'usage, sur l'ensemble des usages, le montant total des coûts pertinents de l'année considérée (en prenant en compte les coûts pertinents d'investissements et les coûts récurrents selon les modalités décrites précédemment).

Pour cela, l'opérateur doit considérer l'ensemble :

- des usages des bénéficiaires de la mise à disposition de sa liste au titre de l'article L. 34 ;
- des usages, le cas échéant, des bénéficiaires de « cessions commerciales » ;
- et, le cas échéant, des usages internes.

Usage total = Σ usages L. 34 + Σ usages commerciaux + usage opérateur

L'opérateur doit dès lors s'assurer qu'il a fixé son coefficient de proportionnalité pour la partie variable de son tarif et la partie fixe de celui-ci de telle sorte que la somme des abonnements qu'il s'apprête à recevoir pour l'ensemble de ces usages, pour l'année calendaire considérée, recouvre bien les coûts pertinents.

*$T = \Sigma$ [pour chaque bénéficiaire L. 34] (C*usage du bénéficiaire+F) + Σ [pour chaque bénéficiaire de « cessions commerciales »] (C* usage du bénéficiaire+F) + [si l'opérateur a des usages internes] (C*usage interne+F).*

Il est à noter que la partie fixe doit être décomptée une fois par société utilisatrice de la liste (y compris celles bénéficiant de « cessions commerciales » ou l'opérateur lui-même s'il utilise les données collectées pour l'annuaire universel).

En tout état de cause, le montant de l'abonnement proposé à un bénéficiaire de la mise à disposition des listes par un opérateur doit être indépendant de la solution technique de mise à disposition choisie et ne saurait dépendre de la fréquence de mise à jour associée.

7.7 Calendrier de fixation des tarifs

Afin de proposer leur tarification annuelle, les opérateurs sont tenus de respecter le calendrier suivant :

A l'occasion de chaque nouveau contrat de mise à disposition de liste d'abonnés et d'utilisateurs au titre de l'article L. 34 ou d'une « cession commerciale », l'opérateur doit se faire communiquer par le bénéficiaire de la mise à disposition :

- ses prévisions d'usage jusqu'au 31 octobre de l'année en cours si le contrat intervient au plus tard à cette date ;
- ou ses prévisions d'usage jusqu'au 31 octobre de l'année suivante si le contrat intervient après le 31 octobre de l'année en cours.

De même, pour chaque contrat en cours de mise à disposition de liste d'abonnés et d'utilisateurs au titre de l'article L. 34 ou d'une « cession commerciale », l'opérateur doit se faire communiquer par le bénéficiaire de la mise à disposition (soit directement ou par l'intermédiaire, le cas échéant, d'un tiers de confiance désigné par l'Autorité), entre le 1^{er} et le 15 novembre de chaque année :

- ses prévisions d'usage entre le 1^{er} novembre de l'année en cours et le 31 octobre de l'année suivante ;
- ainsi que l'ensemble des usages effectivement constatés entre le 1^{er} novembre de l'année précédente et le 31 octobre de l'année en cours.

S'il s'avère, au vu de l'usage réel communiqué au plus tard le 15 novembre par un bénéficiaire de la mise à disposition des listes au titre de l'article L. 34, que l'abonnement payé par celui-ci pour l'année en cours ne correspond pas à son usage constaté entre le 1^{er} novembre de l'année précédente et le 31 octobre de l'année en cours, la différence doit être régularisée entre l'opérateur et le bénéficiaire avant le 10 décembre. Cette régularisation ne tient pas compte à ce stade, le cas échéant, de l'écart entre l'usage total effectivement constaté pour l'ensemble des bénéficiaires par rapport à l'usage total prévisionnel. La régularisation d'un bénéficiaire n'entraîne donc de régularisation pour les autres.

Entre le 10 et le 15 décembre de cette même année, une fois les régularisations précédentes prises en compte, tout opérateur doit évaluer, au vu des usages réellement constatés (y compris ses propres usages internes) et des sommes réellement encaissées auprès des bénéficiaires de la mise à disposition des listes au titre de l'article L. 34 ou d'une « cession commerciale », et au vu des coûts pertinents qu'aurait réellement encourus un opérateur efficace dans sa position, si les sommes recouvrées s'écartent, dans un sens ou un autre, du niveau attendu de recouvrement des coûts pertinents efficaces. Si tel est le cas l'opérateur doit ajuster sa tarification en conséquence pour l'année suivante. Cet ajustement doit permettre non seulement de mieux prévoir le recouvrement des coûts pertinents efficaces pour cette nouvelle année, mais aussi de rembourser l'écart constaté l'année précédente une fois les régularisations individuelles effectuées. Cette nouvelle tarification doit être rendue publique avant le 20 décembre, et gouverne le renouvellement par tacite reconduction des contrats d'abonnements au 1^{er} janvier.

Tout contentieux sur les coûts et usages, prévisionnels ou constatés, ou sur les tarifs doit être soumis à l'Autorité.

7.8 Mise à disposition via un opérateur intermédiaire

Dans le cas où la liste d'un opérateur affectant des numéros serait mise à disposition via un opérateur intermédiaire (par exemple un opérateur dépositaire cédant sa liste par l'intermédiaire d'un opérateur attributaire), la tarification précédente recouvre la communication des listes par cet opérateur intermédiaire. Les coûts encourus par l'opérateur affectant les numéros pour le recueil des consentements à paraître, des données personnelles et des choix de parution, ainsi que pour la maintenance de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs et la fourniture de celle-ci à l'opérateur intermédiaire peuvent être intégrés à la tarification de la liste par l'opérateur intermédiaire s'ils lui sont effectivement facturés par l'opérateur affectant les numéros selon les modalités du présent document.

Cependant, le tarif ainsi proposé ne saurait être supérieur à celui qui serait proposé si l'opérateur intermédiaire affectait directement ces numéros.

7.9 Mise à disposition d'un fournisseur d'accès à la requête

Dans le cas où la liste d'abonnés et d'utilisateurs d'un opérateur serait communiquée à un bénéficiaire de la mise à disposition des listes afin que celui-ci offre un service d'accès à la requête aux données concernées à des sociétés tierces offrant elles-mêmes des annuaires universels ou des services universels de renseignements sur le territoire français ou à l'étranger, les mêmes dispositions de tarification s'appliquent.

Le fournisseur d'accès à la requête doit ainsi, chaque fois qu'il communique ses prévisions d'usages ou ses usages constatés, fournir le détail de ses usages propres et de l'ensemble des usages des sociétés tierces auxquels il permet l'accès à la requête.

Les opérateurs doivent ainsi proposer à ce bénéficiaire de la mise à disposition des listes fournisseur d'accès à la requête un tarif d'abonnement égal à la somme des tarifs qui seraient proposés aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes accédant à la requête s'ils s'abonnaient directement auprès de l'opérateur. En particulier, la partie fixe, le cas échéant, de l'abonnement doit être facturée autant de fois qu'il y a de bénéficiaires de l'accès à la requête, et une fois de plus si le fournisseur d'accès à la requête offre lui-même un service d'annuaire universel ou un service universel de renseignements au grand public.

L'existence de ce type de bénéficiaires de la mise à disposition des listes ne modifie donc nullement les tarifs proposés par les opérateurs ni les sommes recouvrées par ceux-ci auprès des autres bénéficiaires de la mise à disposition des listes.

Décide :

Article 1^{er} :

Opérateurs attributaires et dépositaires

Sur toute demande présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, les opérateurs attributaires de ressources en numérotation communiquent :

- dans les conditions définies au quatrième alinéa de l'article L. 34 du CPCE, la liste de tous les abonnés ou utilisateurs auxquels ils ont affecté, directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur, un ou plusieurs numéros du plan de numérotation téléphonique prévu à l'article L. 44 du même code ;
- le cas échéant, les coordonnées des opérateurs dépositaires de leurs ressources dont les numéros ne sont pas couverts par cette liste.

Les opérateurs dépositaires de ressources en numérotation, qui affectent des numéros à des abonnés ou utilisateurs, directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur, sont tenus d'établir la liste de ces abonnés ou utilisateurs et de la communiquer aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes de manière unique, soit directement, soit par l'intermédiaire de l'opérateur attributaire des ressources concernées, sous réserve de l'accord de ce dernier, dans les conditions définies au quatrième alinéa de l'article L. 34 du CPCE.

Article 2 :

Information des distributeurs

Tout opérateur doit informer ses distributeurs de leurs obligations liées à l'annuaire universel, en particulier en matière d'information des abonnés et futurs abonnés.

Article 3 :

Existence d'une offre de mise à disposition de la liste d'abonnés et d'utilisateurs

Tout opérateur qui offre un service comprenant l'affectation à des abonnés, directement ou indirectement, de numéros donnant droit à l'inscription à l'annuaire doit disposer d'une offre technique et commerciale de communication de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes à la date du lancement de ce service. Toute offre de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs par un opérateur doit garantir une mise à disposition technique des données dans le mois suivant l'acceptation de l'offre par le bénéficiaire de la mise à disposition des listes. Toute modification à la liste d'abonnés et d'utilisateurs d'un opérateur ou aux coordonnées des opérateurs dépositaires doit être reportée dans la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur de telle manière que les bénéficiaires de la mise à disposition de cette liste puissent disposer des informations correspondantes dans un délai d'une semaine après l'événement générateur de cette modification.

Article 4 :

Service d'accès à la requête à destination des éditeurs d'annuaires universels ou des fournisseurs de services universels de renseignements

Les opérateurs sont tenus de communiquer leur liste lorsqu'ils sont saisis d'une demande, que celle-ci émane directement d'un éditeur d'annuaire universel ou d'un fournisseur de services universels de renseignements ou qu'elle émane d'un opérateur intermédiaire souhaitant offrir un service d'accès à la requête à destination des éditeurs d'annuaires universels ou des fournisseurs de services universels de renseignements, sous réserve que ces derniers n'utilisent ce service d'accès que pour offrir directement un service d'annuaire universel ou un service universel de renseignements sur le territoire français ou à l'étranger, à l'exclusion de tout autre usage.

Article 5 :

Contenu des listes

Les listes communiquées par les opérateurs au titre de l'article L. 34 du CPCE doivent contenir l'intégralité des champs définis en annexe 1 à la présente décision, renseignés selon les dispositions précisées dans cette même annexe. Les opérateurs bénéficient d'un délai de trois mois à l'issue de la publication de la présente décision pour mettre en conformité leurs fichiers mis à disposition des bénéficiaires.

Article 6 :

Devoir d'information des abonnés

Les opérateurs sont tenus de mettre à la disposition de l'ensemble de leurs abonnés l'information relative à leur droit et à ce que ce droit recouvre et aux modalités d'inscription à l'annuaire.

En particulier, lors de tout abonnement, puis à chaque contact concernant une inscription potentielle à l'annuaire, tout opérateur doit rappeler à tout abonné résidentiel les possibilités qui lui sont données en matière d'utilisation des listes de restriction de parution, d'inscription d'utilisateurs différents de l'abonné ou d'adresse électronique et lui permettre de les exercer. Pour un professionnel, cette liste doit être étendue aux possibilités données en matière

d'utilisation des champs de profession, de dénomination sociale, d'inscription de code SIRET ou NAF, d'ordre de publication ou de regroupement de lignes et de surface de parution.

Inscriptions en « opt-in »

Les opérateurs de téléphonie mobile doivent impérativement recueillir, préalablement à tout nouvel abonnement, les choix de parution du nouvel abonné. Cette obligation s'applique également lorsque l'abonnement est souscrit par l'intermédiaire d'un distributeur.

Inscriptions en « opt-out »

Un opérateur tenu d'inscrire, au titre de l'article 2 du décret n° 2005-606 susvisé, les données personnelles d'un abonné alors que celui-ci ne s'est pas exprimé sur ses choix de parution doit inscrire au minimum, au besoin en contactant l'abonné pour obtenir les données nécessaires :

- pour un résidentiel, le nom, prénom et l'adresse postale, tous les numéros de téléphone liés à l'abonnement concerné, et l'inscription à la liste délocalisée, à la liste asexuée, à la liste anti-prospection et à la liste anti-recherche inversée ;
- pour un professionnel, une dénomination sociale, l'adresse postale, un numéro de téléphone lié à l'abonnement concerné, un code SIRET et un code NAF, et l'inscription à la liste délocalisée, à la liste anti-prospection et à la liste anti-recherche inversée.

Article 7 :

Conservation du numéro

Lorsqu'un abonné résilie un abonnement chez un opérateur fixe ou mobile en demandant la conservation de son numéro, l'opérateur donneur doit mettre à jour les champs de conservation du numéro dans sa liste d'abonnés et d'utilisateurs qu'il communique aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes. L'opérateur donneur doit conserver dans cette liste les données relatives au numéro correspondant, et aux abonnés et utilisateurs associés, pendant un mois après la résiliation du contrat. Il doit les retirer à l'issue de ce délai.

Les opérateurs receveurs de numéros conservés sont tenus d'établir leurs propres listes d'abonnés et d'utilisateurs et de la communiquer aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes qui en font la demande.

Les opérateurs attributaires ou dépositaires de ressources en numérotation doivent communiquer les coordonnées des opérateurs receveurs de leurs ressources aux bénéficiaires de la mise à disposition de leur listes d'abonnés et d'utilisateurs.

L'opérateur receveur, responsable de la parution à l'annuaire au titre du nouvel abonnement, doit impérativement obtenir de l'abonné, lors de son abonnement, ses souhaits concernant l'inscription du numéro conservé dans la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur receveur, ainsi que, le cas échéant, l'inscription des numéros additionnels que ce dernier affecterait au même service.

Lorsque le nouvel opérateur inscrit les informations relatives au numéro conservé dans sa liste d'abonnés et d'utilisateur, il met à jour les champs de conservation du numéro et maintient la présence de ceux-ci dans la liste jusqu'à ce qu'une nouvelle conservation du numéro vers un nouvel opérateur soit demandée.

A la demande de l'abonné ou de l'utilisateur, le nouvel opérateur doit corriger tout dysfonctionnement ou demander à l'opérateur donneur, le cas échéant, la correction nécessaire dans un délai d'une semaine.

Article 8 :

Périmètre des coûts pertinents

La tarification mise en oeuvre par les opérateurs pour la mise à disposition de leurs listes d'abonnés et d'utilisateurs doit permettre de recouvrer les coûts pertinents suivants :

- les coûts de collecte, qui sont liés à l'obligation qui leur incombe de recueillir les données annuaire ;
- les coûts de développement informatique et de maintenance de la liste liés à leur obligation de maintenir une liste annuaire ;
- les coûts de communication de la liste.

Ce recouvrement est toutefois conditionné par le respect des principes des coûts incrémentaux, de reflet du service rendu, et d'efficacité, tels qu'exposés et éclairés au paragraphe 7.1 de la présente décision.

En particulier :

- Les opérateurs ne peuvent recouvrer auprès des bénéficiaires de la mise à disposition des listes aucun des coûts liés à l'obligation qui leur incombe d'informer les abonnés et utilisateurs de leurs droits en matière de parution dans les annuaires.
- Seuls les coûts engendrés par les abonnés inscrits sont pertinents.
- Les coûts de collecte indirects ne sont pertinents qu'en proportion du nombre d'abonnés pour lesquels au moins un enregistrement est inscrit dans la liste de l'opérateur par rapport au nombre d'abonnés auxquels l'opérateur a affecté au moins un numéro.
- Les bénéficiaires de la mise à disposition ne peuvent être facturés au plus qu'à hauteur des coûts qu'un opérateur efficace aurait engagés pour rendre le même service.
- Les données exclues explicitement par la jurisprudence européenne ne sont pas comptabilisées dans les coûts de collecte facturés aux bénéficiaires des listes.

L'application de l'ensemble de ces principes permet de produire une évaluation de référence des coûts pertinents de mise à disposition de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs d'un opérateur à la date de la présente décision, conformément à l'approche développée au 7.3 de la décision. Cette évaluation est détaillée à l'annexe 2 de la présente décision.

Article 9 :

Numéros internes

Les numéros dont l'opérateur est attributaire pour son propre compte ne sont pas à prendre en compte lors de l'évaluation des coûts pertinents. En particulier, un opérateur n'ayant que des numéros internes dans sa liste ne saurait facturer la mise à disposition de celle-ci.

Article 10 :

Tarification indépendante de la fréquence de mise à jour

La tarification proposée par les opérateurs pour la mise à disposition de leurs listes d'abonnés et d'utilisateurs doit être, pour un bénéficiaire donné de la mise à disposition des listes, indépendante du type, du nombre ou de la fréquence de communication de son fichier à ce bénéficiaire.

Article 11 :

Tarification à l'usage, sur tous les usages

La tarification proposée par un opérateur aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes pour la communication de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs doit consister en un tarif d'abonnement pour l'année calendaire, révisable annuellement. Le montant de cet abonnement annuel doit être égal à la somme d'une partie variable liée à la part d'« usage prévisionnel » du bénéficiaire par rapport à l'ensemble des usages de la liste constituée par l'opérateur, augmentée éventuellement, au choix de l'opérateur, d'une partie fixe égale pour tous les bénéficiaires.

La partie fixe facturée, le cas échéant, par l'opérateur doit être la même pour tous les bénéficiaires de la mise à disposition des listes. Elle ne saurait dépasser les coûts imputables directement à un bénéficiaire particulier, soit la moyenne sur l'ensemble des bénéficiaires de la mise à disposition de la liste des coûts de mise à disposition proprement dite de la liste dédiés à chaque bénéficiaire.

La partie variable liée à l'usage prévisionnel et l'éventuelle partie fixe du tarif de l'abonnement doivent être fixées par l'opérateur afin de répartir les coûts pertinents de l'année considérée sur l'ensemble des usages des bénéficiaires de la mise à disposition de sa liste au titre de l'article L. 34, le cas échéant, des bénéficiaires de « cessions commerciales » (au sens de la présente décision) et, le cas échéant, des usages internes.

Article 12 :

Calendrier annuel de fixation des tarifs

Les opérateurs sont tenus de respecter les règles et le calendrier prévu au paragraphe 7.7 de la présente décision pour élaborer leur tarification annuelle de mise à disposition de leur liste d'abonnés. Cette tarification s'applique à compter de l'année calendaire 2007.

Article 13 :

Tarification de la mise à disposition d'un fournisseur de service d'accès à la requête

Dans le cas où la liste d'abonnés et d'utilisateurs d'un opérateur serait communiquée à un opérateur bénéficiaire de la mise à disposition des listes afin que celui-ci offre un service d'accès à la requête aux données concernées à des sociétés tierces offrant elles-mêmes des annuaires universels ou des services universels de renseignements sur le territoire français ou à l'étranger, les opérateurs doivent proposer à ce bénéficiaire de la mise à disposition des listes, fournisseur d'accès à la requête, un tarif d'abonnement égal à la somme des tarifs qui seraient proposés aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes accédant à la requête s'ils s'abonnaient directement auprès de l'opérateur.

La tarification par ce bénéficiaire de la mise à disposition des listes, fournisseur d'accès à la requête, de son service d'accès à la requête est libre.

Article 14 :

Abrogation des lignes directrices

Les lignes directrices relatives aux conditions de cession des listes d'abonnés ou d'utilisateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements publiées par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 16 décembre 2004 sont abrogées.

Article 15 :

Date d'effet

Sauf mention contraire dans l'un des articles précédents, les différents acteurs sont tenus au respect de l'ensemble du dispositif de la présente décision à compter de sa publication au *Journal officiel* de la République française.

Article 16 :

Exécution

Le Président de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée, après homologation par arrêté du ministre délégué à l'Industrie, au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le XX XX 2006

Le Président

Annexe 1 à la décision n° 06-0639 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du XX XX 2006 précisant le contenu des listes d'abonnés ou d'utilisateurs mise à disposition par les opérateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements

1 Introduction

A la suite des travaux conduits en 2004 par le groupe de travail « cession des listes d'abonnés », l'Autorité avait proposé, dans ses lignes directrices de décembre 2004, un tableau de référence sur le contenu des listes d'abonnés et d'utilisateurs que les opérateurs sont tenus de communiquer aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes au titre de l'article L. 34 du code.

Lors de la reprise des travaux du groupe de travail, à l'automne 2005, il est apparu qu'il était nécessaire de faire évoluer ce tableau de référence. Il est en particulier apparu nécessaire de procéder, entre autre, aux modifications suivantes :

- suppression de la notion de « champ facultatif » ;
- ajout de précisions quant au contenu de certains champs ;
- ajout de certains champs liés en particulier aux inscriptions professionnelles (dénomination sociale, surface de parution, etc.).

La présente annexe répond donc à ces différents besoins, en précisant le contenu des listes d'abonnés et d'utilisateurs mise à disposition par les opérateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements.

2 En-tête de fichier

	Désignation	Longueur	Codage, commentaires
F1	Format du fichier	2	Version du protocole (valeur de 01 à 99). La valeur de départ est 01.
F2	Nombre d'enregistrements	8	Nombre d'enregistrements « utilisateur » dans le fichier.
F3	Date de création du fichier	8	AAAAMMJJ
F4	Numéro de version	4	Numéro incrémental de version de fichier de 0000 à 9999. Redémarre à 0000 après 9999.
F5	Type de fichier	1	C= Complet I = Incrémental
F6	Opérateur	4	Code ARCEP de l'opérateur.
F7	Gestionnaire technique	4	Code ARCEP du fournisseur si différent de l'opérateur.
F8	Champ libre	100	

A la suite de l'en-tête, le fichier contient un certain nombre d'enregistrements « utilisateur » (voir ci-dessous).

F8 : Ce champ permet aux opérateurs de communiquer tout message de service aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes. Il peut donc être différent selon le bénéficiaire de la mise à disposition des listes.

3 Enregistrement « utilisateur »

	Désignation	Longueur	Codage, commentaires
N1	Numéro d'ordre de l'enregistrement dans le fichier	8	
N2	Date de modification	8	Date de modification de l'enregistrement dans le SI de l'opérateur sous la forme AAAMJJ
N3	Type de modification	1	C= Création M = Modification S = Suppression
N4	Numéro de téléphone	10	E Z ABPQ MCDU
N5	Type de terminal	3	Téléphone fixe, mobile, fax, téléphone/fax, mobile fax, mobile data, visio. fixe, visio. mobile (voir codage ci-dessous)
N6	Type de service	3	Fixe, mobile, audiotel, kiosque, serveur vocal (voir codage ci-dessous)
N7	Type de tarification	3	Libre appel (T0), libre appel universel (LAU), paliers T1 à T6, TF1, TF2, tarif spécial (TS)
N8	Indicateur de numéro d'urgence	1	O = Oui (SAMU, gendarmerie...) N = Non
N9	Indicateur de conservation du numéro	1	E = (Entrante) pour l'opérateur receveur S = (Sortante) pour l'opérateur donneur
N10	Code opérateur de conservation du numéro	4	Code ARCEP de l'opérateur donneur ou receveur
N11	Initiale pays	2	Indicatif télex
N12	Numéro d'appel	20	Numéro à paraître et format de parution (ex : 112) (Les numéros libre appel universel apparaissent ici)
N13	Arrondissement de parution	2	Pour Paris (01 à 20), Lyon (01 à 09), Marseille (01 à 16)
N14	Localité de parution	5	Code Postal
N15	Départements de parution	30	Liste des codes départements (à 2 ou 3 chiffres) N = Parution Nationale
N16	Indicateur de parution temporaire	8	AAAMJJ date de fin de parution ou T = Temporaire si la date n'est pas connue
A1	Numéro dans la voie	5	
A2	Complément du numéro dans la voie	1	De A à Z ou b= bis, c= ter, etc.
A3	Type de voie	4	R = Rue, Av = Avenue, Bd = Boulevard, etc. Il est recommandé d'utiliser les normes existantes
A4	Nom de la voie	40	

A5	Complément d'adresse	30	Bâtiment, lieu-dit, quartier, etc.
A6	Arrondissement	2	Pour Paris (01 à 20), Lyon (01 à 09), Marseille (01 à 16)
A7	Code Postal	5	
A8	Cedex	5	Ensemble cedex plus code
A9	Boîte postale	5	
A10	Localité	60	
L2	Partie L2 de l'adresse au format postal	50	Couloir, appartement, etc.
L3	Partie L3 de l'adresse au format postal	50	Ensemble bâtiment (bâtiment, immeuble, escalier, étage, etc.)
L4	Partie L4 de l'adresse au format postal	50	Voirie (numéro, complément, type de voie, nom de la voie)
L5	Partie L5 de l'adresse au format postal	50	Lieu-dit
U1a	Dénomination de l'entreprise	100	
U1b	Dénomination additionnelle	100	
U2	Nom	100	
U3	Prénom	30	
U4	Complément de désignation	60	Sigle, SARL, second prénom, etc.
U5	Type d'utilisateur	1	R = Résidentiel P = Professionnel E = Entreprise
U6	Désignation de ligne	100	Permet de préciser l'affectation de la ligne ou l'activité d'un utilisateur. Exemples : secrétariat, standard, modem Internet.
U7	Profession	30	
U8	Code SIRET	14	
U9	Code NAF	4	
U10	Adresse électronique	50	
U11	Code NSIM	4	Rang de publication d'un utilisateur
U12	Code NIG ou équivalent	10	Numéro de référence d'une inscription groupée
U13	Code NIGSEQ ou équivalent	10	Numéro d'ordre (000 à 999) dans une inscription groupée

U14	Code commune d'installation téléphonique	5	Code Postal Pour une installation fixe Si différent de A7
U15	Code département d'installation téléphonique	3	Pour une installation fixe Si différent du département dont le Code Postal est A7
U16	Code libellé professionnel	6	<i>Voir ci-dessous</i>
U17	Libellé professionnel	100	<i>Voir ci-dessous</i>
DL2	Adresse de distribution : Partie L2 de l'adresse au format postal	50	Couloir, appartement, etc.
DL3	Adresse de distribution : Partie L3 de l'adresse au format postal	50	Ensemble bâtiment (bâtiment, immeuble, escalier, étage, etc.)
DL4	Adresse de distribution : Partie L4 de l'adresse au format postal	50	Voirie (numéro, complément, type de voie, nom de la voie)
DL5	Adresse de distribution : Partie L5 de l'adresse au format postal	50	Lieu-dit
DL6	Adresse de distribution : Arrondissement	2	Pour Paris (01 à 20), Lyon (01 à 09), Marseille (01 à 16)
DL7	Adresse de distribution : Code Postal	5	
DL8	Adresse de distribution : Cedex	5	Ensemble cedex plus code
DL9	Adresse de distribution : Boîte postale	5	
DL10	Adresse de distribution : Localité	60	
C1	Liste « délocalisée »	1	Liste de restriction n°2 de l'article R. 10 O = Oui (uniquement les champs A7 et A10) N = Non
C2	Liste « asexuée »	1	Liste de restriction n°3 de l'article R. 10 O = Oui (uniquement une initiale) N = Non
C3	Liste « anti-prospection »	1	Liste de restriction n°4 de l'article R. 10 O = Oui N = Non
C4	Liste « anti-recherche inversée »	1	Liste de restriction n°5 de l'article R. 10 O = Oui N = Non
X1	Champ libre	200	

4 Règles d'utilisation des champs

N3 : Lorsqu'un utilisateur demande à être retiré des listes, un enregistrement de suppression (voir champs N3) est maintenu par l'opérateur dans sa liste d'abonnés pendant une semaine. Cet enregistrement comporte toujours les coordonnées de l'utilisateur, mais celles-ci doivent être retirées immédiatement de leur compilation d'annuaire universel par les bénéficiaires de la mise à disposition des listes. Après une semaine, l'enregistrement de cet utilisateur est retiré des listes.

N5 : On utilise le codage suivant :

Code	Libellé terminal (champ N5)
TF	Téléphone fixe
TM	Téléphone mobile
TC	Télécopieur
TPC	Téléphone et télécopieur
TX	Télex
MF	Mobile fax
MD	Mobile data
VF	Visiophone fixe
VM	Visiophone mobile

Pour un mobile fax ou un mobile data, le code 'TM' sera utilisé par défaut ; l'opérateur n'est tenu de considérer les codes MF ou MD que s'il dispose de l'information correspondante. De même pour la visiophonie. Cette liste pourra être étendue avec l'émergence des services convergents.

N6 : On utilise le codage suivant :

Code	Libellé service (champ N6)
TFS	Service de téléphonie fixe standard
TFL	Service de téléphonie fixe sur large bande
TI	Service de téléphonie sur Internet
TFN	Service de téléphonie fixe numérique
TMS	Service de téléphonie mobile standard
SA	Service Audiotel
SK	Service kiosque
SV	Serveur vocal

Cette liste pourra être étendue avec l'émergence des services convergents.

N7 : Se référer à la décision 02-607 de l'ART en date du 23 juillet 2002. Le type de tarification est déterminé en fonction du numéro renseigné au champ N4 (et non N12).

N9 : L'opérateur donneur du numéro renseigne le champ à « S », l'opérateur receveur du numéro renseigne le champ à « E » tant que le numéro n'est pas à nouveau conservé vers un autre opérateur.

N10 : Si le champ N9 est à « S », l'opérateur donneur doit inscrire le code opérateur ARCEP de l'opérateur receveur. Si le champ N9 est à « E », l'opérateur receveur doit inscrire le code opérateur ARCEP de l'opérateur donneur. Ces codes sont disponibles auprès de l'ARCEP.

N12 : Le champ permet à l'abonné à la fois de faire paraître un numéro sous une forme différente du format standard et de faire paraître un numéro de téléphone différent du numéro de téléphone déclaré dans le champ N4. Ces usages sont généralement utilisés dans le cas des numéros courts ou spéciaux. La mention tarifaire sera déduite du numéro technique fourni dans le champ N4. Si le champ n'est pas renseigné, c'est le format de parution par défaut qui est utilisé : XX XX XX XX XX, soit cinq groupements de deux chiffres séparés par un blanc. Si le champ est renseigné, il comporte le numéro à paraître dans son format de parution avec des tirets en lieu et place des blancs séparateurs.

Exemple : pour le numéro de téléphone 0820820820, si la parution souhaitée est sous la forme « 0 820 820 820 », le champ N12 doit contenir l'information suivante : 0-820-820-820.

N13-N15 : Des champs ont été ajoutés (par rapport aux lignes directrices) afin de permettre à un utilisateur professionnel de définir la surface de parution de son numéro. Cette surface de parution s'applique aux numéros géographiques ou non géographiques.

N15 : Liste de codes départements (par exemple séparés par des virgules). Pour une parution régionale, mettre les codes des différents départements concernés. Le champ est renseigné à « N » pour une parution nationale.

N16 : Un champ a été ajouté (par rapport aux lignes directrices) afin de permettre à un utilisateur de définir une parution temporaire jusqu'à une date donnée ou sans la fixer dans le cas où elle ne serait pas connue.

A1-A10 et L2-L5 : Pour renseigner l'adresse, il est possible d'utiliser soit les champs A1 à A5, soit les champs L2 à L5, mais l'usage d'au moins l'un des deux groupes complets de champs est obligatoire. Les champs A6 à A10 doivent dans tous les cas être renseignés. L'adresse à inscrire est celle de l'utilisateur concerné (en particulier si ce n'est pas l'abonné).

U1a-U13 : On peut associer plusieurs utilisateurs (personnes physiques ou morales) à un même numéro. Dans le cas d'une personne physique, le champ U5 doit être à « R ». Les champs U1a, U1b, U4, U8, U9, U12 et U13 n'ont pas à être renseignés. Dans le cas d'une personne morale, le champ U5 doit être à « P » ou « E » et le champ C1 doit être à « N ». Les champs U2 et U3 n'ont pas à être renseignés.

U1a : Ce champ peut contenir, à la demande de l'abonné, une liste de dénominations sociales présentes dans le K-bis séparées par des points-virgules. Néanmoins, seule la première dénomination est considérée donnée d'annuaire universel au sens des annuaires papier.

U1b : Un champ a été ajouté (par rapport aux lignes directrices) pour permettre à l'abonné de rajouter, sous sa responsabilité, toutes autres dénominations pertinentes additionnelles séparées par des points-virgules qui ne seraient pas présentes dans le K-bis et pour lesquelles l'abonné peut fournir une justification (nom de marque ou de franchise par exemple). Ce champ ne peut cependant être utilisé à des fins purement publicitaires (l'opérateur est en droit de refuser la mention d'un slogan, d'un prix ou d'un produit particulier par exemple). Seule la première dénomination additionnelle est considérée donnée d'annuaire universel au sens des annuaires papier.

U7 : Ce champ peut contenir, à la demande de l'utilisateur et sous sa responsabilité, l'indication d'une profession. Les opérateurs peuvent, s'ils le désirent, imposer une nomenclature pour ce champ.

U8-U9 : Dans le cas d'une personne morale (champ U5 à « P » ou « E »), l'opérateur doit proposer expressément à l'utilisateur de renseigner ces champs. L'opérateur doit vérifier la cohérence des codes exprimés entre eux et avec la profession mentionnée en U7.

U10 : Ce champ peut contenir, à la demande de l'utilisateur et sous sa responsabilité, l'indication d'une adresse électronique. Celle-ci ne sera pas reportée sur les annuaires papier.

U11 : Ce champ peut être utilisé, à la demande de l'abonné, pour imposer un ordre de présentation des différents utilisateurs d'un même numéro.

U12-U13 : Ces champs peuvent être utilisés, à la demande de l'abonné, pour imposer un ordre de présentation des différents utilisateurs et numéros rattachés à une même adresse ou à une même personne morale.

U14-U15 : Des champs ont été ajoutés (par rapport aux lignes directrices) afin de permettre de renseigner, en particulier pour les abonnés professionnels, une localisation d'installation téléphonique différente de l'adresse postale mentionnée par l'abonné.

U14 : Ce champ n'est pas renseigné si le Code Postal de la commune d'installation est le même que celui mentionné en A7.

U15 : Ce champ n'est pas renseigné si le département d'installation est le même que celui correspondant au Code Postal mentionné en A7.

U16-U17 : Dans le cadre de la présente consultation, l'Autorité propose de rajouter des champs (par rapport aux lignes directrices) afin de permettre à l'opérateur d'utiliser au besoin

une nomenclature particulière proposée par les éditeurs pour renseigner l'activité professionnelle. Cette nomenclature pourrait être celle utilisée historiquement par l'éditeur de l'annuaire professionnel « Pages Jaunes ». Si une telle nomenclature est utilisée par l'opérateur, le propriétaire de cette nomenclature pourrait être en droit de lui demander une licence de droit d'usage raisonnable. L'opérateur doit vérifier la cohérence d'usage de ces champs avec les champs U7 à U9.

DL2-DL10 : Des champs ont été ajoutés (par rapport aux lignes directrices) afin de permettre à un utilisateur de définir une adresse de distribution des annuaires imprimés différente de son adresse renseignée aux champs A1-A10 et L2-L5. Si ces champs sont vides, ce sont les champs A1-A10 et L2-L5 qui définissent l'adresse de distribution des annuaires imprimés. Par exception aux règles de l'annuaire universel, l'opérateur n'a obligation de mettre ces champs qu'à disposition de l'éditeur d'annuaire prestataire de la seconde composante du service universel.

C1-C2 : Les articles R. 10 et R. 10-5 du code précisent les usages à respecter par les éditeurs d'annuaires et les services de renseignements pour ces champs, en particulier en matière de risque d'homonymie et de protection la plus forte à appliquer si plusieurs enregistrements de l'annuaire universel, le cas échéant dans les listes de différents opérateurs, concernent le même abonné ou utilisateur. Dans le respect de ces usages, dans le cas où le champ C2 est à « O », le choix de l'initiale (ou des initiales) à faire paraître dans les annuaires à la place du prénom est laissé à l'éditeur. Ce choix doit effectivement, dans la mesure du possible, masquer le sexe de la personne.

X1 : Ce champ permet aux opérateurs de communiquer toute information complémentaire sur l'utilisateur aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes. Il doit être le même pour tous les bénéficiaires de la mise à disposition des listes.

Annexe 2 à la décision n° 06-0639 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du XX XX 2006 précisant la tarification des listes d'abonnés ou d'utilisateurs mise à disposition par les opérateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements

La présente annexe définit la méthode appliquée par l'Autorité pour évaluer le coût total annuel pertinent devant être réparti entre les bénéficiaires par les opérateurs pour la mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs mentionnées au quatrième alinéa de l'article L. 34 du CPCE.

Cette méthode consiste, à définir, prendre en compte et annualiser de manière normalisée les coûts du service rendu en appliquant les principes des coûts incrémentaux, d'efficacité, et de coût du service rendu définis au paragraphe 7.1 de la décision au périmètre pertinent des coûts défini au paragraphe 7.2.

L'évaluation faite correspond à des valeurs numériques évaluées en 2007. Pour les années suivantes, il conviendrait de les réactualiser en fonction du contexte économique externe (inflation, hausse des salaires, progrès technique, etc.)

L'évaluation utilise un taux de rémunération du capital, tel que mentionné au paragraphe 7.2.1 de la décision et lié à une durée d'amortissement de 10 ans, égal à celui adopté par l'Autorité pour évaluer les coûts et les tarifs des activités régulées de France Télécom en 2006 et en 2007, soit 9,8%. En conséquence, 14,7% de tout investissement pris en compte dans les coûts pertinents doivent être refacturés annuellement aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes.

Dans ce qui suit, toute valeur « moyenne sur l'année considérée » peut être évaluée comme moyenne entre sa valeur au 1^{er} janvier et sa valeur au 31 décembre de l'année calendaire en question.

1 Décomposition en inducteurs pertinents

De par les principes de coûts incrémentaux et d'efficacité, le coût total annuel recouvrable par un opérateur est égal à :

$$T = C + C_{ins} * T_{ins} + (C_{res} * N_{res} + C_{pro} * N_{pro}) + I + I_{ins} * N_{ins} + M + (M_{res} * N_{res} + M_{pro} * N_{pro}) + M_{ben} * N_{ben}$$

où

- C, C_{ins}, C_{res} et C_{pro} sont les coefficients des coûts annuels liés au recueil des consentements à paraître, des données personnelles et de certains choix de parution respectivement pour les parts fixe (C), liée au taux d'inscription des abonnés (C_{ins}), proportionnelle au nombre d'enregistrements résidentiels inscrits sur la liste de l'opérateur (C_{res}) et proportionnelle au nombre d'enregistrements professionnels inscrits sur la liste de l'opérateur (C_{pro}) ;
- I et I_{ins} sont de même les coefficients des coûts annuels liés à l'élaboration et à la maintenance de la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur, respectivement pour les parts fixe (I) et proportionnelle au nombre d'enregistrements inscrits sur la liste de l'opérateur (I_{ins}) ;
- M, M_{res}, M_{pro} et M_{ben} sont de même les coefficients des coûts annuels liés à la communication de la liste aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes, respectivement pour les parts fixe (M), proportionnelle au nombre d'enregistrements

résidentiels inscrits sur la liste de l'opérateur (Mrs), et proportionnelle au nombre d'enregistrements professionnels inscrits sur la liste de l'opérateur (Mpro) et au nombre des bénéficiaires de la mise à disposition des listes (Mbén) ;

- Tins est un coefficient lié au taux « moyen sur l'année considérée » d'inscription des abonnés dans la liste de l'opérateur ;
- Nres, Npro, Nins et Nben sont respectivement les nombres « moyens sur l'année considérée » d'enregistrements résidentiels externes inscrits, d'enregistrements professionnels externes inscrits, d'enregistrements inscrits au total sur la liste de l'opérateur et des bénéficiaires de la mise à disposition des listes auprès desquels la liste est communiquée.

De par les principes de coûts incrémentaux et d'efficacité énoncés dans la décision gouvernant la présente annexe, chacun des paramètres C, Cins, Cres, Cpro, I, Ins, M, Mrs, Mpro et Mbén ne peut dépasser une valeur évaluée par l'Autorité et précisée dans la présente décision. L'opérateur, connaissant par ailleurs les données Tins, Nres, Npro et Nben, peut dès lors évaluer chaque année son coût total annuel recouvrable T.

Il convient donc d'évaluer la valeur maximale de chacun de ces coefficients de coûts ainsi définis.

Il convient de noter que seuls les enregistrements correspondant à des abonnés ou utilisateurs externes à l'opérateur sont susceptibles de générer des coûts. Les numéros dont l'opérateur est attributaire pour son propre compte (par exemple son propre numéro de support client), pour lesquels l'opérateur peut ou non inscrire un enregistrement correspondant dans sa liste, ne sont pas décomptés lors de l'évaluation des termes Tins, Nres, Npro et Nins.

2 Coût de recueil des consentements à paraître, des données personnelles et des choix de parution

Il convient de différencier le coût d'initialisation de la base (coûts fixes initiaux de type développements informatiques et recueil initial des données personnelles des abonnés et utilisateurs souhaitant s'inscrire) que l'on considèrera être un coût d'investissement, du coût récurrent lié aux inscriptions, modifications et suppressions une fois la base établie.

D'après certains éléments de comparaisons, la partie fixe de ces coûts, essentiellement de développement informatique, représente un investissement initial maximal 100.000€ et un coût récurrent de maintenance égal à 10% de cet investissement.

Chaque année, il convient donc de recouvrer 14,7% du coût d'investissement initial plus jusqu'à 10.000€ de maintenance soit au maximum $C=24.700€$.

Par ailleurs, pour les opérateurs ayant un grand nombre d'abonnés (au moins 5 millions) et une large présence nationale, il convient de rajouter des coûts de déploiement maximaux de 100.000€ par tranche de complète de 5 millions d'abonnés, pouvant aller jusqu'à un investissement maximal de 400.000€ pour un opérateur ayant au moins 20 millions d'abonnés.

Cependant, l'Autorité considère que ces coûts ne sont pertinents que proportionnellement au taux Tins d'abonnés inscrits dans leurs listes par de tels opérateurs, lequel sera évalué en arrondissant aux 5% les plus proches afin de conserver le secret des affaires sur la valeur exacte du nombre d'abonnés.

Chaque année, il convient donc de recouvrer 14,7% de ces coûts de déploiement (lesquels peuvent être réévalués si l'opérateur change de tranche de 5 millions d'abonnés ou si sont taux d'inscription change de tranche de 5%), soit au maximum :

$$\text{Cins} * \text{Tins} = 14.700\text{€} * \min[\text{Nab}/5\text{M}; 4] * \text{Tins}$$

où

- $\min[\text{Nab}/5\text{M}; 4]$ représente le nombre « moyen sur l'année considérée » d'abonnés de l'opérateur divisé par 5 millions et arrondi en dessous, limité à un maximum de 4 ;
- Tins est le taux « moyen sur l'année considérée » d'inscription des abonnés dans la liste de l'opérateur, arrondi aux 5% les plus proches.

Ainsi pour un opérateur qui a environ 12 millions d'abonnés, dont environ 2 millions d'inscrits dans ces listes, les coûts de déploiement ne sauraient dépasser une somme de $14.700\text{€} * 2$ (correspondant à deux tranches complètes de 5 millions d'abonnés) * 15% (soit 2 millions sur 12, arrondi au 5% les plus proches), soit 4.410€.

Le coût d'une modification des données personnelles d'un abonné ou utilisateur est évalué égal au produit du temps passé par un opérateur à réaliser cette modification par le coût (Ch) à la minute, charges et coûts indirects compris, de cet opérateur.

Il semble justifié d'estimer ce coût comme étant le même qu'il s'agisse d'une inscription ou d'une modification. Le temps passé par l'opérateur pour réaliser ces différents types de mouvements est cependant différent pour un enregistrement résidentiel (Tres) ou professionnel (Tpro), car une modification effectuée sur un abonné professionnel est en moyenne plus longue.

Chaque année, il convient de recouvrer 14,7% du coût des inscriptions (au titre des coûts d'investissement liés aux inscriptions initiales) plus, comme évalué dans le rapport de M. Baloteaud¹, 12,5% du coût de celles-ci (au titre des coûts récurrents de demandes de mouvements par les abonnés et utilisateurs inscrits ou nouveaux inscrits, pour lesquels on considère une moyenne d'une demande tous les 8 ans).

En se fondant sur divers éléments d'appréciation et notamment le rapport de M. Baloteaud et la proportion d'abonnés résidentiels et professionnels de France Télécom, il est estimé que le temps moyen passé pour recueillir la partie pertinente d'une inscription ou une modification d'inscription est de Tres=1 minute pour un enregistrement résidentiel et de Tpro=10 minutes pour un enregistrement professionnel. Ces durées pertinentes correspondant au temps réellement passé au recueil des champs d'informations définis en annexe 1 qui sont incrémentaux par rapport aux informations nécessaires à l'opérateur pour exercer son activité, et ne comprennent pas le temps de communication de ses droits à l'abonné ou d'information sur l'usage des champs.

Le coût pour l'opérateur du recueil était estimé selon le rapport de M. Baloteaud à 0,52€ par minute en 2003, ce coût comprenant le salaire de l'opérateur et les charges associées (formation de l'opérateur, maintenance de son poste de travail, etc.). En prenant pour référence l'évolution du coût de la main d'œuvre dans le secteur tertiaire selon l'INSEE, soit 11,7% entre 2003 et 2007, le coût de la main d'œuvre est actualisé en 2007 à Ch=0,58€ par minute.

¹ M. Baloteaud a été désigné en qualité d'expert par une décision du rapporteur général du Conseil n°4071 bis en date du 13 septembre 2002.

Dans le cas où la collecte ne serait pas réalisée par un opérateur humain par voie téléphonique ou physique (site Web, coupons réponses postaux, etc.), les opérateurs sont tenus de limiter de manière équivalente les coûts facturés aux coûts pertinents et efficaces effectivement encourus. Par principe d'efficacité, ces coûts ne sauraient être supérieurs à ceux de la collecte par un opérateur humain par voie téléphonique. Cependant, le choix de réaliser la collecte par un autre véhicule, potentiellement moins coûteux, ne saurait permettre une baisse de qualité du recueil d'informations réalisé par l'opérateur.

En se fondant sur ces hypothèses, les coefficients à appliquer pour évaluer les coûts de collecte téléphonique sont donc $C_{res}=0,58*1*27,2\%€$ et $C_{pro}=0,58*10*27,2\%€$.

Le coût annuel à recouvrer pour le recueil des consentements à paraître, des données personnelles et des choix de parution ne saurait donc dépasser :

$$24.700€ + 14.700€ * \min[Nab/5M ; 4] * T_{ins} + 0,158€ * N_{res} + 1,578€ * N_{pro}$$

Cependant, pour un opérateur qui a été par le passé prestataire de la deuxième composante du service universel, et qui avait donc l'obligation de collecter une base d'annuaire préalablement à la mise en place de l'annuaire universel pour les abonnés et utilisateurs concernés, il n'est pas nécessaire de développer des moyens informatiques de collecte nouveaux, ni de contacter à nouveau l'ensemble de ces abonnés et utilisateurs.

Les coûts d'initialisation doivent donc être limités pour un tel opérateur à la part variable liée aux abonnés (respectivement résidentiels N_{res} et professionnels N_{pro}) utilisateurs d'un service autre que celui de la deuxième composante du service universel. Il convient par exemple de ne pas compter dans N_{res} ou N_{pro} les abonnés au service téléphonique traditionnel, mais de compter les abonnés à un service de voix sur large bande.

Pour un tel opérateur, le coût annuel à recouvrer pour le recueil des consentements à paraître, des données personnelles et des choix de parution ne saurait donc dépasser :

$$10.000€ + 0,073€ * N_{res} + 0,725€ * N_{pro} + 0,085€ * N_{res} + 0,853€ * N_{pro}$$

3 Coûts d'élaboration et de maintenance de la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur

Ce coût est essentiellement fixe, mais peut croître avec le nombre d'enregistrements.

Il convient de différencier le coût d'initialisation de la base (représentant l'essentiel des développements, investissements informatiques et formations internes, etc.) que l'on considérera être un coût d'investissement, du coût récurrent lié à la maintenance.

D'après certains éléments de comparaisons internationales, la partie fixe de ces coûts représente un investissement initial maximal de 10.000€ et un coût récurrent de maintenance égal à 10% de cet investissement, soit 1.000€.

Chaque année, il convient donc de recouvrer 14,7% du coût d'investissement initial plus 1.000€ de maintenance soit $I=2.470€$.

En ce qui concerne la partie variable, toujours à partir d'éléments de comparaisons internationales, l'investissement proportionnel au nombre d'enregistrements inscrits est estimé à 0,05€ par enregistrement inscrit et le coût récurrent à 0,02€ par enregistrement inscrit.

Chaque année, il convient donc de recouvrer 14,7% du coût d'investissement initial plus 0,02€ par enregistrement inscrit soit $Ins=0,027€$ par enregistrement inscrit.

Le coût annuel à recouvrer pour l'élaboration et la maintenance de la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur ne saurait donc dépasser :

$$2.470\text{€} + 0,027\text{€} * \text{Nins}$$

Cependant, pour un opérateur qui a été par le passé prestataire de la deuxième composante du service universel, et qui avait donc l'obligation de maintenir une base d'annuaire préalablement à la mise en place de l'annuaire universel pour les abonnés et utilisateurs concernés, il n'est pas nécessaire de développer des moyens informatiques nouveaux pour ceux-ci.

Les coûts d'initialisation doivent donc être limités pour un tel opérateur à la part variable liée aux N'ins abonnés utilisateurs d'un service autre que celui de la deuxième composante du service universel.

Pour un tel opérateur, le coût annuel à recouvrer pour l'élaboration et la maintenance de la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur ne saurait donc dépasser :

$$1.000\text{€} + 0,02\text{€} * \text{Nins} + 0,007\text{€} * \text{N'ins}$$

4 La mise à disposition de la liste

Ce coût est essentiellement lié au nombre des bénéficiaires de la mise à disposition des listes, mais peut croître avec le nombre d'enregistrements.

Il convient de différencier le coût d'initialisation de la mise à disposition (représentant entre autre les coûts fixes de développement d'offre de mise à disposition ou de contractualisation initiale) que l'on considèrera être un coût d'investissement, du coût récurrent lié aux cessions elles-mêmes et aux contrôles et facturations associés.

D'après certains éléments de comparaisons internationales, la partie fixe de ces coûts représente un investissement initial maximal de 10.000€ et un coût récurrent de maintenance égal à 10% de cet investissement, soit 1.000€.

Chaque année, il convient donc de recouvrer 14,7% du coût d'investissement initial plus 1.000€ de maintenance soit $I=2.470\text{€}$.

En ce qui concerne la partie variable, elle aussi estimée à partir d'éléments de comparaisons internationales, elle se compose de trois parties :

- L'investissement proportionnel au nombre d'enregistrements inscrits résidentiels est estimé à 0,03€ par enregistrement inscrit résidentiel et le coût récurrent à 0,007€ par enregistrement inscrit résidentiel.
- L'investissement proportionnel au nombre d'inscrits professionnels est estimé à 0,06€ par enregistrement inscrit professionnel et le coût récurrent à 0,014€ par enregistrement inscrit professionnel, les inscrits professionnels générant des coûts de transfert et de contrôle supérieurs.
- L'investissement proportionnel au nombre des bénéficiaires de la mise à disposition des listes auprès desquels la liste est communiquée est estimé à 1000€ par bénéficiaire de la mise à disposition des listes et le coût récurrent à 200€ par bénéficiaire de la mise à disposition des listes.

Chaque année, il convient donc de recouvrer 14,7% du coût d'investissement initial en plus des coûts récurrents. Soit $M_{res}=0,011\text{€}$, $M_{pro}=0,023\text{€}$ et $M_{ben}=347\text{€}$.

Le coût annuel à recouvrer pour la communication de la liste aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes est donc au maximum de :

$$\underline{2.470\text{€} + 0,011\text{€} * N_{\text{res}} + 0,023\text{€} * N_{\text{pro}} + 347\text{€} * N_{\text{bén}}}$$

5 Coût total avant limitation au service rendu

Le coût total annuel recouvrable par un opérateur ne saurait donc dépasser :

$$\underline{T = 29.640\text{€} + 14.700\text{€} * \min[N_{\text{ab}}/5M ; 4] * T_{\text{ins}} + 0,197\text{€} * N_{\text{res}} + 1,628\text{€} * N_{\text{pro}} + 347\text{€} * N_{\text{bén}}}$$

où

- $\min[N_{\text{ab}}/5M ; 4]$ représente le nombre « moyen sur l'année considérée » d'abonnés de l'opérateur divisé par 5 millions et arrondi en dessous, limité à un maximum de 4 ;
- T_{ins} est le taux « moyen sur l'année considérée » d'inscription des abonnés dans la liste de l'opérateur, arrondi aux 5% les plus proches.
- N_{res} et N_{pro} sont respectivement les nombres « moyens sur l'année considérée » d'inscrits résidentiels externes et d'inscrits professionnels externes sur la liste de l'opérateur mise à disposition ;
- $N_{\text{bén}}$ est le nombre « moyen sur l'année considérée » des bénéficiaires de la mise à disposition des listes auprès desquels la liste est communiquée.

Ce coût total maximal est ramené à

$$T = 13.470\text{€} + 0,104\text{€} * N_{\text{res}} + 0,093\text{€} * N'_{\text{res}} + 0,768\text{€} * N_{\text{pro}} + 0,860\text{€} * N'_{\text{pro}} + 347\text{€} * N_{\text{bén}}$$

pour un opérateur qui a été par le passé prestataire de la deuxième composante du service universel.

6 Limitation du coût total au service rendu

Par ailleurs, en vertu du principe de reflet du service rendu, le coût total annuel recouvrable par un opérateur ne saurait dépasser un maximum proportionnel aux nombres d'enregistrements d'abonnés inscrits externes, respectivement résidentiels et professionnels.

$$T_{\text{max}} = A * N_{\text{res}} + B * N_{\text{pro}}$$

L'ARCEP estime que le coût total recouvré en moyenne par les opérateurs auprès des bénéficiaires de la mise à disposition des listes ne saurait dépasser 10% du tarif de référence pour la prestation finale au consommateur. Celui-ci est évalué, à partir du tarif actuellement homologué pour la prestation de la deuxième composante du service universel de 0,72€ (HT) pour un appel générant en moyenne 2 requêtes, à 0,036€ par requête.

Par ailleurs, l'ARCEP prend comme référence une base d'annuaire universel totale regroupant, toutes listes d'opérateurs confondues, trois fois plus d'enregistrements résidentiels que de professionnels.

En s'appuyant sur les données connues de l'ARCEP, le nombre moyen de requêtes annuelles générées par un enregistrement est de 100, chacun des enregistrements professionnels en générant 200 et chacun des résidentiels en générant 67.

En conséquence, le coût total annuel T recouvrable par un opérateur est donc limité par $\underline{T_{\text{max}} = 2,4\text{€} * N_{\text{res}} + 7,2\text{€} * N_{\text{pro}}}$

En particulier, ce coût total maximal est nul pour un opérateur n'ayant que des numéros « internes » dans sa liste, lequel opérateur ne peut donc facturer la communication de celle-ci aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes. Cette conséquence semble économiquement justifiée car il s'agit essentiellement d'opérateurs ayant des numéros courts (3BPQ, 118...) constituant pour eux une source de revenus directs ou indirects, et la mise à disposition de la liste de ces numéros aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes, dans la mesure où ceux-ci ont l'obligation de les publier, s'apparente à un investissement publicitaire qu'il n'y a pas lieu de recouvrer.

7 **En résumé**

7.1 ***Coûts de collecte***

Les opérateurs peuvent recouvrer auprès des bénéficiaires de la mise à disposition des listes les coûts liés à l'obligation qui leur incombe, de recueillir les consentements à paraître, les données personnelles et les choix de parution des abonnés et utilisateurs à hauteur, au maximum de $24.700\text{€} + 14.700\text{€} * \min[\text{Nab}/5\text{M}; 4] * \text{Tins} + 0,158\text{€} * \text{Nres} + 1,578\text{€} * \text{Npro}$ où $\min[\text{Nab}/5\text{M}; 4]$ représente le nombre « moyen sur l'année considérée » d'abonnés de l'opérateur divisé par 5 millions et arrondi en dessous, limité à un maximum de 4, Tins est le taux « moyen sur l'année considérée » d'inscription des abonnés dans la liste de l'opérateur, arrondi aux 5% les plus proches, et Nres et Npro sont respectivement les nombres « moyens sur l'année considérée » d'enregistrements inscrits résidentiels et d'enregistrements inscrits professionnels sur la liste de l'opérateur mise à disposition.

Ce maximum de recouvrement est ramené à $10.000\text{€} + 0,073\text{€} * \text{Nres} + 0,725\text{€} * \text{Npro} + 0,085\text{€} * \text{N}'\text{res} + 0,853\text{€} * \text{N}'\text{pro}$ pour un opérateur ayant été prestataire de la seconde composante du service universel préalablement à la publication de la présente décision, où N'res et N'pro sont respectivement les nombres « moyens sur l'année considérée » d'enregistrements inscrits résidentiels et d'enregistrements inscrits professionnels sur la liste de l'opérateur mise à disposition correspondant à des abonnés n'ayant pas bénéficié du service défini à la seconde composante du service universel.

7.2 ***Coûts de maintenance de la liste***

Les opérateurs peuvent recouvrer auprès des bénéficiaires de la mise à disposition des listes les coûts de développement et de maintenance des systèmes informatiques liés à leur obligation de maintenir une liste d'abonnés et d'utilisateurs à hauteur, au maximum de $2.470\text{€} + 0,027\text{€} * \text{Nins}$ où Nins est le nombre « moyen sur l'année considérée » d'enregistrements inscrits sur la liste de l'opérateur mise à disposition.

Ce maximum de recouvrement est ramené à $1.000\text{€} + 0,02\text{€} * \text{Nins} + 0,007\text{€} * \text{N}'\text{ins}$ pour un opérateur ayant été prestataire de la seconde composante du service universel préalablement à la publication de la présente décision, où N'ins est le nombre « moyen sur l'année considérée » d'enregistrements inscrits sur la liste de l'opérateur mise à disposition correspondant à des abonnés n'ayant pas bénéficié du service défini à la seconde composante du service universel.

7.3 ***Coûts de communication de la liste***

Les opérateurs peuvent recouvrer auprès des bénéficiaires de la mise à disposition des listes les coûts liés à l'obligation qui leur incombe de communiquer leur liste auxdits bénéficiaires à hauteur, au maximum de $2.470\text{€} + 0,011\text{€} * \text{Nres} + 0,023\text{€} * \text{Npro} + 347\text{€} * \text{Nbén}$ où Nres et Npro sont respectivement les nombres « moyens sur l'année considérée » d'enregistrements inscrits

résidentiels et d'enregistrements inscrits professionnels sur la liste de l'opérateur mise à disposition et où N_{ben} est le nombre « moyen sur l'année considérée » des bénéficiaires de la mise à disposition des listes.

7.4 Coût maximal du service rendu

Le total des coûts à recouvrer par l'opérateur, égal à la somme des évaluations des paragraphes 7.1 à 7.3 ci-dessus, ne peut cependant dépasser un maximum de $2,4\text{€} \cdot N_{res} + 7,2\text{€} \cdot N_{pro}$.