

Septembre 2012

Réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts

Guide à l'intention des opérateurs de communications électroniques et des éditeurs de services à valeur ajoutée

Objectif de ce document

A la suite de deux ans de travaux avec l'ensemble des acteurs concernés ou de leurs représentants, l'Autorité a adopté le 17 juillet 2012 la décision n° 2012-0856 modifiant l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts dont les principales dispositions entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2015¹ (ci-après « décision n° 2012-0856 » ou « décision SVA »).

Ce document a pour objet de présenter aux opérateurs et aux éditeurs de service à valeur ajoutée les principales évolutions introduites par cette réforme ainsi que les principales échéances de mise en œuvre.

Pour toute précision, les acteurs sont invités à consulter en priorité la décision n° 2012-0856 qui comporte les définitions des termes utilisés, les motivations ainsi que les formulations exactes des dispositions applicables.

¹ Décision disponible sur le site de l'Autorité à l'adresse : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/12-0856.pdf

1. Synthèse de la tarification cible des numéros spéciaux et courts

Figure 1. Tarification des catégories de numéros spéciaux vocaux

Désignation	Numéro spécial commençant par	Tarification à partir du 01/01/2015 (*)	Surtaxés
Numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite	0800 à 0805	C = 0 ; S = 0	Non
Numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée	0806 à 0809	C banalisée ; S = 0	Non
Numéros spéciaux vocaux à tarification majorée	081	C banalisée ; S ≤ 0,06 €/min ou S ≤ 0,15 €/appel	Oui
	082	C banalisée ; S ≤ 0,20 €/min ou S ≤ 0,50 €/appel	
	089	C banalisée ; S ≤ 0,80 €/min ou S ≤ 3,00 €/appel	

(*) « C » désigne le tarif de la communication ; « S » désigne le tarif du service

Figure 2. Tarification des catégories de numéros courts

Désignation	Numéro spécial commençant par	Tarification à partir du 01/01/2015 (*)	Surtaxés
Numéros courts à tarification gratuite	30PQ / 31PQ	C = 0 ; S = 0	Non
Numéros courts à tarification banalisée ou majorée	3BPQ (hors 30PQ/31PQ)	C banalisée ; S ≤ 0,80 €/min ou S ≤ 3,00 €/appel	si S > 0
Numéros courts d'assistance opérateur	10YT	C = 0 ; S = 0 C banalisée ; S ≤ 0,80 €/min ou S ≤ 3,00 €/appel	si S > 0
Numéros courts de service de renseignements téléphoniques	118 XYZ	C = 0 ; S = 0 C banalisée ; S libre	si S > 0

(*) « C » désigne le tarif de la communication ; « S » désigne le tarif du service

2. Numéros spéciaux et courts à tarification gratuite

Cette partie décrit les évolutions applicables :

- aux numéros à dix chiffres débutant par 0800 à 0805 ;
- aux numéros à 4 chiffres de la forme 30PQ et 31PQ ;
- aux numéros à 4 chiffres de la forme 10YT ayant choisi une tarification gratuite.

2.a. Tarification de détail

Les appels vers ces numéros ne peuvent faire l'objet d'aucune facturation à l'appelant aussi bien au départ des lignes fixes que des lignes mobiles.

Afin de garantir la convergence des usages au départ des téléphones mobiles et fixes, la tarification « Libre-Appel » actuellement généralisée pour les numéros de ce format (gratuite depuis les fixes, payante selon opérateur depuis les mobiles) disparaît définitivement avec l'entrée en vigueur de la réforme.

2.b. Calendrier d'entrée en vigueur

L'entrée en vigueur de cette évolution se produira en deux étapes :

- à partir du 1^{er} janvier 2013 pour les numéros à dix chiffres commençant par 0801 à 0804 ;
- au plus tard le 1^{er} janvier 2015 pour les numéros à dix chiffres commençant par 0800 et 0805, pour les numéros courts de la forme 30PQ et 31PQ ainsi que pour les numéros courts de la forme 10YT avec une tarification gratuite.

Les numéros courts 30PQ, 31PQ et 10YT, dont la tarification de détail est gérée spécifiquement pour chaque numéro, peuvent basculer vers la tarification gratuite avant le 1^{er} janvier 2015 si tel est le souhait des opérateurs qui en sont attributaires.

Pour les numéros à dix chiffres commençant par 0800 et 0805, une date de bascule commune à l'ensemble des opérateurs et éditeurs semble *a priori* nécessaire.

2.c. Information tarifaire

Conformément à l'article L. 121-84-8 du code de la consommation², le terme « gratuit » peut être utilisé par les éditeurs pour décrire la tarification applicable à ces numéros à travers leurs supports de promotion.

L'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée ne s'applique pas aux numéros à tarification gratuite³.

Bien que les éditeurs n'aient aucune obligation de diffuser en début d'appel un message d'information rappelant la gratuité de la communication, rien n'interdit à ceux qui le souhaitent d'en diffuser un pour rassurer les utilisateurs quant à la tarification de l'appel ; en particulier afin d'expliquer que des appels initialement facturés depuis les mobiles seront dorénavant gratuits.

2.d. Mise en œuvre

Les opérateurs d'arrivée qui souhaitent proposer des numéros spéciaux à tarification gratuite à leurs clients « éditeurs » à partir de 2013 doivent se faire attribuer par l'ARCEP un bloc de numéros en 0801, puis en demander l'ouverture aux opérateurs de départ fixes et mobiles.

Les éditeurs qui souhaitent lancer un nouveau service avec un numéro à tarification gratuite devront à cet effet contractualiser avec un opérateur d'arrivée pour se faire affecter un numéro spécial ou court à tarification gratuite.

Les éditeurs disposant de numéros actuellement facturés au tarif libre-appel (0800/0805/30PQ/31PQ/10YT) qui souhaitent migrer leur service vers une tarification

² « Dans le respect de l'article L. 121-1, aucune somme ne peut être facturée au consommateur pour un appel depuis le territoire métropolitain, les départements d'outre-mer et les collectivités territoriales de Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon à un service téléphonique lorsqu'il lui a été indiqué, sous quelque forme que ce soit, que l'appel à ce service est gratuit. Le présent alinéa est applicable à toute entreprise proposant, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service accessible par un service téléphonique au public. »

³ « Tout appel d'un consommateur à un numéro du plan national de numérotation permettant d'accéder à un service à valeur ajoutée donne lieu à une information sur le prix global susceptible de lui être facturé par son fournisseur de services de communications électroniques lorsqu'il excède le tarif souscrit auprès de ce dernier pour les appels vers les numéros fixes français, (...) »

gratuite sans attendre le 1^{er} janvier 2015 devront contacter leur opérateur d'arrivée afin de définir les modalités de migration.

Les opérateurs et les éditeurs sont invités à établir un planning de transition coordonné de la tarification libre-appel (0800/0805/30PQ/31PQ/10YT) vers la tarification gratuite.

3. Numéros spéciaux et courts à tarification banalisée

Cette partie décrit les évolutions applicables :

- aux numéros à dix chiffres débutant par 0806 à 0809 ;
- aux numéros à 4 chiffres de la forme 3BPQ (hors 30PQ, 31PQ) et 10YT avec une tarification banalisée.

3.a. Tarification de détail

Les appels vers ces numéros sont facturés à l'appelant comme les appels vers les numéros fixes (géographiques ou non géographiques).

Ceci signifie en particulier que ces appels sont :

- décomptés des forfaits proposés par les opérateurs fixes et mobiles, dès lors que ces forfaits couvrent les appels vers les fixes ;
- inclus dans les offres d'appels dites « illimitées » dès lors que celles-ci incluent les appels vers les fixes.

Dans le cas où l'appel est émis au départ d'un département ultra-marin, les appels vers les numéros à tarification banalisée sont facturés comme les appels vers les numéros fixes dudit département ultra-marin.

3.b. Calendrier d'entrée en vigueur

L'entrée en vigueur de cette évolution se produira en deux étapes :

- À partir du 1^{er} janvier 2013 pour les numéros à dix chiffres commençant par 0806 et 0807 ainsi que pour les numéros courts de la forme 10YT et 3BPQ (hors 30PQ et 31PQ) ;
- Au plus tard le 1^{er} janvier 2015 pour les numéros à dix chiffres commençant par 0808 et 0809.

3.c. Information tarifaire

Plusieurs alternatives sont envisageables pour décrire la tarification banalisée applicable à ces numéros :

- les termes « prix d'une communication normale » ou « prix d'un appel normal » sont conformes à l'article 4 de l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée⁴ ;
- les termes « appel non surtaxé » ou « communication non surtaxée » sont conformes à la décision n° 2012-0856 qui, en application de l'article L. 44 du CPCE⁵, identifie directement « *la liste des numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés* » et indirectement, par différence, les numéros ou blocs de numéros non surtaxés.

L'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée ne s'applique pas aux numéros à tarification banalisée⁶.

⁴ « La première composante tarifaire peut être qualifiée dans le message de « prix d'une communication normale » sans précision complémentaire dès lors que son prix n'excède pas le tarif souscrit par le consommateur auprès de son fournisseur de services de communications électroniques pour les appels vers les numéros fixes français (...) ».

⁵ « L'autorité identifie, (...), la liste des numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxée. (...) Les numéros ou blocs de numéros qui ne figurent pas sur cette liste ne sont pas surtaxés. »

⁶ « Tout appel d'un consommateur à un numéro du plan national de numérotation permettant d'accéder à un service à valeur ajoutée donne lieu à une information sur le prix global susceptible de lui être facturé par son fournisseur de services de communications électroniques lorsqu'il excède le tarif souscrit auprès de ce dernier pour les appels vers les numéros fixes français, (...) »

Bien que les éditeurs n'aient aucune obligation de diffuser en début d'appel un message d'information tarifaire, rien n'interdit à ceux qui le souhaitent, d'en diffuser un pour rassurer les utilisateurs quant à la non sur-taxation de l'appel, en particulier pendant la transition.

3.d. Mise en œuvre

Les opérateurs d'arrivée qui souhaitent proposer des numéros à tarification banalisée à leurs clients « éditeurs » à partir de 2013 devront se faire attribuer par l'ARCEP un bloc de numéros en 0806, puis en demander l'ouverture aux opérateurs de départ fixes et mobiles.

Les éditeurs qui souhaitent lancer un nouveau service avec un numéro à tarification banalisée devront contractualiser avec un opérateur d'arrivée pour se faire affecter un numéro spécial ou court à tarification banalisée.

Les éditeurs qui souhaitent basculer leurs services actuels vers une tarification banalisée devront contacter leur opérateur d'arrivée afin de définir les modalités de migration. *A priori* seuls les services disposant d'un numéro court de la forme 10YT ou 3BPQ (hors 30PQ et 31PQ) sont susceptibles de changer de tarif en conservant leur numéro.

Les éditeurs disposant de numéros spéciaux commençant par 0808 et 0809 sont invités à contacter leur opérateur d'arrivée afin de définir les modalités de transition.

4. Numéros spéciaux et courts à tarification majorée

Cette partie décrit les évolutions applicables :

- aux numéros à dix chiffres débutant par 081, 082 ou 089 ;
- aux numéros à 4 chiffres de la forme 3BPQ (hors 30PQ, 31PQ) et 10YT avec une tarification majorée.

4.a. Tarification de détail

Les appels vers ces numéros sont facturés à l'appelant en séparant explicitement le prix de la communication téléphonique (composante « C ») de celui du service délivré par l'éditeur (composante « S »).

La communication est alors facturée à l'appelant comme un appel vers les numéros fixes (géographiques ou non géographiques). Ceci signifie en particulier que cette composante est :

- décomptée des forfaits proposés par les opérateurs fixes et mobiles, dès lors que ces forfaits couvrent les appels vers les fixes ;
- incluse dans les offres d'appels dites « illimitées » dès lors que celles-ci incluent les appels vers les fixes.

La composante service (« S ») est, pour un numéro donné, facturée à l'appelant indépendamment de la communication et au même niveau quel que soit l'opérateur de départ. Par ailleurs, elle doit satisfaire les 3 conditions suivantes :

- avoir un mode de facturation exclusivement à l'acte (indépendant de la durée d'appel) ou à la seconde dès la première seconde sans charge d'établissement d'appel ;
- être indépendante de l'heure et du jour auxquels est émis l'appel ;
- avoir une valeur faciale multiple de 0,01€ TTC pour les paliers facturés à l'acte et de 0,01€/minute TTC pour ceux facturés à la durée.

Tous les paliers tarifaires actuels devront par conséquent évoluer pour se mettre en conformité avec ces nouvelles règles. En particulier, la tarification *1,34€/appel + 0,34€/min* actuellement généralisée pour les numéros spéciaux commençant par 0899 disparaîtra avec l'entrée en vigueur de la réforme.

Les opérateurs et les éditeurs sont appelés à définir conjointement, par exemple par l'intermédiaire de leurs fédérations professionnelles, la liste et la valeur faciale des paliers tarifaires proposés à la cible par l'ensemble des opérateurs de départ.

Ces paliers devront respecter des plafonds applicables à chaque type de numéros :

Figure 3. Plafonds tarifaires applicable aux numéros spéciaux et courts à tarification majorée

Désignation	Numéro spécial commençant par	Tarification à partir du 01/01/2015 (*)	Surtaxés
Numéros spéciaux vocaux à tarification majorée	081	C banalisée ; S ≤ 0,06 €/min ou S ≤ 0,15 €/appel	Oui
	082	C banalisée ; S ≤ 0,20 €/min ou S ≤ 0,50 €/appel	
	089	C banalisée ; S ≤ 0,80 €/min ou S ≤ 3,00 €/appel	
Numéros courts à tarification banalisée ou majorée	3BPQ (hors 30PQ/31PQ)	C banalisée ; S ≤ 0,80 €/min ou S ≤ 3,00 €/appel	si S > 0
Numéros courts d'assistance opérateur	10YT	C = 0 ; S = 0 C banalisée ; S ≤ 0,80 €/min ou S ≤ 3,00 €/appel	si S > 0

(*) « C » désigne le tarif de la communication ; « S » désigne le tarif du service

4.b. Restrictions d'utilisation

Les numéros spéciaux commençant par 089 ne pourront pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé afin de limiter la pratique dite de « ping call » qui constitue un usage abusif des ressources en numérotation.

Par ailleurs, les numéros spéciaux à tarification majorée commençant par 081, 082 et 089 ne pourront pas être affectés à une personne physique ou morale, même temporairement, sans avoir recueilli, préalablement et de manière explicite, son consentement afin de préserver la lisibilité du plan de numérotation ainsi que la disponibilité de la ressource rare.

4.c. Calendrier d'entrée en vigueur

L'évolution tarifaire entrera en vigueur au plus tard le 1^{er} janvier 2015.

Toutefois, les blocs de numéros de la forme 081BPQ et 082BPQ comportant des numéros affectés à des services de type télépaiement ou télésurveillance pour lesquels les appels sont émis automatiquement, disposeront d'une dérogation jusqu'au 1^{er} janvier 2017 pour la mise en œuvre des 3 conditions ci-dessus applicables à la composante « S ». Pour bénéficier de cette dérogation, les blocs devront :

- être déclarés à l'ARCEP au plus tard le 31 décembre 2012 ;
- ne plus faire l'objet d'affectations à compter du 1er janvier 2013.

La restriction d'utilisation relative à l'identification de l'appelant est entrée en vigueur à compter de la date d'adoption de la décision n° 2012-0856, le 17 juillet 2012, alors que celle relative à l'affectation de numéros spéciaux à tarification majorée entre en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2013.

4.d. Information tarifaire

L'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée s'applique aux numéros à tarification majorée⁷.

Les termes « appel surtaxé » ou « communication surtaxée » plus communément employés peuvent continuer à être utilisés pour décrire la tarification applicable à ces numéros.

En ce qui concerne l'affichage ou l'annonce exact du prix d'accès à ces numéros, les termes « prix d'une communication normale » ou « prix d'un appel normal » peuvent être utilisés pour caractériser la composante communication « C » conformément à l'article 4 de l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée⁸.

Ceci est susceptible d'aboutir à une formulation tarifaire de la forme « [Prix du service] + *prix d'un appel normal* » (ou inversement) où [Prix du service] serait remplacé par la valeur faciale du palier tarifaire du service accompagnée de son mode de facturation, par appel ou par minute.

Par ailleurs, il convient de ne plus utiliser de référence au « *prix d'un appel local* » pour qualifier la tarification des appels vers les numéros 081 puisque les appels vers ces numéros font l'objet depuis plusieurs années d'une majoration d'environ 0,05€/min par rapport aux appels vers les numéros fixes nationaux émis au départ des mobiles et des box.

4.e. Mise en œuvre

⁷ « Tout appel d'un consommateur à un numéro du plan national de numérotation permettant d'accéder à un service à valeur ajoutée donne lieu à une information sur le prix global susceptible de lui être facturé par son fournisseur de services de communications électroniques lorsqu'il excède le tarif souscrit auprès de ce dernier pour les appels vers les numéros fixes français, (...) »

⁸ « La première composante tarifaire peut être qualifiée dans le message de « prix d'une communication normale » sans précision complémentaire dès lors que son prix n'excède pas le tarif souscrit par le consommateur auprès de son fournisseur de services de communications électroniques pour les appels vers les numéros fixes français (...) ».

Les opérateurs et les éditeurs sont appelés à définir conjointement, par exemple par l'intermédiaire de leurs fédérations professionnelles, la liste et la valeur faciale des paliers tarifaires proposés à la cible par l'ensemble des opérateurs de départ ainsi que le planning de transition coordonné vers les nouvelles valeurs faciales des paliers tarifaires actuels.

Les opérateurs de départ qui permettent à leurs clients, principalement des entreprises, de modifier le numéro d'identifiant d'appelant, doivent leur interdire contractuellement à court terme et techniquement à moyen/long terme l'utilisation de numéros commençant par 089 comme identifiant d'appelant.

5. Numéros courts de renseignement téléphoniques

Cette partie décrit les évolutions applicables aux numéros à 6 chiffres de la forme 118 XYZ.

5.a. Tarification de détail

A l'exception des numéros accessibles gratuitement, les appels vers ces numéros sont facturés à l'appelant en séparant explicitement le prix de la communication (« C ») et celui du service délivré par l'éditeur (« S »).

La composante communication (« C ») est facturée à l'appelant de manière identique aux appels vers les numéros fixes géographiques et fixes non géographiques.

La composante service (« S ») est, pour un numéro donné, facturée à l'appelant de manière identique quel que soit l'opérateur au départ. Par ailleurs, elle doit satisfaire les 2 conditions suivantes :

- être indépendante de l'heure et du jour auxquels est émis l'appel ;
- avoir une valeur faciale multiple de 0,01€ TCC pour les paliers facturés à l'acte et de 0,01€/minute TTC pour ceux facturés à la durée.

Contrairement aux numéros spéciaux et courts à tarification majorée, ces numéros peuvent conserver une tarification à la durée avec une charge d'établissement d'appel.

5.b. Calendrier d'entrée en vigueur

Cette évolution entrera en vigueur au plus tard le 1^{er} janvier 2015.

5.c. Information tarifaire

Les termes « appel surtaxé » ou « communication surtaxée » plus communément employés peuvent continuer à être utilisés pour décrire la tarification applicable à ces numéros.

En ce qui concerne l'affichage ou l'annonce exacte du prix d'accès à ces numéros, les termes « prix d'une communication normale » ou « prix d'un appel normal » peuvent être utilisés

pour caractériser la composante communication « C » conformément à l'article 4 de l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée⁹.

Ceci est susceptible d'aboutir à une formulation tarifaire de la forme « [Prix du service] + *prix d'un appel normal* » (ou inversement) où [Prix du service] serait remplacé par la valeur faciale du palier tarifaire du service et son mode de facturation, par appel ou par minute.

5.d. Mise en œuvre

Les éditeurs doivent s'assurer que le tarif de la composante service « S » appliqué est identique pour tous les opérateurs de départ.

⁹ « La première composante tarifaire peut être qualifiée dans le message de « prix d'une communication normale » sans précision complémentaire dès lors que son prix n'excède pas le tarif souscrit par le consommateur auprès de son fournisseur de services de communications électroniques pour les appels vers les numéros fixes français (...) ».