

## Numéros à fonctionnalités banalisées

*Synthèse de la consultation publique  
(23 février – 15 mars 2010)*

## Rappel du contexte

L'Autorité a été saisie par la Fédération française des télécoms (FFT) par courrier en date du 2 octobre 2009 d'une demande d'inscription du numéro 3008 sur la liste des « numéros à fonctionnalités banalisées » pour l'accès à un serveur gratuit d'information tarifaire pour les appels à destination des services à valeur ajoutée (ci-après SVA).

Les numéros à fonctionnalités banalisées prévus par le plan national de numérotation (décision n°05-1085 modifiée) sont des numéros courts de la forme 3BPQ utilisés pour fournir des services liés à la ligne d'un abonné. Ces numéros ne sont pas attribués à un opérateur en particulier et leur utilisation n'entraîne pas le paiement d'une redevance. Par ailleurs, l'appel vers ces numéros est gratuit pour l'appelant, quel que soit le réseau utilisé.

Le plan de numérotation indique également que la liste des numéros à fonctionnalités banalisées et des services associés est établie par l'Autorité, qui peut la modifier ou la compléter après consultation des opérateurs, des représentants des utilisateurs et de toute partie concernée.

A ce jour, aucun numéro n'a été identifié comme « numéro à fonctionnalités banalisées ».

La demande de la FFT étant conforme aux dispositions du plan national de numérotation, elle est recevable mais nécessite préalablement à sa mise en œuvre une consultation publique, un avis de la Commission consultative des communications électroniques puis l'adoption par l'Autorité d'une décision mentionnant le 3008 comme numéro à fonctionnalités banalisées associée (accord avec décision ?) au service intitulé : « Service d'information tarifaire ».

Cette décision permettra à la FFT, à ses membres et à tout opérateur concerné par l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée de mettre en œuvre le numéro 3008 sur son réseau pour délivrer une information sur le tarif des communications passées par les consommateurs à destination des services à valeur ajoutée. Si le numéro 3008 est en premier lieu utilisé pour accéder à l'information sur le tarif des communications à destination des SVA, la dénomination choisie « service d'information tarifaire » permettra, le cas échéant, aux opérateurs de délivrer d'autres informations relatives aux tarifs des communications selon l'offre de services souscrite par l'abonné auprès de son opérateur de communications électroniques.

La consultation publique avait pour but de vérifier que l'inscription du 3008 en tant que numéro à fonctionnalités banalisées pour un « service d'information tarifaire » répond aux besoins des opérateurs, des industriels, des utilisateurs et de toute partie concernée. Elle identifiait également d'autres services qui pourraient être fournis par des numéros à fonctionnalités banalisées (identification / rappel du dernier appelant, secret appel par appel, renvoi d'appel, durée du dernier appel, suivi de consommation, etc.) et interrogeait les acteurs concernés à ce sujet. Enfin, elle proposait de définir trois niveaux d'obligation attachés aux numéros à fonctionnalités banalisées, chaque numéro pouvant se voir attacher un niveau d'obligation différent selon sa nature.

L'Autorité a reçu cinq réponses à sa consultation publique, lancée le 24 février et dont les réponses étaient attendues pour le 15 mars 2010 :

- un consommateur ;
- l'Association française des utilisateurs de télécommunications (AFUTT) ;
- la Fédération française des télécoms (FFT) ;
- Groupe France Télécom Orange ;
- SFR .

**Question n°1 :** La proposition d'inscrire le numéro 3008 comme numéro à fonctionnalités banalisées pour un « service d'information tarifaire » vous convient-elle ? Sinon, pourquoi ?

Le consommateur soutient la proposition de l'ARCEP. L'AFUTT soutient également toute proposition visant à améliorer l'information tarifaire des utilisateurs, notamment un serveur indiquant les tarifs applicables selon la formule souscrite par l'utilisateur. De plus, l'AFUTT estime que pour que ce numéro soit effectivement qualifié de « service d'information tarifaire », il est nécessaire qu'il soit obligatoire pour tous les opérateurs.

La FFT soutient l'ouverture du numéro 3008 ainsi que la qualification de « service d'information tarifaire ». SFR soutient la position de la FFT sur cette question.

France Télécom est également favorable à l'ouverture du numéro 3008. France Télécom indique que cette ouverture doit intervenir avant le 31 mars 2010 pour pouvoir respecter l'échéance de juillet 2010 pour la mise en service du serveur d'information tarifaire. Après un échange avec les services de l'ARCEP, il ressort que cette date est liée au lancement de tests techniques internes aux opérateurs qui peuvent démarrer avant l'inscription du 3008 dans la liste des numéros à fonctionnalité banalisée, dans la mesure où aucun test n'est requis à l'interconnexion.

*En conclusion, l'ensemble des acteurs est favorable à l'affectation du numéro 3008 comme numéro à fonctionnalités banalisées pour un « service d'information tarifaire ».*

**Question n°2 :** Pour quels services vous semblerait-il utile de définir un numéro à fonctionnalités banalisées ? Quels numéros y associeriez-vous ?

L'AFUTT estime pertinent de définir un numéro à fonctionnalités banalisées pour un « service d'information sur la dernière communication coût et durée ». Elle considère également que des numéros pourraient éventuellement être utilisés pour le service client premier niveau ou le service après-vente sans menacer la possibilité pour les opérateurs de se démarquer.

La FFT n'a pas identifié d'autre service susceptible d'être hébergé par un numéro à fonctionnalités banalisées.

France Télécom précise tout d'abord que la notion de « *service lié à la ligne d'un abonné* », présente dans la décision n°05-1085 doit être explicitée : selon France Télécom, les numéros à fonctionnalités banalisées doivent être utilisés pour des services « *en rapport direct avec l'accès* », soit des services « *fournissant des informations sur l'accès/la ligne ou ayant pour objet de gérer ou d'utiliser la ligne* ». Ensuite France Télécom estime que les numéros à fonctionnalités banalisées ne doivent pas se substituer ou s'ajouter aux plans privés dans la mesure où ceux-ci fournissent des solutions satisfaisantes pour les utilisateurs. France Télécom indique également que certains codes d'activation/désactivation de plusieurs fonctionnalités sont normalisés au niveau international et ne doivent donc pas être remplacés par des numéros à fonctionnalités banalisées. France Télécom précise ensuite que les numéros de services après-vente et de services clients des opérateurs ne doivent pas être éligibles à l'affectation de numéros à fonctionnalités banalisées. France Télécom indique également qu'il lui semble plus pertinent de ne pas dédier de numéros à fonctionnalités banalisées pour les services à potentiel de différenciation ou d'innovation. Au surplus, France Télécom souhaite que la définition du service attaché à un numéro à fonctionnalités banalisées soit suffisamment précise pour garantir que le même service est offert par chaque opérateur. A titre d'exemple, France Télécom indique que la fonctionnalité de « *rappel du dernier appelant* » n'est pas un service qui peut être différencié entre les opérateurs, à l'inverse d'un service de « *messagerie vocale* ».

Par ailleurs, France Télécom attire l'attention de l'ARCEP sur la mise en œuvre des numéros à fonctionnalités banalisées pour les cas où l'opérateur qui met en place la fonction est différent de l'opérateur qui commercialise le service auquel la fonction est liée (comme dans le cas des MVNO et des opérateurs utilisant l'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST - vente en gros de l'accès au service téléphonique) de France Télécom sur le marché de la téléphonie fixe).

France Télécom décrit également le processus à adopter pour définir les numéros à fonctionnalités banalisées. France Télécom demande qu'une concertation soit organisée en amont pour définir les services éligibles. France Télécom rappelle ensuite, pour le cas de numéros qui seraient déjà attribués à un opérateur, que l'ARCEP ne peut pas remettre en cause une attribution individuelle de ressources. Dans le cas où un opérateur serait amené à restituer une ressource pour en faire un numéro à fonctionnalités banalisées, France Télécom « *propose que tout numéro attribué à un opérateur et affecté par celui-ci à un service défini par l'Autorité, ultérieurement à sa mise en service par l'opérateur attributaire, comme service éligible à un numéro à fonctionnalités banalisées fasse l'objet d'une participation financière, par l'ensemble des opérateurs bénéficiaires, aux coûts supportés par l'opérateur attributaire en vue de développer son usage.*

*Cette participation financière devrait tenir compte du coût de la redevance et des coûts marketing supportés par l'attributaire, et d'une allocation entre l'opérateur attributaire et les futurs bénéficiaires selon des modalités à définir par l'Autorité. Après détermination par l'opérateur attributaire du montant de cette participation financière et validation par l'Autorité de ce montant, l'opérateur attributaire restituerait le numéro qui serait ensuite transformé en numéro à fonctionnalités banalisées par une décision de l'Autorité. »*

France Télécom donne l'exemple des dépenses engagées sur la période 1999-2003 pour le lancement du 3131 qui pourrait entrer dans la catégorie des numéros à fonctionnalités banalisées mais qui lui a été attribué. France Télécom souhaite donc que ces coûts, entre autres, soient pris en compte dans la compensation qui pourrait être prévue.

Pour sa part, SFR demande que les numéros 3131, 3651 et 3103 attribués à France Télécom soient restitués et utilisables par tous les opérateurs. SFR estime notamment que l'usage généralisé de tels numéros serait favorable aux consommateurs et à la concurrence.

En conclusion, l'Autorité retient que des numéros à fonctionnalités banalisées pourraient être définis pour des services liés au dernier appel :

- durée du dernier appel ;
- coût du dernier appel ;
- rappel du dernier appelant ;
- numéro du dernier appelant.

Un numéro pourrait également être défini pour le secret appel par appel. L'Autorité estime que l'utilisation des numéros attribués aujourd'hui à France Télécom pour certaines de ces fonctions pourrait permettre une adoption plus facile par les utilisateurs.

Concernant les services après-vente et les services clients des opérateurs, dans la mesure où ceux-ci doivent être accessibles depuis d'autres boucles locales que celle de l'opérateur (par exemple si la ligne en question est coupée), il paraît plus pertinent à l'ARCEP qu'ils ne soient pas fournis par des numéros à fonctionnalités banalisées.

Concernant le processus de définition des numéros à fonctionnalités banalisées, l'ARCEP considère que la présente consultation remplit effectivement la fonction de concertation des parties.

Concernant un éventuel mécanisme de compensation financière d'un opérateur qui restituerait un numéro pour en faire un numéro à fonctionnalités banalisées, l'Autorité indique que France Télécom est libre de garder les numéros 3131 et 3651 et, dans ce cas, de payer les taxes applicables. En revanche, dans l'hypothèse où France Télécom restituerait ces ressources, l'Autorité est légitime à les utiliser pour des numéros à fonctionnalités banalisées pour les services qu'elle estimerait pertinents. Elle est notamment disposée à les affecter aux services pour lesquels ils sont utilisés par France Télécom aujourd'hui, ce qui lui permettrait de bénéficier des mêmes ressources pour les mêmes services mais à titre gratuit.

Par ailleurs, l'ARCEP indique que si certaines fonctionnalités sont effectivement normalisées, plusieurs opérateurs, dont France Télécom, ont mis en place des numéros courts pour fournir lesdites fonctionnalités : à titre d'exemple, France Télécom promeut aujourd'hui l'utilisation du numéro « 3000 » pour, entre autres, programmer les renvois d'appel alors que le code normalisé \*21\* est dédié à cette fonction. Concernant le cas des MVNO ou de la VGAST, l'ARCEP considère que la mise en œuvre du numéro à fonctionnalités banalisées doit être traitée dans le cadre de la relation commerciale entre les parties.

Etant donné l'absence de consensus sur d'autres numéros que le 3008, l'Autorité étudiera d'éventuelles autres demandes d'ouverture de numéros à fonctionnalités banalisées conformément aux dispositions prévues par le plan national de numérotation (décision n°05-1085), notamment après consultation des opérateurs, des représentants des utilisateurs et de toute autre partie concernée.

**Question n°3 :** Quelles remarques pouvez-vous faire sur les obligations proposées par l'ARCEP ? Quelles autres obligations/conditions proposez-vous d'attacher aux numéros à fonctionnalités banalisées ?

France Télécom considère qu'il faudrait plutôt distinguer deux obligations :

« **Obligation A** : mise en œuvre obligatoire d'un service avec utilisation optionnelle d'un numéro à fonctionnalités banalisées.

Un tel niveau d'obligation devrait respecter les conditions suivantes :

- une disposition légale ou réglementaire impose la mise en œuvre du service et en donne une définition précise ;
- le service est directement lié à l'accès, il est basique, sans potentiel de différenciation ou d'innovation ;
- l'usage d'un numéro banalisé présente un intérêt pour le consommateur ;
- le ou les numéros banalisés ne sont pas attribués, ou leur attributaire accepte de les restituer.

**Obligation B** : mise en œuvre optionnelle d'un service accessible via un numéro à fonctionnalités banalisées dont l'usage est optionnel.

Un tel niveau d'obligation devrait respecter les conditions suivantes :

- le service est directement lié à l'accès, il est basique sans potentiel de différenciation ou d'innovation ;
- le service est défini précisément par l'Autorité ;
- l'usage d'un numéro banalisé présente un intérêt pour le consommateur ;
- le ou les numéros banalisés ne sont pas attribués, ou leur attributaire accepte de les restituer. »

Il n'y a pas d'autre commentaire sur les obligations proposées par l'ARCEP ou sur d'autres obligations qui pourraient être attachées aux numéros à fonctionnalités banalisées.

En conclusion, l'Autorité relève que les opérateurs qui ont répondu à la consultation publique ne souhaitent pas que l'usage d'un numéro soit rendu obligatoire. S'il est important de laisser aux opérateurs une marge de manœuvre commerciale dans le choix des numéros utilisés pour leurs services, il peut être également pertinent de garantir une harmonisation des pratiques des opérateurs, en rendant obligatoire l'utilisation d'un numéro à fonctionnalités banalisées pour une typologie précise de

service. A titre d'exemple, il semblerait contre-productif que certains opérateurs choisissent un autre numéro que le 3008 pour fournir les informations tarifaires sur les appels à destination des SVA (services à valeur ajoutée).

Par ailleurs, l'ARCEP considère que l'obligation B proposée par France Télécom correspond à l'obligation 3 de la consultation publique.

**Question n°4 :** Quelle obligation attacheriez-vous aux services et numéros envisagés pour devenir des numéros à fonctionnalités banalisées ? Et en particulier pour le 3008 ?

L'AFUTT considère que la mise en place du service et du numéro 3008 doit être obligatoire pour tous les fournisseurs de service pour pouvoir être réellement effective et insiste également pour que le 3008 ne se transforme pas en service de « *mise en relation* », service qui pourrait être facturé par les opérateurs.

La FFT considère que « *seule une mise en œuvre optionnelle du service et du numéro doit être associée à ces numéros, notamment au 3008.* ». SFR soutient la position de la FFT sur cette question.

France Télécom considère également que, pour le 3008, la mise en œuvre doit être optionnelle pour le service et pour le numéro.

France Télécom rappelle ensuite que pour les services relatifs au masquage de l'identité (secret appel par appel, masquage et démasquage permanents de l'identité de ligne appelante), les opérateurs sont soumis à des obligations réglementaires. France Télécom souhaite néanmoins que les éventuels numéros à fonctionnalités banalisées choisis pour ces services soient de mise en œuvre optionnelle pour les opérateurs (soit obligation A proposée par France Télécom).

Pour les autres services, France Télécom recommande l'obligation 3 (ou obligation B dans sa proposition).

En conclusion, l'Autorité relève que les opérateurs et les utilisateurs ne partagent pas le même avis concernant le niveau d'obligation qui devrait être associé au numéro 3008. L'Autorité estime quant à elle que l'utilisation du numéro unique 3008 par tous les opérateurs fixes ou mobiles concernés par l'arrêt du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée est une condition indispensable à sa mise en œuvre effective. En particulier, lorsqu'un consommateur appelle depuis un téléphone mobile un numéro de SVA dont le prix global excède le tarif souscrit pour les appels vers les numéros fixes français, le message gratuit d'information tarifaire en début d'appel délivrera deux composantes :

- d'une part, l'information précise sur le prix du service,
- et d'autre part, l'information sur les conditions dans lesquelles le prix de la communication téléphonique peut être obtenu, dans la pratique en l'invitant à contacter le 3008 pour connaître plus précisément le tarif global susceptible d'être facturé par son opérateur.

Sans aller jusqu'à imposer une mise en œuvre obligatoire du service d'information tarifaire par l'ensemble des opérateurs, dans la mesure où l'arrêté concerne spécifiquement les appels émis par des consommateurs et vers certaines catégories de SVA et, de part la charge excessive qu'elle supposerait pour de petits opérateurs, l'Autorité considère que la mise en œuvre du numéro 3008 ne doit être obligatoire que pour tous les opérateurs qui mettent en œuvre un serveur d'information tarifaire, notamment pour les appels à destination des services à valeur ajoutée.

Par la suite, l'ARCEP évaluera au cas par cas le niveau d'obligation qui sera attaché aux numéros à fonctionnalités banalisées pouvant être définis ultérieurement, selon le type de service associé et les opérateurs concernés.

<p><b>Question n°5 :</b> Quelles autres remarques pouvez-vous faire sur les numéros à fonctionnalités banalisées ?</p>
--

Aucun autre commentaire n'a été ajouté.