

Numéros à fonctionnalités banalisées

Consultation publique
(24 février – 15 mars 2010)

MODALITES PRATIQUES DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

La présente consultation porte sur l'ouverture de numéros à fonctionnalités banalisées.

L'Autorité souhaite recueillir, au travers de cette consultation, les avis de tous les acteurs concernés par ce type de numéros.

Modalités pratiques

Les réponses à la présente consultation devront être transmises avant le 15 mars 2010 par voie postale ou via courrier électronique au choix des contributeurs :

- par voie postale :

A l'attention de Benoît Loutrel

Directeur des services fixes et mobiles et des relations avec les consommateurs

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans

75750 Paris Cedex 15

- via le courrier électronique :

En précisant l'objet « Réponse à la consultation publique sur les numéros à fonctionnalités banalisées » et en l'adressant à : cpnum@arcep.fr

Renseignements

Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus auprès de :

Bertrand Pailhès - tél : 01 40 47 71 28 – mél : bertrand.pailhes@arcep.fr

Gérard Rejek - tél : 01 40 47 71 43 – mél : gerard.rejek@arcep.fr

Ce document est disponible en téléchargement sur le site : www.arcep.fr

PLAN

1. CONTEXTE.....	4
1.1. Les dispositions du plan national de numérotation (décision n°05-1085 modifiée)	4
1.2. L'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information tarifaire des communications à destination des services à valeur ajoutée	4
1.3. La demande de la FFT en date du 2 octobre 2009	5
1.4. La demande de la FFT est recevable.....	5
2. MESURES ENVISAGEES PAR L'AUTORITE	6
2.1. Sur le 3008.....	6
2.2. Sur d'autres numéros pour d'autres services	6
2.3. Sur l'utilisation des numéros à fonctionnalités banalisées.....	7

1. CONTEXTE

1.1. Les dispositions du plan national de numérotation (décision n°05-1085 modifiée)

Conformément aux dispositions de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), le plan national de numérotation téléphonique est établi et géré sous le contrôle de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. Les principales règles d'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ont ainsi été établies par l'Autorité par la décision n° 05-1085 modifiée.

Le plan national de numérotation prévoit que certains numéros d'accès à des services, et en particulier les numéros courts 3BPQ, peuvent être utilisés pour fournir des services liés à la ligne d'un abonné. Ces numéros sont appelés « numéros à fonctionnalités banalisées ». Ces numéros ne sont pas attribués à un opérateur en particulier et leur utilisation n'entraîne pas le paiement d'une redevance. Enfin, l'appel vers ces numéros est gratuit pour l'appelant, quel que soit le réseau utilisé.

La décision précitée indique également que la liste de ces 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 ».

1.2. L'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information tarifaire des communications à destination des services à valeur ajoutée

L'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée (SVA) publié au Journal Officiel du 11 juin 2009 dispose que « *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, hors communications entre territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain.* »

Le message gratuit d'information tarifaire doit respecter les dispositions prévues par l'arrêté.

- ✓ Il est d'une durée d'au moins 10 secondes et la fin du message est matérialisée par un bip sonore avertissant de la mise en relation ;

- ✓ Il est obligatoire pour les numéros dont la tarification, depuis un poste fixe, est supérieure à 0,15 € par minute ou par appel, à partir du 1^{er} janvier 2010, et pour les autres numéros concernés à partir du 1^{er} janvier 2011 ;
- ✓ Il doit mentionner d'une part, le prix de la prestation de service et d'autre part, le prix de la communication téléphonique (lorsque cela est applicable) ou bien les conditions dans lesquelles cette information peut être obtenue.

1.3. La demande de la FFT en date du 2 octobre 2009

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 la délivrance d'une information tarifaire pour des appels vers les services à valeur ajoutée.

En effet, l'ensemble des opérateurs de boucle locale de la Fédération française des télécoms s'est engagé à mettre en place un serveur vocal d'information tarifaire. Il sera accessible gratuitement pour tous les consommateurs liés aux opérateurs de la Fédération en composant le 3008. Il délivrera un message contenant une information sur le prix exact de la communication (en fonction de l'offre souscrite par l'abonné) qui sera facturée au consommateur ainsi que du service.

L'information accessible par le 3008 ne se substituera pas à l'annonce gratuite d'information tarifaire prévue par l'arrêté du 10 juin 2009 qui devra toujours être diffusée pour les appels composés directement par le consommateur vers un numéro surtaxé. Ainsi, dès la mise en service du serveur vocal au 1^{er} juillet 2010, le message gratuit d'information tarifaire fera référence au serveur vocal pour connaître le prix de la communication (lorsque cela est applicable).

Par la suite, et selon l'usage fait du serveur, les opérateurs étudieront les évolutions qui peuvent être potentiellement développées sur cette plateforme, notamment la mise en relation avec le numéro ayant fait l'objet de la demande d'information.

1.4. La demande de la FFT est recevable

La demande de la FFT est conforme aux dispositions du plan de numérotation :

- le numéro 3008 est disponible ;
- le service proposé (« serveur d'information tarifaire ») est bien lié à la ligne de l'abonné dans la mesure où les tarifs applicables à un abonné dépendent de son opérateur et de l'offre tarifaire qu'il a souscrite ;
- l'appel vers le numéro 3008 sera gratuit pour l'appelant quel que soit le réseau utilisé.

2. MESURES ENVISAGEES PAR L'AUTORITE

2.1. Sur le 3008

Compte-tenu de la demande de la FFT, l'ARCEP propose d'adopter une décision mentionnant le 3008 comme numéro à fonctionnalités banalisées pour le service suivant : « service d'information tarifaire ».

Cette décision permettra à la FFT, à ses membres et à tout opérateur intéressé de mettre en œuvre le numéro 3008 sur son réseau pour délivrer une information sur les tarifs des communications passées par ses clients.

Si le 3008 est en premier lieu utilisé pour l'information sur le tarif des communications à destination des services à valeur ajoutée, dans le respect des dispositions de l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information tarifaire des services à valeur ajoutée, la dénomination choisie permettra, le cas échéant aux opérateurs de délivrer d'autres informations relatives aux tarifs souscrits par l'abonné.

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 ?

2.2. Sur d'autres numéros pour d'autres services

Lors de sa consultation publique sur le plan de numérotation, l'ARCEP avait identifié d'autres services pouvant être fournis par des numéros à fonctionnalités banalisées, dont :

- identification du dernier appelant ;
- rappel du dernier appelant ;
- secret appel par appel ;
- masquage permanent de l'identification de ligne appelante ;
- démasquage permanent de l'identification de ligne appelante ;
- renvoi d'appel ;
- durée du dernier appel ;
- suivi de la consommation ;
- messagerie vocale.

Tout ou partie de ces services sont déjà fournis par les opérateurs, fixes ou mobiles, avec des ressources du plan national de numérotation ou des ressources de plan privé.

En particulier, l'ARCEP a attribué à France Télécom le numéro 3131 pour le service « Identification du dernier appelant », le numéro 3651 pour le service « Secret appel par appel » et le numéro 3103 pour le service « Messagerie vocale ».

Ces numéros pourraient être utilisés comme numéros à fonctionnalités banalisées à condition que France Télécom les restitue. D'autres numéros peuvent également être utilisés le cas échéant.

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

2.3. Sur l'utilisation des numéros à fonctionnalités banalisées

La définition du 3008 comme numéro à fonctionnalités banalisées permettrait à tous les utilisateurs, quel que soit leur opérateur, d'accéder à une information tarifaire. De plus, le choix d'un numéro unique permettra aux opérateurs de communications électroniques soumis à l'obligation d'information tarifaire en début d'appel de faire référence au 3008, conformément aux dispositions de l'arrêté du 10 juin 2009. Ce choix est efficace dans la mesure où tous les opérateurs utilisent le même numéro pour le même service.

L'Autorité s'interroge donc sur l'opportunité d'assortir la définition de numéros à fonctionnalités banalisées d'obligations visant à garantir un traitement homogène des services concernés par les opérateurs.

Tout d'abord, il ne semble pas pertinent d'imposer aux opérateurs une obligation d'ouvrir tous les numéros à fonctionnalités banalisées : en effet, la fonction d'identification du dernier appelant, par exemple, est réalisée par le terminal depuis les réseaux mobiles et a donc peu de sens dans ce cas.

Ensuite, pour certains de ces services, comme le 3008, il semble utile voire indispensable de s'assurer que le même numéro soit utilisé par tous les opérateurs, fixes ou mobiles. Dans la mesure où ce numéro sera mentionné dans les messages d'annonce tarifaire des SVA, il peut même être utile que sa mise en œuvre soit faite par tous les opérateurs de service téléphonique délivrant des services de communication vers les SVA.

Enfin, sans rendre la mise en œuvre obligatoire, l'Autorité envisage, pour certains services, d'imposer l'utilisation du numéro à fonctionnalités banalisées quand il existe. Cette mesure permettrait aux utilisateurs d'identifier certains services de base indépendamment de l'opérateur qu'ils utilisent.

L'Autorité propose donc 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 :

- obligation n°1 : mise en œuvre obligatoire du numéro et du service pour tous les opérateurs de service téléphonique au public concernés ;

- obligation 2 : Mise en œuvre optionnelle du service mais mise en œuvre obligatoire du numéro pour tous les opérateurs souhaitant proposer le service associé ;
- obligation n°3 : Mise en œuvre optionnelle du service et du numéro.

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 ?

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 ?

Question n°5 : Quelles autres remarques pouvez-vous faire sur les numéros à fonctionnalités banalisées ?