

Avril 2012

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

Consultation publique sur le projet de décision  
(27 avril – 1er juin 2012)

## Modalités pratiques

Les réponses à la présente consultation devront être transmises avant le 1<sup>er</sup> juin 2012 de préférence par courrier électronique à l'adresse suivante : [sva@arcep.fr](mailto:sva@arcep.fr) Il sera précisé en objet « Réponse à la consultation publique sur le projet de décision relatif à la réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts ».

Elles pourront également être transmises par voie postale :

A l'attention de Renan Muret

Directeur des services fixe et mobile et des relations avec les consommateurs

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans

75730 Paris Cedex 15

Dans un souci de transparence, l'Autorité publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. A cette fin, les contributeurs sont invités à reporter dans une annexe spécifique les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par le secret des affaires. Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

Renseignements

Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus auprès de :

Olivier Delclos - Tél : 01 40 47 71 34 – mail : [olivier.delclos@arcep.fr](mailto:olivier.delclos@arcep.fr)

Catherine Gallet-Rybak - Tél : 01 40 47 72 52 – mail : [catherine.gallet-rybak@arcep.fr](mailto:catherine.gallet-rybak@arcep.fr)

Ce document est disponible en téléchargement sur le site : <http://www.arcep.fr>

## Objet de la présente consultation publique

La présente consultation fait suite à la consultation publique de l'été 2011 sur l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 dont la synthèse a été publiée par l'Autorité en mars 2012.

Son objet est de recueillir l'avis des différentes parties concernées sur le projet de décision relatif à la réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts.

Bien que les parties soient invitées à faire part de leurs commentaires sur l'ensemble du projet de décision, les questions ne porteront que sur des propositions qui n'ont pas ou peu été évoquées dans la précédente consultation publique.

**Décision n° 2012-xxxx**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du [jour] [mois] 2012 relative à la réorganisation des tranches de numéros**  
**commençant par 08 et des numéros courts**

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

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

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

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

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

Vu la décision n° 2007-0213 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 16 avril 2007 portant sur les obligations imposées aux opérateurs qui contrôlent l'accès à l'utilisateur final pour l'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée ;

Vu la consultation publique sur l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 lancée le 29 juillet 2011 et close le 12 octobre 2011 ;

Vu la synthèse de la consultation publique sur l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 publiée le 13 mars 2012 ;

Vu la consultation publique sur la réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts lancée le 27 avril 2012 et close le 1<sup>er</sup> juin 2012 ;

La commission consultative des communications électroniques ayant été consultée le [jour] [mois] 2012 ;

Par les motifs suivants :

## **I. Cadre réglementaire**

Les compétences de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en matière de numérotation sont prévues par les dispositions des articles L. 36-7 et L. 44 du code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »).

L'article L. 36-7 du CPCE dispose que l'Autorité « établit le plan national de numérotation téléphonique, attribue aux opérateurs les ressources en numérotation nécessaires à leur activité dans les conditions prévues à l'article L. 44 et veille à leur bonne utilisation ; (...) »

Le I de l'article L. 44 du même code prévoit que « le plan national de numérotation téléphonique est établi par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes et géré sous son contrôle. Il garantit un accès égal et simple des utilisateurs aux différents réseaux et services de communications électroniques et l'équivalence des formats de numérotation. Il permet, sous réserve de faisabilité technique et économique, aux utilisateurs situés dans d'autres Etats membres de l'Union européenne d'accéder aux numéros non géographiques accessibles sur l'ensemble du territoire national.

L'Autorité identifie, au sein du plan national de numérotation téléphonique, la liste des numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés. Elle peut fixer les principes de tarification et les prix maximaux applicables à ces numéros. Les numéros ou blocs de numéros qui ne figurent pas sur cette liste ne sont pas surtaxés ; (...). »

## **II. Définitions et terminologies employées dans cette décision**

### ***I. Catégories de numéros du plan national de numérotation***

**Numéros E. 164** : numéros dont le format est compatible avec la recommandation E. 164 de l'Union internationale des télécommunications (UIT)<sup>1</sup> relative au « plan de numérotage des télécommunications publiques internationales » ; elle comprend les sous-catégories de numéros fixes géographiques, mobiles, spéciaux et fixes non géographiques décrites ci-après.

**Numéros fixes géographiques** : numéros commençant 01, 02, 03, 04 ou 05.

**Numéros mobiles** : numéros commençant 06, 075, 076, 077, 078 ou 079.

**Numéros spéciaux (ou numéros fixes spéciaux)** : numéros commençant par 08.

---

<sup>1</sup> [http://www.itu.int/rec/dologin\\_pub.asp?lang=e&id=T-REC-E.164-201011-I!!PDF-F&type=items](http://www.itu.int/rec/dologin_pub.asp?lang=e&id=T-REC-E.164-201011-I!!PDF-F&type=items)

**Numéros fixes non géographiques** : numéros commençant par 09.

**Numéros courts** : numéros comportant entre 2 et 6 chiffres non conformes avec la recommandation E. 164 précitée.

## **2. Autres terminologies**

**Service à valeur ajoutée (ci-après « SVA »)** : prestation de services accessible *via* un numéro spécial ou un numéro court et consistant en la délivrance d'un service par voie téléphonique, SMS ou MMS, par une personne, physique ou morale, pour un de ses clients actuels ou futurs, contre rémunération ou espérance de rémunération.

**Éditeur ou prestataire de services** : personne, physique ou morale, qui délivre un SVA.

**Client** : personne, physique ou morale, qui achète un SVA.

**Opérateur de départ** : opérateur, au sens de l'article L. 32 du CPCE, qui fournit au client le service téléphonique utilisé pour joindre le prestataire de service.

**Opérateur d'arrivée** : opérateur, au sens de l'article L. 32 du CPCE, qui fournit au prestataire de services le service téléphonique utilisé pour être accessible par ses clients.

**Territoire** : France métropolitaine ou l'un des départements d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion).

## **III. Présentation du marché des SVA**

### **1. Description**

Le marché des SVA regroupe l'ensemble des prestations de services délivrées par voie téléphonique au travers d'un numéro spécial ou d'un numéro court. Différents types de services peuvent être proposés par l'intermédiaire de ces numéros, notamment :

- des informations génériques indépendantes de l'identité de l'appelant telles que des prévisions météorologiques, des renseignements téléphoniques ou encore des petites annonces ;
- des informations personnalisées en fonction de l'identité de l'appelant telles que l'assistance client, la vente à distance ou encore l'accès à des services administratifs.

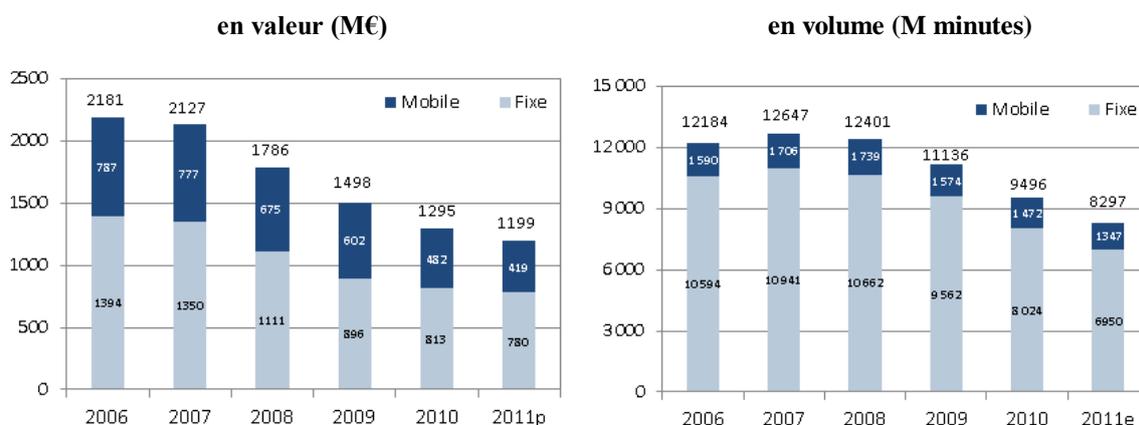
Ces services peuvent faire l'objet d'une facturation de l'appelant à travers son abonnement téléphonique selon des tarifs fixés par l'éditeur de SVA. À ce jour, deux modèles économiques coexistent :

- le modèle « libre-appel » qui permet aux éditeurs d'être appelés gratuitement depuis le fixe et au prix d'une communication « normale » au départ des mobiles ;
- le modèle « surtaxé » qui permet aux éditeurs de bénéficier d'une facturation pour compte de tiers réalisée par l'opérateur de départ.

## 2. *Marché en baisse de 33% en valeur et en volume depuis 2008*

En 2011, le marché des SVA vocaux (hors renseignements téléphoniques) représente un chiffre d'affaires de 1,2 milliard d'euros pour un volume de 8,3 milliards de minutes. Orienté à la baisse depuis plusieurs années, le marché a perdu en 3 ans 33% de sa valeur en termes de chiffre d'affaires et de volume de minutes par an. Cette tendance est observée aussi bien pour les appels émis au départ des fixes que pour ceux émis au départ des mobiles.

Figure 1 et 2 - Évolution du marché des SVA vocaux (hors renseignements téléphoniques)



Source : ARCEP

## 3. *Insatisfaction des consommateurs liée au manque de modernisation d'un marché conçu pour la situation monopolistique des années 90*

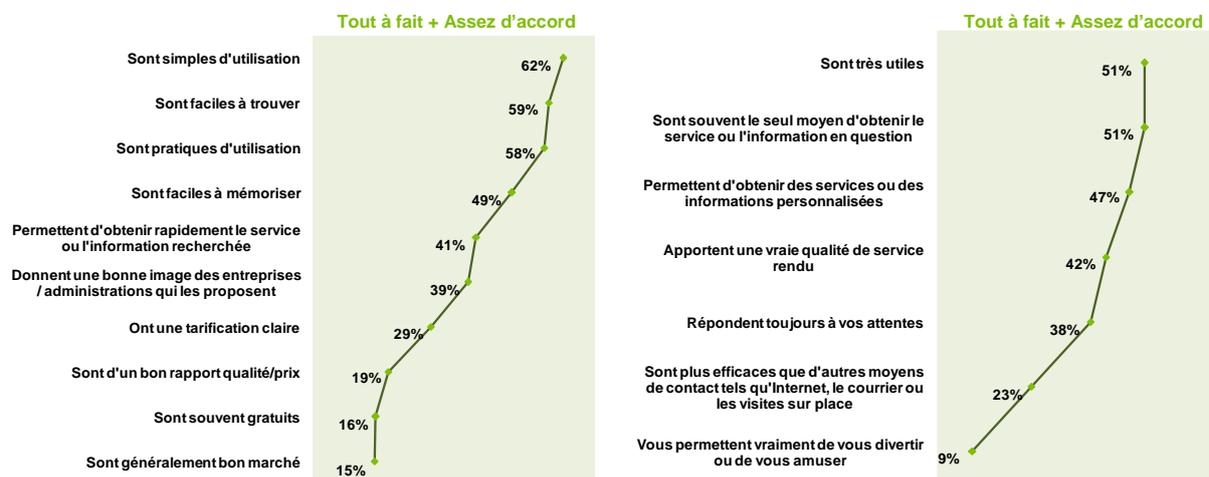
Comme l'expliquait le conseil général des technologies de l'information (CGTI) dans son rapport d'octobre 2008<sup>2</sup> sur la tarification de détail et la déontologie des SVA remis à l'ARCEP à sa demande, « le mécanisme des numéros d'accès à des services à valeur ajoutée [...] repose sur un système daté de l'ancien monopole public qui n'a pas su s'adapter à l'apparition de nouveaux opérateurs fixes et mobiles et qui suscite un mécontentement croissant des consommateurs. Ce mécontentement concerne aussi bien la transparence et la lisibilité des tarifs que la question de l'usage légitime de ces numéros et de la déontologie ».

<sup>2</sup> « Les services à valeur ajoutée : tarification de détail et déontologie », rapport présenté par Dominique VARENNE, CGTI (devenu CGEJET), octobre 2008.

Ce rapport fait, entre autre, le constat d'une tarification opaque et souligne également la disparition des instances de déontologie qui ne permettent plus de lutter efficacement contre les pratiques déloyales et les usages considérés comme abusifs.

Ces éléments sont confirmés par une étude réalisée fin 2009 pour l'ARCEP sur les usages des SVA<sup>3</sup>. Cette étude montre en effet que les consommateurs apprécient l'immédiateté, la réactivité, l'accessibilité et le contact humain des services à valeur ajoutée mais regrettent leur coût élevé, le manque de lisibilité de leur tarification et émettent des doutes sur la qualité des services rendus. Ainsi, alors que les scores de satisfaction atteignent 50% à 60% d'opinions positives en ce qui concerne le caractère simple, utile et pratique de ces services, ces mêmes scores se situent entre 20% et 40% seulement pour la qualité du service rendu, la lisibilité tarifaire et le rapport qualité / prix (cf. figure 3 ci-après).

**Figure 3 - Synthèse des niveaux de satisfaction pour les différentes caractéristiques des SVA**



Question posée : Etes-vous d'accord pour dire que ... ? / Base : 1013 répondants  
 Source : Etude Harris Interactive réalisée fin 2009 pour l'ARCEP

Ces constats ne sont pas spécifiques au marché français ; un groupe de travail de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) a étudié la tarification des services à valeur ajoutée dont le rapport, mis en consultation publique du 10 janvier au 9 février 2012<sup>4</sup>, sera publié au 2<sup>ème</sup> trimestre 2012. Par ailleurs, l'Ofcom, le régulateur

<sup>3</sup> Étude sur les usages des services vocaux à valeur ajoutée – Harris Interactive

<sup>4</sup> « Draft BEREC Report on Special Rate Services » - [http://erg.eu.int/doc/berec/bor/bor11\\_68\\_srsreport.pdf](http://erg.eu.int/doc/berec/bor/bor11_68_srsreport.pdf)

britannique, a publié en avril 2012, une consultation publique relative à l'évolution de la tarification des numéros utilisés par les services à valeur ajoutée au Royaume-Uni<sup>5</sup>.

#### **4. Principaux axes de modernisation du marché SVA**

À la lumière de ce constat d'insatisfaction des consommateurs, l'Autorité a approfondi son diagnostic au second semestre 2010 et a publié, en février 2011, un ensemble de propositions<sup>6</sup> visant à

- améliorer la lisibilité tarifaire ;
- renforcer la transparence tarifaire ;
- lutter contre la fraude ;
- restaurer le contrôle déontologique.

À la suite de la publication de ces propositions, l'Autorité a initié au deuxième trimestre 2011 un cycle de concertations bilatérales et multilatérales avec les principaux acteurs et les associations de consommateurs afin d'identifier les pistes d'évolution envisageables. Les résultats de ces travaux de concertation sectorielle ont été mis en consultation publique au cours de l'été 2011<sup>7</sup> afin de recueillir les avis des parties intéressées. Une synthèse des réponses à cette consultation publique a été publiée en mars 2012<sup>8</sup>. Il résulte de l'ensemble de ces travaux plusieurs axes d'évolution qui permettront de moderniser la tarification des services à valeur ajoutée :

- l'homogénéisation de la tarification au départ des opérateurs fixes et mobiles, notamment pour les numéros accessibles gratuitement ;
- la dissociation explicite du prix du service délivré par l'éditeur (« S ») de celui de la communication téléphonique (« C ») qui serait aligné sur celui des appels vers les numéros fixes ;

---

<sup>5</sup> <http://stakeholders.ofcom.org.uk/consultations/simplifying-non-geographic-no/>

<sup>6</sup> Document « Améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales », publié en février 2011, propositions n° 16 à n° 22.

<sup>7</sup> Consultation publique portant sur les évolutions du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 : [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/consult-plan-num-sva-290711.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-plan-num-sva-290711.pdf)

<sup>8</sup> Synthèse de la consultation publique portant sur les évolutions du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 : [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/synth-consult-plan-num-sva-130312.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/synth-consult-plan-num-sva-130312.pdf)

- la simplification de la gamme de tarifs facturés à la durée et la création d'une gamme de tarifs facturés à l'appel (c'est-à-dire indépendants de la durée d'appel) pour les éditeurs.

L'objet de la présente décision est d'adapter le plan national de numérotation téléphonique afin de mettre en œuvre ces évolutions.

#### IV. Simplification de la tarification de détail

##### 1. Structure tarifaire

###### 1.a. Harmonisation tarifaire au départ des réseaux fixes et mobiles

Le plan national de numérotation, défini par la décision n° 05-1085 susvisée, a établi des plafonds tarifaires pour les différentes catégories de numéros spéciaux utilisés pour les SVA.

**Tableau 1 - Plafonds tarifaires par tranches de numéros**

Type de numéro	Tarif appliqué à l'appelant
08088	Gratuit fixe et mobile
080	Gratuit
081	≤ 0,06 €/min (*)
0820 et 0821	≤ 0,12 €/min
0825 et 0826	≤ 0,15 €/min
0884 et 0890	≤ 0,15 €/min
0891	≤ 0,30 €/min
0892	≤ 0,45 €/min
0893	≤ 0,75 €/min
0897	≤ 0,60 €/appel
0898	≤ 1,20 €/appel
0899	Autres tarifs

(\*) Tarif calculé sur la base d'une communication de trois minutes

Alors que, sur le plan réglementaire, rien ne distingue les appels vers ces numéros au départ des réseaux fixes et des réseaux mobiles, les opérateurs mobiles facturent une composante tarifaire (« A ») en supplément du prix (« P ») facturé par les opérateurs fixes. Cette surfacturation tire son origine de l'écart de prix qui existait à la fin des années 1990 entre communications fixes et communications mobiles ; elle permettait de favoriser l'accessibilité des numéros spéciaux au départ des réseaux mobiles. À ce jour, les modalités de facturation

de la composante « A » diffèrent en fonction du type de numéros et des offres commerciales (prépayé, forfait bloqué, forfait non bloqué). Le tableau suivant récapitule les différentes structures tarifaires appliquées en général aux numéros spéciaux et aux numéros courts en fonction du type de réseau.

**Tableau 2 – Structures tarifaires des numéros spéciaux et courts au départ des fixes et des mobiles**

Type de numéro	Réseau fixe	Réseau mobile (i.e. offre forfait)
080	Gratuit	« A » décompté des forfaits
081	« P »	« A » décompté des forfaits + « P »
082, 089	« P »	« A » facturé en dehors des forfaits + « P »

La complexité d'une telle structure tarifaire est préjudiciable à la lisibilité et à la transparence tarifaire du marché, non seulement pour les consommateurs qui éprouvent des difficultés pour évaluer le prix réel des services, mais également pour les éditeurs qui ne savent plus quel tarif annoncer à leurs clients à l'appel de leur numéro.

À titre d'exemple, une banque utilise la mention suivante pour décrire la tarification applicable à ses numéros : « 0,118 EUR TTC/min depuis une ligne fixe France Télécom, en France métropolitaine. Depuis un autre opérateur ou un mobile, tarification selon l'opérateur ».

Cette hétérogénéité qui est source de complexité entrave la mise en œuvre de mesures légales élaborées pour pallier le manque de transparence tarifaire. Ainsi, l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée dont les dispositions instaurent un message gratuit d'information tarifaire en début d'appel, prévoit que « lorsque la tarification distingue un prix de communication et un prix destiné à rémunérer la prestation de service, (...) l'information relative à la première composante peut être également remplacée par une information sur les conditions dans lesquelles elle peut être obtenue par le consommateur ». Dans la pratique, annoncer le prix exact des composantes « communication » et « service » en début d'appel s'est avéré tellement complexe au regard du nombre de situations qu'il a fallu créer un service d'information tarifaire *ad hoc* accessible via un numéro spécifique, le 3008, pour répondre à l'obligation légale.

Dans ces conditions, l'harmonisation des structures tarifaires entre tous les types de réseau est un prérequis indispensable à toute évolution de la structure tarifaire des numéros spéciaux et courts.

*1.b. Généralisation d'une tarification « C+S » pour les numéros spéciaux et courts permettant un reversement à l'opérateur d'arrivée d'une partie des sommes facturées à l'appelant afin de rémunérer la prestation de services*

Le modèle « C+S » est une structure tarifaire qui distingue explicitement dans le tarif de détail facturé à l'appelant :

- une composante communication (ci-après « C ») correspondant au tarif de la communication téléphonique sous-jacente et fixé par l'opérateur de départ ;
- une composante service (ci-après « S ») correspondant au tarif du SVA fixé par l'éditeur dudit service.

Afin d'éviter que, pour un numéro donné, la facturation des composantes « C » et « S » ne soit spécifique à chaque opérateur de départ, accentuant ainsi les problèmes de lisibilité et de transparence tarifaire évoqués précédemment, il est nécessaire d'établir des principes de tarification applicables aux composantes « C » et « S » qui devront être respectés par l'ensemble des opérateurs de départ et d'arrivée nationaux.

Principes tarifaires applicables à la composante « C »

Reconnaissant que la structure de coût d'une communication téléphonique est différente selon le type de réseau téléphonique (fixe ou mobile) choisi par l'appelant, il apparaît raisonnable que ce soit l'appelant, et non l'éditeur appelé, qui supporte les conséquences économiques de ce choix. Autrement dit, si l'appelant utilise une ligne fixe, il paiera le prix d'une communication fixe et s'il choisit une ligne mobile, il paiera le prix d'une communication mobile.

Afin d'obtenir une tarification de détail simple et lisible sur laquelle les éditeurs pourront communiquer de manière transparente, il convient que la composante « C » soit facturée à l'appelant au tarif d'une communication « banalisée » conformément à l'offre souscrite par l'appelant auprès de son opérateur : c'est-à-dire à un tarif et selon des modalités identiques aux appels à destination des numéros fixes géographiques (débutant par 01, 02, 03, 04 ou 05) et des numéros fixes non géographiques (débutant par 09) du territoire (France métropolitaine, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion) où se situe l'appelant. Une telle obligation, qui s'impose aux opérateurs de départ qui définissent la tarification applicable aux appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques, est proportionnée en ce que les numéros spéciaux sont fixes et sans contrainte géographique.

Dans le cas où plusieurs facturations de détail différentes sont susceptibles de s'appliquer, au regard de l'offre souscrite par l'appelant, aux appels vers les numéros fixes géographiques et fixes non géographiques du territoire où l'appelant se situe, la tarification banalisée correspond au tarif et modalités de facturation appliqués au plus grand nombre de numéros fixes géographiques et non géographiques du territoire considéré.

Cette définition implique notamment que la composante « C » soit :

- décomptée des forfaits proposés par les opérateurs fixes et mobiles selon les mêmes modalités que les appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques (généralement à la seconde dès la première seconde) ;
- incluse dans les offres d'appels dites « illimitées » proposées par les opérateurs fixes et mobiles dès lors qu'elles incluent les appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques ;
- décomptée des forfaits proposés par les opérateurs fixes et mobiles selon les mêmes modalités que les appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques lorsque l'appelant bénéficie d'appels « illimités » vers un nombre restreint (généralement de 1 à 5) de numéros fixes géographiques ou non géographiques préalablement choisis ;
- facturée au même prix et selon les mêmes modalités que les appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques pour les offres dites « au compteur » telles que l'offre téléphonique du prestataire de service universel, les cartes prépayées mobiles ou les forfaits bloqués mobiles ;
- facturée selon les mêmes conditions que les appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques du département où se situe l'appelant lorsqu'il émet l'appel depuis un département d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion).

Ainsi, à titre d'exemple, si un appel facturé selon le modèle « C + S », débute à une heure  $h$  (par exemple 20h23) et dure pendant un temps  $t$  (par exemple 5 minutes et 13 secondes), le prix facturé au détail pour la composante « C » sera le même que celui d'un appel vers n'importe quel numéro fixe géographique ou non géographique commençant à l'heure  $h$  (20h23) et de durée  $t$  (5 minutes et 13 secondes) conformément au tarif souscrit par l'appelant auprès de son fournisseur de communications électroniques.

Cette évolution est conforme aux préconisations du rapport du conseil général des technologies de l'information (CGTI) relatif à la modernisation des services à valeur ajoutée<sup>9</sup> qui indiquait notamment que « *pour atteindre ces numéros spéciaux, [...], le prix des communications ne doit pas être différent de celui d'une communication vers un numéro à 10 chiffres de communications interpersonnelles. Selon la grille des opérateurs et le choix des abonnés, il doit correspondre au tarif le plus bas de la grille ou être dans les forfaits de communications au même titre que les communications vers les numéros de communications interpersonnelles* » et précise également que « *cette règle est valable quel que soit l'opérateur de raccordement* ».

---

<sup>9</sup> « Les services à valeur ajoutée : tarification de détail et déontologie » rapport n° IV-2.2-2008 présenté par Dominique VARENNE, CGTI (devenu CGEJET), octobre 2008.

Ainsi définie, la « banalisation » de la composante « C » répond aux objectifs fixés en matière de lisibilité et de transparence tarifaire puisque, conformément aux dispositions de l'arrêté du 10 juin 2009 précité, cette « *composante tarifaire peut être qualifiée dans le message [d'information tarifaire en début d'appel] 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* ». De plus, il semble raisonnable que cette utilisation des termes « prix d'une communication normale » puisse être étendue aux autres dispositifs d'information tarifaire.

### Principes tarifaires applicables à la composante « S »

Dès lors que la prestation de service délivrée par voie téléphonique à l'appelant ne dépend pas de l'opérateur de départ et que le prix de la communication téléphonique spécifique est facturé à l'appelant à travers la composante « C », la composante « S » n'a pas vocation à dépendre de l'opérateur de départ.

Dans ces conditions, il semble nécessaire et raisonnable pour répondre à l'objectif de lisibilité tarifaire que, pour un numéro donné, la tarification de détail de la composante « S » (valeur faciale et modalités de décompte) soit identique quel que soit l'opérateur de départ de l'appel. Une telle obligation s'impose aux opérateurs exploitant le numéro de téléphone puisqu'ils sont les seuls à pouvoir coordonner la tarification de détail des différents opérateurs de départ à travers les liens contractuels directs ou indirects relatifs aux reversements du prix des composantes « S » facturées au détail.

Dans ces conditions et afin de minimiser les problèmes d'accessibilité, il est souhaitable qu'opérateurs et éditeurs définissent et fassent évoluer de manière coordonnée le socle commun des tarifications (valeurs faciales et mécanismes tarifaires) supportées par l'ensemble des opérateurs de départ dans le respect de l'encadrement réglementaire en vigueur.

#### ***Question n° 1.***

Que pensez-vous d'une tarification de la composante « S » identique pour tous les opérateurs au départ desquels le numéro est accessible ? De quelle manière envisagez-vous de définir le socle commun des tarifications supportées par l'ensemble des opérateurs de départ ?

### Application aux catégories existantes du plan national de numérotation téléphonique

Compte-tenu de l'usage actuel des catégories du plan de numérotation, les numéros qui devront appliquer la structure tarifaire « C+S » sont les suivants :

- les numéros spéciaux commençant par :
  - o 081, 082, 089 pour les services vocaux ;
  - o 0836 pour les services de données ;

- 086 pour l'accès à l'internet bas débit ;
- les numéros courts dès lors que la tarification de détail est associée au reversement à l'opérateur appelé d'une partie des sommes facturées à l'appelant, et notamment les numéros :
  - 3BPQ à l'exception des 30PQ et 31PQ pour les services vocaux ;
  - 118 XYZ pour les services de renseignements téléphoniques ;
  - 10XY pour les services d'assistance des opérateurs.

### Précision terminologique

L'objet de ces numéros étant de permettre aux éditeurs appelés de percevoir une rémunération pour leur service, facturée *via* la composante « S », la valeur de cette composante est strictement positive.

Cette tarification de détail étant, par construction dans le modèle « C + S », supérieure à celle des communications vers les numéros fixes géographiques et non géographiques de l'offre souscrite par l'appelant, elle sera désignée comme une « tarification majorée » telle qu'évoquée au point f) de l'article 2 de la directive 2002/22/CE dite « service universel » modifiée en 2009.

### Accessibilité depuis l'international et en itinérance internationale

Le modèle de tarification « C+S » présente également des avantages permettant de clarifier la tarification de ces numéros depuis l'international ou en situation d'itinérance internationale aussi bien pour les clients d'opérateurs étrangers en visite en France que pour les clients d'opérateurs français en visite à l'étranger. Et ce dans le sens prévu dans le projet de règlement européen sur l'itinérance internationale qui devrait entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2012<sup>10</sup>. Ainsi, dès lors que le prix du service est explicitement dissocié de celui de la communication et que cette dernière est « banalisée », une tarification de détail raisonnable dans ces situations particulières serait la suivante :

---

<sup>10</sup> Dans le Règlement européen sur l'itinérance internationale tel qu'actuellement en vigueur, le considérant 19 énonce que « cette approche réglementaire ne devrait pas s'appliquer aux services à valeur ajoutée » sans que ne soit précisé si ce considérant peut être compris comme excluant du champ de la régulation de l'itinérance uniquement la composante facturée au titre du service à valeur ajoutée fourni, mais pas la composante communication. Dans le Règlement qui devrait entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2012, sur lequel la Commission européenne, le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne ont trouvé un accord préliminaire, le considérant 28 précise que « *cette approche réglementaire ne devrait pas s'appliquer à la partie du tarif qui est facturé pour la fourniture de services à valeur ajoutée, mais uniquement pour les tarifs pour la connexion à de tels services.* » (traduction libre en attendant la version officielle en français)

- pour les appels émis depuis l'international : prix d'une communication vers la France + prix du service ;
- pour les clients mobile en situation d'itinérance : prix d'une communication en itinérance vers la France + prix du service.

Par ailleurs, ce modèle de tarification est susceptible de lever un frein à l'accessibilité de ces numéros, et devrait par conséquent contribuer aux objectifs inscrits à l'article 28 de la directive « service universel » précitée qui dispose que « *les autorités nationales compétentes prennent toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que les utilisateurs finals puissent avoir accès, quels que soient la technologie et les appareils utilisés par l'opérateur, à tous les numéros fournis dans la Communauté, y compris ceux des plans nationaux de numérotation des Etats membres* », transposé à l'article L. 44-2 du CPCE précité.

*1.c. Disparition de la famille de numéros spéciaux et courts gratuits depuis le fixe et payants depuis le mobile au profit de deux familles de numéros à tarification harmonisée au départ des fixes et des mobiles : l'une gratuite et l'autre à tarification banalisée*

#### Extension de la gratuité au départ des mobiles pour les numéros gratuits au départ des fixes

Pour mémoire, la décision de l'Autorité n° 05-1085 précitée prévoit que la tarification appliquée à l'appelant soit gratuite pour les numéros de la forme 080, sans restriction particulière au départ des réseaux mobiles. Or, dans les faits, les numéros 0800 et 0805 ne sont gratuits que depuis les réseaux fixes et sont facturés au tarif d'une communication nationale depuis les réseaux mobiles. Cette situation crée ainsi une confusion autour de la notion de gratuité et conduit à donner une information inexacte à l'utilisateur. En outre, elle réduit l'intérêt de cette catégorie de numéros pour les éditeurs.

Ainsi, l'harmonisation tarifaire entre lignes fixes et mobiles évoquée au paragraphe IV.1.a. est un principe qui a vocation à s'appliquer également aux numéros spéciaux gratuits. Dans ces conditions, la catégorie des numéros gratuits « au départ des fixes » devra évoluer pour devenir accessible gratuitement au départ des mobiles. Une telle évolution est cohérente avec la pratique majoritaire constatée dans les pays européens et rappelée dans le tableau suivant.

**Tableau 3 – Tarifications applicables aux numéros dits « gratuits » dans plusieurs pays européens**

Pays	Tranche de numéro	Tarification au départ d'un fixe	Tarification au départ d'un mobile
Allemagne	0800	Gratuit	Gratuit
Autriche	0800	Gratuit	Gratuit (*)
Croatie	0800, 0801	Gratuit	Gratuit (*)
Danemark	808-809	Gratuit	Gratuit
Espagne	800, 900	Gratuit	Gratuit
Hongrie	80	Gratuit	Gratuit
Irlande	1800	Gratuit	Gratuit
Islande	800	Gratuit	Payant
Italie	800, 803	Gratuit	Gratuit
Lituanie	8AB	Gratuit	Gratuit
Malte	8000	Gratuit	Gratuit
Norvège	800	Gratuit	Payant
Pays-Bas	0800	Gratuit	Gratuit
Portugal	800	Gratuit	Gratuit (*)
Royaume-Uni	080	Gratuit	Payant
Slovaquie	0800	Gratuit	Gratuit
Suède	020	Gratuit	Gratuit
Suisse	0800	Gratuit	Gratuit (sauf prépayé)

(\*) Ces pays ont mentionné l'existence de problèmes d'accessibilité au départ des mobiles.

Source : Réponses apportées par les autorités de régulation nationales au groupe de travail de l'ORECE sur les services à valeur ajoutée, publiées par l'Ofcom dans sa consultation publique d'avril 2012 intitulée : « *Simplifying Non-geographic Numbers - Detailed proposals on the unbundled tariff and Freephone – Part C* »

Constatant les très faibles taux d'utilisation de la tranche de numéros spécifiquement identifiée pour être gratuite au départ des fixes et des mobiles (08088), l'Autorité a retenu des réponses à la consultation publique de l'été 2011 précitée, que ces taux d'utilisation peuvent s'expliquer par un « *coût de collecte (...) depuis un réseau mobile est de l'ordre de 0,20 € HT ce qui, (...), apparaît comme étant rédhitoire* ».

Toutefois, il convient de rappeler que les dispositions de l'article L. 34-8-2 du CPCE prévoient que « *la prestation correspondante d'acheminement de ces appels à destination de l'opérateur exploitant du numéro est commercialisée à un tarif raisonnable dans les conditions prévues au I de l'article L. 34-8* ». Ces dispositions donnent ainsi compétence à l'Autorité pour « *imposer, de manière objective, transparente, non discriminatoire et*

*proportionnée, les modalités d'accès (...) soit de sa propre initiative (...) ; soit à la demande d'une des parties dans les conditions prévues à l'article L. 36-8 » du CPCE.*

#### Création d'une catégorie de numéros spéciaux à tarification banalisée

Ainsi que le montre la synthèse à la consultation publique de l'été 2011 concernant l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08, de nombreux opérateurs et représentants des professionnels de la relation client accueillent favorablement la création d'une catégorie de numéros spéciaux dont la tarification est compatible avec les dispositions de l'article L. 113-5 du code de la consommation, relatives à la non-surtaxation des appels vers les services d'assistance téléphoniques mis à disposition des consommateurs par les entreprises, mais dont la tarification de la communication n'est pas gratuite au départ des fixes et des mobiles.

Afin de répondre à cette demande, une tranche de numéros spéciaux dits « à tarification banalisée » sera spécifiquement identifiée dans la partie du plan de numérotation associée à une structure tarifaire de type « C+S », telle que présentée au paragraphe IV.1.b avec une composante service « S » nulle.

Ainsi, les appels vers ces « numéros spéciaux à tarification banalisée » seront facturés au tarif d'une communication « banalisée » conformément à l'offre souscrite par l'appelant auprès de l'opérateur de départ.

Cette catégorie de numéros accroît ainsi l'offre de numéros disponibles pour les entreprises afin de se conformer à leurs obligations légales. Celles-ci seront libres de décider au cas par cas si elles souhaitent utiliser cette nouvelle catégorie de numéros ou si elles préfèrent, au contraire, conserver les numéros non surtaxés qu'elles utilisent actuellement, tels que les numéros commençant par 09.

#### Application aux catégories existantes du plan national de numérotation téléphonique

La disparition de la famille de numéros spéciaux et courts gratuits depuis le fixe et payants depuis le mobile ainsi que la création d'une famille de numéros spéciaux à tarification banalisée se traduira par une évolution du découpage de la catégorie des numéros spéciaux 080 et des numéros courts de la manière suivante:

- 0800-0805 : numéros spéciaux gratuits ;
- 0806-0809 : numéros spéciaux à tarification banalisée ;
- 30PQ / 31PQ : numéros spéciaux gratuits.

### Cas particulier relatif à la mise en œuvre du temps d'attente gratuit pour les appels vers les services clients des fournisseurs de communications électroniques

L'article L. 121-84-5 du code de la consommation<sup>11</sup> comporte des dispositions spécifiques aux services après-vente, services d'assistance technique ou services chargés du traitement des réclamations des fournisseurs de services de communications électroniques qui imposent notamment la gratuité du temps d'attente lorsqu'un consommateur utilise la ligne téléphonique objet du contrat avec ce fournisseur de communications électroniques.

Dans ces conditions, et à titre dérogatoire par rapport au principe d'homogénéité tarifaire entre les différents opérateurs de départ, les numéros spéciaux et courts à tarification banalisée bénéficient d'un temps d'attente gratuit dès lors que les conditions de l'article L. 121-84-5 précité sont satisfaites.

#### *1.d. Synthèse des nouvelles structures tarifaires applicables aux numéros spéciaux*

L'homogénéisation des structures tarifaires de détail conduit à créer trois familles tarifaires de numéros spéciaux et de numéros courts rappelées dans le tableau ci-dessous.

---

<sup>11</sup> « Le présent article est applicable à tout fournisseur de services de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service après-vente, un service d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat conclu avec ce fournisseur, et accessible par un service téléphonique au public au sens du 7° de l'article L. 32 précité.

(...)

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

**Tableau 4 – Synthèse des familles tarifaires de numéros spéciaux et de numéros courts**

<b>Famille tarifaire</b>	<b>Structure tarifaire de détail</b>
Tarifification gratuite	(C = 0 ; S = 0)
Tarifification banalisée	(C banalisée ; S = 0)
Tarifification majorée	(C banalisée ; S > 0)

## **2. Paliers tarifaires**

### *2.a. Rappel de la situation actuelle*

À titre liminaire, l’Autorité rappelle que si les compétences attribuées par les dispositions de l’article L. 44 du CPCE lui permettent de « *fixer les principes de tarifications et les prix maximaux applicables* » aux numéros surtaxés, elle n’a pas en revanche à définir les valeurs faciales des différents paliers tarifaires. Ainsi, afin d’éviter les problèmes d’accessibilité qui résulteraient de différences entre les paliers tarifaires mis en œuvre par chaque opérateur de départ, il est souhaitable qu’opérateurs et éditeurs définissent et fassent évoluer ensemble le socle commun des tarifications (valeurs faciales et mécanismes tarifaires) supportées par l’ensemble des opérateurs de départ dans le respect de l’encadrement réglementaire en vigueur.

Les paliers tarifaires actuellement en vigueur sont rappelés dans le tableau suivant. Il s’agit des valeurs de la composante désignée par « P » dans la description de la structure tarifaire actuelle au paragraphe IV.1.a.

**Tableau 5 – Rappel des paliers tarifaires mis en œuvre actuellement**

Type de numéro	Palier tarifaire
081	HP : 0,078c€ / appel + 0,028 c€ / min HC : 0,078c€ / appel + 0,014 c€ / min
0820-0821	0,09 € / min (avec crédit temps) 0,118 € / min (avec crédit temps)
0825-0826	0,15 € / min (avec crédit temps)
0890	0,15 € / min (par unité de temps)
0891	0,224 € / min (par unité de temps)
0892	0,336 € / min (par unité de temps)
0897	0,562 € / appel
0899	1,351 € / appel + 0,336 € / min

A défaut de mention contraire, tous les tarifs précisés dans la partie IV.2. sont exprimés en valeur TTC tels que facturés au client final dans le territoire d'origine de l'appel (métropole, Martinique, Mayotte, Guadeloupe, Guyane, La Réunion).

*2.b. Mise en place d'une granularité des paliers tarifaires*

Dès lors que pour des raisons techniques, le nombre de paliers tarifaires mis en œuvre par chacun des opérateurs est limité, il apparaît souhaitable que la granularité des paliers soit, d'une part, suffisamment fine pour permettre aux éditeurs de fixer un prix de service qui leur convienne mais, d'autre part, suffisamment large pour que les paliers soient répartis sur toute la gamme de tarifs permis par l'encadrement réglementaire.

C'est pourquoi il convient d'adapter la granularité minimale des tarifs en fonction de leur valeur faciale conformément au tableau suivant.

**Tableau 6 – Granularité des tarifs en fonction de leur valeur faciale**

Valeur faciale	Granularité minimale
Inférieure 0,20 €	0,01 €
de 0,20 € à 1 €	0,05 €
Supérieure à 1 €	0,25 €

Ainsi, les paliers dont la valeur faciale est supérieure à 1,00 € seront des multiples de 0,25 € et ceux compris entre 0,20 € et 1,00 €, des multiples de 0,05 €.

Ce principe de granularité est uniquement lié à la valeur faciale du tarif quel qu'en soit le modèle économique (à la durée ou à l'acte).

**Question n° 2.**

Que pensez-vous de la granularité minimale définie pour les valeurs des paliers tarifaires ?

*2.c. Création d'une gamme étendue de paliers facturés à l'appel*

L'étude Harris Interactive, réalisée fin 2009 pour l'ARCEP, faisait ressortir le caractère anxiogène de la tarification à la durée qui ne permet pas au client de connaître *a priori* le prix de la prestation délivrée. Aujourd'hui, il n'existe qu'un seul palier à l'acte : 0,56 € / appel utilisable pour les numéros spéciaux commençant par 0897 et les numéros courts. La création d'une gamme de paliers tarifaires à l'acte, et donc indépendante de la durée de l'appel, pour les services qui le souhaitent, permettrait d'introduire un mode de facturation moins anxiogène pour les consommateurs.

Afin de répondre à cette demande de la majorité des acteurs ayant répondu la consultation publique de l'été 2011, une évolution des plafonds tarifaires applicables à chaque catégorie de numéros est nécessaire afin de permettre la création d'une gamme de paliers tarifaires à l'acte conformément au tableau ci-dessous.

**Tableau 7 – Plafonds tarifaires à l'acte applicables à la composante « S » de chaque catégorie de numéros**

Type de numéro	Plafonds tarifaires à l'acte
081	0,15 € / appel
0820, 0821, 0825, 0826	0,50 € / appel
0836	2,00 € / appel
0860	0,10 € / appel
0868	2,00 € / appel
0890, 0891, 0892, 0893	1,00 € / appel
0897, 0898, 0899	2,00 € / appel
3BPQ (hors 30PQ et 13PQ)	5,00 € / appel
10YT	5,00 € / appel
118 XYZ	5,00 € / appel

Les valeurs des plafonds tarifaires ont été définies par rapport

- aux prix moyens par appel actuellement constatés avec les tarifications en vigueur (durée moyenne d'appel de l'ordre de 2 à 3 minutes) ;
- aux valeurs des charges d'établissement d'appel et des crédits temps actuellement en vigueur sur les tranches 081 et 082 qui sont à la base des modèles économiques des fournisseurs de solutions de télésurveillance et de terminaux de paiement électronique.

Par ailleurs, compte-tenu des mises en garde formulées par plusieurs contributeurs dans certaines réponses à la consultation publique de l'été 2011 concernant le risque de fraudes engendré par des paliers à l'acte de valeur élevée, des plafonds tarifaires ont été appliqués à chacune des tranches. La tranche 0895-0899 dispose d'un plafond moins élevé (2 € / appel) que celui des numéros courts (5 € / appel) en raison des dérives constatées (spam SMS, appels à rebond).

#### *2.d. Tarification à la seconde dès la première seconde pour les appels facturés à la durée*

Bien que la tarification des paliers facturés à la durée soit annoncée sur la base de tarifs à la minute, la réalité des modes de facturation est différente puisque cohabitent généralement une facturation par « unité de temps » avec une facturation avec « crédit temps ».

Ainsi, Verizon indique dans sa réponse à la consultation publique de l'été 2011 : « *Il y a lieu de distinguer, d'une part, le mode de tarification à 11,2 c€ TTC par période indivisible de n secondes (avec n = 20, 30, 45, ou 60), appliqué aux appels vers les numéros commençant par*

089 (et vers certains numéros courts 3BPQ), et, d'autre part, le mode de tarification avec « crédit temps » de 45 ou 56 secondes pour 11,2 c€ TTC puis facturation à la seconde au-delà du crédit-temps sur la base d'un tarif par minute de 0,09 c€ TTC, de 0,12 c€ TTC, ou de 0,15 c€ TTC selon le cas, appliqué aux appels vers [les] numéros commençant par 082 (et vers certains numéros 3BPQ) ».

Comme l'indiquent les dispositions de l'article L. 113-4 du code de la consommation relatives aux offres de service téléphonique au public, la tarification à la seconde dès la première seconde<sup>12</sup> constitue, à ce jour, le mode de facturation considéré comme « normal » car le plus couramment utilisé dans les offres de service téléphonique en France.

Afin de moderniser la tarification dans le sens de la lisibilité tarifaire, il convient d'abandonner le principe de la facturation par « unité téléphonique » et avec « crédit temps » au profit d'une tarification à la seconde dès la première seconde pour les paliers tarifaires facturés à la durée.

En ce qui concerne les impacts économiques de cette évolution, les éléments apportés par les acteurs et les données publiées par l'observatoire des marchés des communications électroniques de l'Autorité, permettent une évaluation sur chaque type de numéro :

- 082 : avec une durée moyenne d'appel, de l'ordre de 2 à 3 minutes, qui dépasse largement la durée du crédit temps initial, son abandon ne devrait pas avoir d'impact significatif sur les revenus des services reposant sur un modèle économique à la durée ; quant aux services dont le modèle économique repose sur la facturation des crédits temps pour des appels de courte durée, ils devraient évoluer vers une facturation à l'acte ;
- 089 : l'abandon de la facturation par unité téléphonique engendrera, à durée d'appel constante, un manque à gagner pour l'éditeur lié à la baisse du prix moyen par appel dont le niveau correspond à la moitié de la valeur d'une unité téléphonique (i.e. 5,6 c€) par appel ; sur la base d'une durée moyenne de 2 à 3 minutes par appel, l'évolution nécessiterait une augmentation du prix facial de 0,02 à 0,03 € par minute pour maintenir le niveau de revenus actuels.

---

<sup>12</sup> Article L. 113-4 du code de la consommation : « Tout opérateur de téléphonie vocale est tenu de proposer de manière équitable au consommateur, lors de la souscription d'un service de télécommunication, une offre dans laquelle les communications métropolitaines commutées sont facturées à la seconde, dès la première seconde, hors éventuellement un coût fixe de connexion.

*Les consommateurs ayant opté pour un mode de règlement prépayé bénéficient d'une facturation à la seconde, dès la première seconde, de leurs communications métropolitaines de téléphonie vocale commutées. »*

### *2.e. Abandon des tarifications heures pleines / heures creuses*

L'existence d'une tarification différente pendant les « heures pleines » et les « heures creuses » pour les numéros commençant par 081 constitue une source de complexité pour la lisibilité et la transparence tarifaire. En effet, l'annonce faite par l'éditeur au consommateur de la tarification du service doit comporter les informations suivantes :

- le tarif en heure pleine ;
- le tarif en heure creuse ;
- la définition des « heures pleines » et des « heures creuses ».

Dans ces conditions, il convient d'abandonner le principe de tarification « heure pleine » / « heure creuse ».

### *2.f. Abandon des paliers tarifaires facturés à l'appel et à la durée*

En l'absence de gamme de paliers tarifaires à l'acte, les éditeurs dont la valeur de la prestation de services est liée au service rendu (transmission d'information, renseignement, information, ...) et non à la durée de la communication, ont utilisé des paliers dits « mixtes » dont la facturation comportait une charge d'établissement d'appel en complément d'une facturation à la durée. Dès lors qu'une gamme de paliers tarifaires à l'acte existe pour répondre au besoin des éditeurs dont le modèle économique repose sur la facturation d'actes, le maintien de tarifications mixtes n'est plus justifié.

Ainsi, afin de simplifier la grille tarifaire, il convient d'abandonner le principe de tarification mixte. Pour un numéro spécial ou court à tarification majorée donné, les éditeurs choisiront alors exclusivement entre les modèles économiques à la durée ou à l'acte.

### *2.g. Cas particulier de la facturation des services de renseignements téléphoniques*

Dans leur réponse à la consultation publique de l'été 2011, les éditeurs de service de renseignements téléphoniques, dont le service est accessible *via* des numéros de la forme 118 XYZ, souhaitent maintenir une tarification « mixte » dans la mesure où leur prestation comprend :

- une « composante « à l'appel » du prix du service [qui] a vocation à couvrir la prise en charge de l'appel par un téléconseiller » ;
- une « composante « à la durée » [qui] a vocation à rémunérer le service de mise en relation ».

Ces services faisant déjà l'objet de dispositions spécifiques au sein du plan national de numérotation en application de la décision n° 05-0061 leur dédiant les numéros de la forme 118 XYZ, il semble légitime de permettre, à titre dérogatoire, le maintien d'une tarification

mixte à l'acte et à la durée afin de leur permettre de continuer à proposer à leurs clients une prestation de mise en relation avec les personnes dont les coordonnées ont été fournies.

Ainsi, dans le cas où, pour les numéros de la forme 118 XYZ, serait choisie une tarification mixte, les plafonds tarifaires applicables seraient de :

- 5,00 € par appel pour la composante à l'appel ;
- 0,06 € par minute, facturé à la seconde dès la première seconde, pour la composante à la durée.

Le plafond de la composante à la durée est proportionné au regard des coûts liés à la prestation de transfert d'appel justifiant cette dérogation :

- le prix de la terminaison d'appel fixe est inférieur à 0,005 € / min HT ;
- le prix de la terminaison d'appel mobile est inférieur à 0,02 € / min HT ;
- les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques sont des opérateurs et peuvent accéder aux offres des opérateurs de transit pour acheminer les appels nationaux.

Par ailleurs, les chiffres du troisième trimestre 2011 de l'observatoire des marchés des communications électroniques en France montrent que le prix moyen d'un appel vers un service de renseignements téléphoniques était de 1,78 € HT soit environ 2,13 € TTC, montant plus de deux fois inférieur au plafond tarifaire de la composante à l'acte.

#### *2.h. Synthèse des principes tarifaires applicables aux composantes « S »*

De manière générale, à l'issue de la réforme, le prix des appels vers les numéros spéciaux et courts à tarification majorée pourra se définir comme « prix d'un appel normal + S » où S sera caractérisé par deux éléments :

- une valeur faciale multiple de 0,01 € / 0,05 € / 0,25€ en fonction de sa valeur ;
- un mode de facturation exclusivement à l'acte ou à la seconde dès la première seconde sans charge d'établissement d'appel.

Pour la mise en œuvre de cette réforme, les plafonds tarifaires applicables à chaque catégorie de numéros spéciaux seront les suivants :

**Tableau 8 – Plafonds tarifaires applicables à la composante « S » des catégories de numéros existantes**

Type de numéro	Plafond tarifaire à l'acte	Plafond tarifaire à la durée
081	0,15 € / appel	0,06 € / minute
0820, 0821, 0825, 0826	0,50 € / appel	0,20 € / minute
0836	2,00 € / appel	0,80 € / minute
0860	0,10 € / appel	0,06 € / minute
0868	2,00 € / appel	0,80 € / minute
0890, 0891, 0892, 0893	1,00 € / appel	0,40 € / minute
0897, 0898, 0899	2,00 € / appel	0,80 € / minute
3BPQ (hors 30PQ et 13PQ)	5,00 € / appel	0,80 € / minute
10YT	5,00 € / appel	0,80 € / minute
118 XYZ	5,00 € / appel	0,80 € / minute

À titre dérogatoire, les numéros de la forme 118 XYZ pourront conserver une tarification mixte à la durée avec une charge d'établissement d'appel dès lors qu'ils respecteront les plafonds tarifaires décrits dans le tableau suivant.

**Tableau 9 – Plafonds tarifaires applicables au tarif mixte des services de renseignements téléphoniques**

Type de numéro	Plafond de la charge d'établissement d'appel	Plafond tarifaire à la durée
118 XYZ	5,00 € / appel	0,06 € / minute

À titre indicatif, la synthèse des paliers tarifaires à l'acte et à la durée souhaités par les contributeurs à la consultation publique de l'été 2011 sont rappelés dans les tableaux ci-dessous.

**Tableau 10 – Synthèse des paliers tarifaires à l'acte souhaités par les contributeurs (€ / appel)**

Palier (€ / appel)	0,05	0,10	0,15	0,20	0,35	0,50	0,65	0,80	1,00	1,50	2,00	3,00	4,50

**Tableau 11 – Synthèse des paliers tarifaires à la durée souhaités par les contributeurs (€ / min)**

Palier (€ / min)	0,06	0,09	0,12	0,15	0,20	0,25 / 0,30	0,35 / 0,40	0,50	0,75

## V. Évolution de l'organisation du plan

### 1. Catégories du plan numérotation

#### 1.a. Réduction du nombre de catégories de numéros spéciaux vocaux à 10 chiffres

Le plan actuel définit 12 catégories de numéros spéciaux vocaux à 10 chiffres en fonction du plafond tarifaire applicable, ce qui conduit à une fragmentation des attributions, peu efficace en termes de gestion de la ressource rare. Ainsi, il ne reste au 6 mars 2012 que 4 blocs attribuables commençant par 0892, situation qui comporte un risque de pénurie sur ces numéros alors que près de 168 blocs sont libres d'attribution sur les tranches 0890 à 0893.

Compte-tenu du besoin de création de nouveaux paliers tarifaires évoqués antérieurement et afin d'optimiser la gestion de la ressource rare, il convient de réduire à 6 le nombre de catégories de numéros spéciaux vocaux à 10 chiffres de la manière suivante :

**Tableau 12 - Évolution des catégories de numéros spéciaux vocaux à 10 chiffres**

Encadrement actuel		Nouvel encadrement		
Tranche	Plafond	Tranche	Tarif à la durée	Tarif à l'acte
080	Gratuit	0800 – 0805	Gratuit (C=0 ; S = 0)	
08088	Gratuit fixe mobile	0806 – 0809	(C banalisée ; S = 0)	
081	0,06 € / min	081	(C banalisée ; S ≤ 0,06 € / min)	(C banalisée ; S ≤ 0,15 € / appel)
0820 / 0821	0,12 € / min	082	(C banalisée ; S ≤ 0,20 € / min)	(C banalisée ; S ≤ 0,50 € / appel)
0825 / 0826	0,15 € / min			
0884 / 0890	0,15 € / min			
0891	0,30 € / min	0890 – 0894	(C banalisée ; S ≤ 0,40 € / min)	(C banalisée ; S ≤ 1,00 € / appel)
0892	0,45 € / min			
0893	0,75 € / min			
0897	0,60 € / appel			
0898	1,20 € / appel	0895 – 0899	(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min)	(C banalisée ; S ≤ 2,00 € / appel)
0899	Autre			

Compte-tenu de la cohabitation de plusieurs paliers tarifaires au sein de chaque tranche, la transparence tarifaire devra être assurée par l'annonce tarifaire en début d'appel. La mise en place d'une signalétique commune à tous les acteurs serait également souhaitable.

Par ailleurs, la tranche 0884 dont un seul bloc fait l'objet d'une attribution, non ouverte commercialement, sera fermée afin de mettre en réserve pour de futurs de besoins l'intégralité

de la tranche de numéros 088. L'unique attributaire de ce bloc ayant émis un avis favorable à cette fermeture dans sa réponse à la consultation publique de l'été 2011, la décision d'attribution de ce bloc pourra être abrogée.

#### *1.b. Identification d'une catégorie dédiée aux services soumis à contrôle parental*

À ce jour, il n'existe pas de mécanisme permettant aux opérateurs de boucle locale d'identifier facilement les numéros longs commençant par 08 proposant des contenus adultes nécessitant un filtrage par d'éventuels mécanismes de contrôle parental.

Afin de permettre aux éditeurs d'indiquer explicitement que leur service s'adresse à un public « adulte » et aux opérateurs d'appliquer le filtrage correspondant à l'âge de l'utilisateur, une tranche de numéro sera réservée à cet effet, la tranche 0895 qui est libre d'affectation à ce jour et appartient à la catégorie de numéros spéciaux dont les plafonds tarifaires sont les plus élevés.

#### *1.c. Réserve d'une tranche pour les numéros à fonctionnalité banalisée*

Le plan national de numérotation prévoit que certains numéros d'accès à des services de la forme 3BPQ peuvent être utilisés pour fournir des services liés à la ligne d'un abonné. Ces numéros sont appelés « numéros à fonctionnalité banalisée » (ci-après « NFB »). Ils 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 liste de ces NFB et des services associés est établie par l'ARCEP, qui peut la modifier ou la compléter après consultation des opérateurs, des représentants des utilisateurs et de toute partie concernée.

À ce jour, seuls 2 numéros sont inscrits sur la liste des NFB :

- le « 3008 » dédié au service gratuit d'information tarifaire pour les appels à destination des services à valeur ajoutée ;
- le « 3179 » dédié au service gratuit d'information spécifique à la conservation du numéro.

Afin d'anticiper la création de futurs NFB et de les regrouper au sein du plan de numérotation, la tranche de numéros courts 317Q leur sera réservée.

Par ailleurs, au regard de l'article D. 98-5 3° du CPCE qui dispose, en matière de masquage du numéro d'appel, que « *l'opérateur permet à chacun de ses clients de s'opposer gratuitement et par un moyen simple, appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés* », 3 nouveaux numéros à fonctionnalité banalisée sont créés afin d'harmoniser les numéros permettant aux opérateurs de remplir cette obligation légale :

- le 3170 dédié au service d'activation et de désactivation de la fonction secret permanent ;

- le 3171 dédié au service d'activation du secret pour le prochain appel ;
- le 3172 dédié au service de désactivation du secret pour le prochain appel.

*1.d. Création d'une catégorie de numéros courts à 6 chiffres*

Conformément à l'article L. 44, II du CPCE, l'attribution par l'Autorité de ressources en numérotation à un opérateur entraîne le versement d'une taxe due par année civile dont le montant est rappelé dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 13 – Taxes annuelles dues par type de numéro attribué**

Types de ressources en numérotation	Taxes annuelles par numéro
Numéro à 10 chiffres	0,02 €
Numéro court à 6 chiffres	40 000 €
Numéro court à 4 chiffres	40 000 €

Les numéros courts à 4 chiffres, qui présentent un réel avantage pour les éditeurs en raison de leur lisibilité et de leur caractère mnémotechnique, ont un coût rédhibitoire pour de nombreux éditeurs. C'est la raison pour laquelle se développent des portails multi-éditeurs permettant de mutualiser ce coût. Une telle solution impose que tous les éditeurs concernés utilisent le même tarif de détail, ce qui peut constituer une contrainte avec l'élargissement du nombre de paliers tarifaires.

Le montant de la taxe de numérotation étant lié à la rareté de la ressource, et donc à la taille des numéros, la création d'une catégorie de numéros courts à 6 chiffres de la forme 5BP XYZ devrait permettre, sous réserve d'une évolution législative, d'améliorer les conditions d'accès des éditeurs aux numéros courts en réduisant la barrière financière. Cette nouvelle catégorie de numéros courts fera l'objet d'encadrement tarifaire similaire à celui des numéros spéciaux.

**Tableau 14 – Encadrement tarifaire applicable à la nouvelle catégorie de numéros courts à 6 chiffres**

Tranche	Tarif à la durée	Tarif à l'acte
50P XYZ / 51P XYZ	Gratuit (C=0 ; S = 0)	
52P XYZ / 53P XYZ	(C banalisée ; S = 0)	
54P XYZ / 55P XYZ	(C banalisée ; S ≤ 0,06 € / min)	(C banalisée ; S ≤ 0,15 € / appel)
56P XYZ / 57P XYZ	(C banalisée ; S ≤ 0,20 € / min)	(C banalisée ; S ≤ 0,50 € / appel)
58P XYZ	(C banalisée ; S ≤ 0,40 € / min)	(C banalisée ; S ≤ 1,00 € / appel)
59P XYZ	(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min)	(C banalisée ; S ≤ 2,00 € / appel)

**Question n° 3.**

La création d'une catégorie de numéros courts à 6 chiffres vous semble-t-elle adaptée pour répondre aux attentes des éditeurs ?

*1.e. Création d'une catégorie de numéros spéciaux data pour les messages SMS / MMS*

Les agrégateurs de SMS sont les acteurs en charge du raccordement technique permettant à des éditeurs l'envoi et la réception de SMS de masse ou SMS *push* pour, par exemple, des campagnes de marketing direct, la transmission de résultats sportifs ou encore la fourniture de codes confidentiels. Ils occupent sur la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée par SMS un positionnement similaire à celui des opérateurs d'arrivée exploitant un numéro spécial vocal sur la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée vocaux.

Ces agrégateurs ne sont pas attributaires de leurs propres ressources en numérotation mais utilisent des numéros courts mis à disposition par chaque opérateur de réseau mobile, issus de leur propre plan privé. Compte-tenu de la rareté de cette ressource, les agrégateurs mutualisent ces numéros entre leurs différents clients : grands magasins (SMS de marketing direct), banques (code confidentiel par exemple), commerçants, sociétés de services (météo, résultats sportifs, cours de bourse,...).

Cette pratique de mutualisation des numéros courts est problématique au regard du cadre juridique applicable à la prospection directe qui prévoit notamment à l'article L. 34-5 du CPCE que le destinataire doit se voir offrir la possibilité « *de s'opposer, sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus, et de manière simple, à l'utilisation de ses coordonnées (...) chaque fois qu'un courrier électronique de prospection lui est adressé au cas où il n'aurait pas refusé d'emblée une telle exploitation* ». La mise en œuvre de cette disposition se traduit actuellement, dans le cas d'une prospection par SMS, par la possibilité pour le destinataire de se désabonner facilement de la réception de SMS de marketing direct en envoyant le mot « STOP » au numéro indiqué dans le SMS.

Or, compte-tenu de la mutualisation des numéros entre éditeurs, l'agrégateur qui reçoit un SMS « STOP » ne sait pas vers lequel de ses clients éditeurs ce SMS doit être routé. En conséquence, il l'envoie généralement à l'éditeur qui a envoyé le dernier SMS vers ce destinataire. Le SMS de retour n'étant pas lié au SMS envoyé, il n'est pas certain que l'agrégateur renvoie ce SMS « STOP » au bon éditeur.

Afin de permettre l'identification individuelle des éditeurs ayant émis les SMS, une catégorie de numéros spéciaux SMS/MMS est créée au sein du plan national de numérotation. Ainsi, l'affectation par les agrégateurs de numéros spéciaux SMS/MMS à chaque éditeur permettra aux agrégateurs d'acheminer les SMS « STOP » vers la bonne destination.

Cette catégorie de numéros spéciaux SMS/MMS sera subdivisée en deux sous-catégories disposant d'un encadrement tarifaire spécifique :

- une première pour laquelle l'émission de SMS/MMS est gratuite pour l'appelant ;
- une seconde pour laquelle l'émission de SMS/MMS fait l'objet d'une tarification banalisée pour l'appelant, c'est-à-dire à un tarif et selon des modalités identiques aux envois de SMS/MMS à destination des numéros mobiles (débutant par 06 et 07) du territoire (France métropolitaine, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion) où se situe l'appelant ; dans le cas où différentes facturations de détail s'appliqueraient aux SMS (resp. MMS) vers les numéros mobiles, le choix de la référence doit se porter sur la facturation qui s'applique à la majorité relative des numéros mobiles du territoire considéré.

**Tableau 15 – Encadrement tarifaire applicable à la nouvelle catégorie de numéros spéciaux SMS / MMS**

Tranche	Tarif à la durée	Tarif à l'acte
0830	Gratuit (C=0 ; S = 0)	
0831	(C banalisée ; S = 0)	

Dans ces deux cas, la réception de SMS/MMS en provenance de ces numéros est gratuite pour leur destinataire.

**Question n° 4.**

Que pensez-vous de la création d'une catégorie de numéros spéciaux SMS / MMS ?

*1.f. Identification des numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés*

L'article L. 44 du CPCE dispose que « l'Autorité identifie, au sein du plan national de numérotation téléphonique, la liste des numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés. Les numéros ou blocs de numéros qui ne figurent pas sur cette liste ne sont pas surtaxés ».

Cette liste ayant été établie par la décision n° 2008-512 en date du 6 mai 2008 sur la base de la structure tarifaire actuelle des numéros spéciaux et des numéros courts, il convient d'étudier dans quelle mesure l'évolution des catégories et des principes tarifaires applicables à ces numéros nécessitent une modification de cette liste.

La grille d'analyse élaborée dans le cadre de la décision n° 2008-512 précitée a caractérisé la notion de surtaxation par le fait que l'opérateur d'arrivée perçoive une rémunération strictement supérieure à la facturation de la prestation de terminaison d'appel afin, *in fine*, de rétribuer un service dont il définit le tarif de détail facturé à l'appelant. La surtaxation d'un numéro s'apprécie à deux niveaux :

- sur le marché de l'interconnexion, l'opérateur d'arrivée doit percevoir une rémunération strictement supérieure à celle du tarif de la prestation de terminaison d'appel ;

- sur le marché de détail, l'opérateur d'arrivée définit totalement ou conjointement avec l'opérateur de départ la tarification de détail.

Après mise en œuvre de la réforme des structures tarifaires des numéros spéciaux et comme l'indique le tableau suivant, un numéro ne pourra être considéré comme surtaxé que s'il fait l'objet d'une tarification majorée (C banalisée ;  $S > 0$ ).

**Tableau 16 – Analyse de la surtaxation des différents types de tarification**

Famille tarifaire	Structure tarifaire de détail	Reversement supérieur à une TA	Définition du tarif de détail par l'opérateur d'arrivée	Tarification surtaxée
Tarification gratuite	(C = 0 ; S = 0)	Non	Oui (gratuité)	Non
Tarification banalisée	(C banalisée ; S = 0)	Non	Non	Non
Tarification majorée	(C banalisée ; S > 0)	Oui	Oui (valeur de « S »)	Oui

En conséquence les numéros ou blocs susceptibles d'être surtaxés sont les suivants :

- Numéros de la forme 3BPQ, à l'exception des numéros pour les  $B \leq 1$  ;
- Numéros de la forme 5BP XYZ, à l'exception des numéros pour les  $B \leq 3$  ;
- Numéros de la forme 118XYZ ;
- Numéros de la forme 10YT ;
- Blocs de numéros de la forme 08ABPQ, à l'exception des 080BPQ, 0830PQ et 0831PQ.

*1.g. Synthèse des nouvelles catégories de numéros spéciaux*

Les tableaux suivants synthétisent les différentes catégories de numéros spéciaux et de numéros courts après la mise en œuvre de la réforme.

**Tableau 17 – Synthèse des catégories de numéros spéciaux**

Désignation	Numéro commençant par	Type de communications	Tarification	Surtaxés
Numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite	0800-0804	Voix	(C = 0 ; S = 0)	Non
Numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée	0805-0809	Voix	(C banalisée ; S = 0)	Non

Désignation	Numéro commençant par	Type de communications	Tarification	Surtaxés
Numéros spéciaux vocaux à tarification majorée	081	Voix	(C banalisée ; S ≤ 0,06 € / min) (C banalisée ; S ≤ 0,15 € / appel)	Oui
	082		(C banalisée ; S ≤ 0,20 € / min) (C banalisée ; S ≤ 0,50 € / appel)	
	0890-0894		(C banalisée ; S ≤ 0,40 € / min) (C banalisée ; S ≤ 1,00 € / appel)	
	0895-0899		(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 2,00 € / appel)	
Numéros spéciaux SMS/MMS à tarification gratuite	0830	SMS / MMS	(C = 0 ; S = 0)	Non
Numéros spéciaux SMS/MMS à tarification banalisée	0831	SMS / MMS	(C banalisée ; S = 0)	Non
Numéros spéciaux d'accès à des services de données	0836	Données	(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 2,00 € / appel)	Oui
Numéros spéciaux d'accès à internet par réseau commuté	0860	Données	(C banalisée ; S ≤ 0,06 € / min) (C banalisée ; S ≤ 0,15 € / appel)	Oui
	0868		(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 2,00 € / appel)	

**Tableau 18 – Synthèse des catégories de numéros courts**

Désignation	Format de numéros	Tarification	Surtaxés
Numéros courts à tarification gratuite	30PQ / 31PQ 50P XZY / 51P XYZ	(C = 0 ; S = 0)	Non
Numéros courts à tarification banalisée	52P XZY / 53P XYZ	(C banalisée ; S = 0)	Non
Numéros courts à tarification majorée	54P XZY / 55P XYZ	(C banalisée ; S ≤ 0,06 € / min) (C banalisée ; S ≤ 0,15 € / appel)	Oui
	56P XZY / 57P XYZ	(C banalisée ; S ≤ 0,20 € / min) (C banalisée ; S ≤ 0,50 € / appel)	
Numéros courts à tarification majorée	58P XZY	(C banalisée ; S ≤ 0,40 € / min) (C banalisée ; S ≤ 1,00 € / appel)	Oui
	59P XZY	(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 2,00 € / appel)	

Désignation	Format de numéros	Tarification	Surtaxés
	3BPQ (hors 30PQ/31PQ)	(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 5,00 € / appel)	Oui
Numéros d'assistance opérateur	10YT	(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 5,00 € / appel)	Oui
Numéros de renseignements téléphoniques	118 XYZ	(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 5,00 € / appel) (C banalisée ; S ≤ 5,00 € / appel + 0,06 € / min)	Oui

## 2. Modalité d'attribution des numéros au sein de ces catégories

### 2.a. Granularité d'attribution des numéros

Bilan de la ressource en numéros commençant par 089 (mi-février 2012)

**Tableau 19 – Synthèse des attributions de numéros dans les tranches 089 ouvertes commercialement**

Tranche	Plafond tarifaire	Blocs attribués	Attributaires différents	Blocs libres ou gelés
0890	≤ 0,15€/min	46	25	54
0891	≤ 0,30€/min	56	32	44
0892	≤ 0,45€/min	96	54	4
0897	≤ 0,60€/appel	47	32	53
0899	Autres tarifs	78	46	22
Global	N/A	323	60	179

Les tranches 08 93 et 08 98 ont fait l'objet de décisions d'attribution, mais ces deux tranches n'ont jamais été utilisées commercialement en l'absence de palier tarifaire ouvert à ce jour par les opérateurs.

**Tableau 20 – Synthèse des attributions de numéros dans les tranches 0893 et 0898**

Tranche	Plafond tarifaire	Blocs attribués	Attributaires différents	Blocs libres ou gelés
0893	≤ 0,75€/min	34	22	66
0898	≤ 1,20€/appel	31	20	69

Par ailleurs, la tranche 089 dispose encore d'une réserve de 300 blocs de 10 000 numéros avec les tranches 0894, 0895 et 0896 actuellement non attribuées.

#### Nécessité d'augmenter le nombre de blocs attribuables pour permettre la création de nouveaux paliers tarifaires facturés à l'acte et à la durée

Au regard des évolutions évoquées antérieurement, chaque opérateur pourrait avoir besoin, pour développer son activité, d'un bloc pour chaque palier tarifaire existant puisque les règles d'interconnexion actuelles prévoient que tous les blocs possèdent nécessairement le même tarif de détail. Compte-tenu de la granularité d'attribution actuelle par bloc de 10 000 numéros et du nombre de tarifs envisagés par catégorie de numéros, la capacité du plan serait limitée, sous l'hypothèse d'allocation optimale de la ressource, à :

- 4 à 5 opérateurs dans la tranche 0895, si l'on considère que les 22 à 24 tarifs de détails distincts pourraient légitimement se trouver dans la tranche soumise à contrôle parental ;
- 70 opérateurs dans la tranche 0896-0899, si l'on considère qu'une fois résolus les problèmes déontologiques, il pourrait y avoir 6 paliers à tarification élevée dans cette tranche ;
- 100 opérateurs dans la tranche 0890-0894 si l'on considère qu'il pourrait y avoir 5 paliers tarifaires dans cette tranche.

Considérant que 60 opérateurs exploitent actuellement des ressources de la forme 089 et que la réalité des attributions actuelles sur les tranches ouvertes commercialement (0890 à 0892, 0897 et 0899) ne constitue pas une utilisation optimale des ressources - certains opérateurs associant plusieurs blocs au même palier tarifaire - le dispositif actuel d'attribution des ressources par blocs de 10 000 numéros ne permettra pas de répondre aux besoins futurs.

#### Réduction de la granularité d'attribution de 10 000 à 1 000 numéros par bloc pour accroître le nombre de blocs attribuables

La décision n° 05-1085 susvisée précise que « *la modularité minimale d'attribution des numéros d'accès à des services vocaux à valeur ajoutée de la tranche Z=8 est le bloc de 10 000 numéros* ». Toutefois, au regard des rapports annuels 2010 et 2011 d'utilisation des ressources fournis par les opérateurs attributaires, il apparaît que le taux moyen d'utilisation des numéros de la tranche Z=8 est inférieur à 10%.

Par ailleurs, bien que la granularité minimale d'attribution soit généralement fixée à 10 000 numéros, elle peut être ramenée à 1 000 numéros conformément à la décision n° 05-1084 susvisée: « *Bloc de Numéros : plus petite quantité de numéros consécutifs attribuable en dehors des numéros attribués à l'unité. Elle est généralement de 10 000 numéros (forme « ZABPQ »), elle pourra être de 1 000 numéros (forme « ZABPQ M»), après consultation des opérateurs concernés* ». Cette exception a d'ailleurs été appliquée aux numéros de la forme 08 08 8Q MC DU qui sont actuellement attribués par tranche de 1 000 numéros sans qu'aucune difficulté technique particulière n'ait été portée à la connaissance de l'Autorité.

Ainsi, dans la consultation publique de l'été 2011, l'Autorité avait évoqué la possibilité de réduire la granularité d'attribution des numéros 08 en blocs de 1 000 numéros (ZABPQM)

afin de permettre la création d'une gamme de paliers tarifaires facturés à l'acte et de veiller à ce que chaque opérateur puisse disposer des ressources en numérotation nécessaires à leur exploitation.

Les contributions recueillies en réponse à la consultation publique considèrent qu'il serait préférable :

- d'une part, de ne réduire la granularité d'attribution que sur les tranches ZAB n'ayant aucun numéro en service commercial : 0893 / 0894 / 0895 / 0896 / 0898 ;
- d'autre part, de veiller, compte-tenu des systèmes de facturation actuels, à ce que le palier tarifaire soit identique pour tous les numéros partageant une même racine ZABP.

Dans ces conditions, la granularité d'attribution des tranches 0893 / 0894 / 0895 / 0896 / 0898 sera dorénavant le bloc de 1 000 numéros. Étant donné que les ressources attribuées commençant par 0893 n'ont fait l'objet d'aucune ouverture commerciale, celles-ci seront restituées pour réattribution ultérieure.

#### *2.b. Conditions d'ouverture de blocs à l'attribution*

##### Tranches 08AB dont la granularité d'attribution est de 1 000 numéros (08ABPQM)

Pour des raisons techniques et de lisibilité tarifaire, tous les blocs partageant une même racine 089BP seront associés à un même palier tarifaire de détail.

Afin d'optimiser la gestion de cette ressource et de limiter sa fragmentation, l'attribution d'un bloc issu d'une nouvelle racine de la forme 089BP pour laquelle aucun bloc n'a été préalablement attribué ne sera accordée que pour un nouveau palier tarifaire ou pour un palier tarifaire dont les racines 089BP associées sont saturées.

Cette contrainte d'uniformisation tarifaire par ZABP sera susceptible d'être levée ultérieurement en cas de mise en œuvre de mécanismes techniques permettant aux opérateurs départ de différencier individuellement la tarification de chaque numéro spécial et sous réserve que cette tarification puisse être communiquée de manière transparente et lisible aux utilisateurs appelant ces numéros.

##### Tranches 08AB dont la granularité d'attribution est de 10 000 numéros (08ABPQ)

Pour des raisons techniques et de lisibilité tarifaire, tous les blocs partageant une même racine 08ABPQ seront associés à un même palier tarifaire de détail.

Afin d'optimiser la gestion de cette ressource et de limiter sa fragmentation, l'attribution d'un bloc issu d'une nouvelle racine de la forme 08AB pour laquelle aucun bloc n'a été préalablement attribué ne sera accordée que pour un nouveau palier tarifaire ou pour un palier tarifaire dont les racines 08AB associées sont saturées.

Cette contrainte d'uniformisation tarifaire par ZABPQ sera susceptible d'être levée ultérieurement en cas de mise en œuvre de mécanismes techniques permettant, pour l'ensemble opérateurs de départ, de différencier individuellement la tarification de chaque numéro spécial et sous réserve que cette tarification puisse être communiquée de manière transparente et lisible aux utilisateurs appelant ces numéros.

## **VI. Légitimité des usages**

### ***1. Appels à rebond***

Afin de lutter contre les appels à rebond<sup>13</sup> qui utilisent comme identifiant d'appelant (il s'agit du numéro de l'émetteur qui s'affiche) des numéros surtaxés, l'Autorité souhaite mettre en œuvre une recommandation du groupe de travail européen NaN<sup>14</sup> visant à interdire l'utilisation de ces numéros comme identifiant d'appelant.

Cette interdiction permettra ainsi aux différents acteurs de la chaîne de valeur (opérateurs de boucle locale, opérateurs de transit et opérateurs de collecte) de lutter contre cette pratique :

- d'une part, grâce à des mécanismes permettant le filtrage (blocage ou masquage) de ces appels au niveau des interconnexions ;
- d'autre part, en encadrant contractuellement les conditions dans lesquelles les clients des fournisseurs de service téléphonique peuvent modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels.

Au regard des pratiques actuelles d'appels à rebond et compte-tenu de l'avis des acteurs exprimés lors de la consultation publique de l'été 2011, seules les tranches de numéros spéciaux à tarification majorée de la forme 089B feront l'objet de cette interdiction d'utilisation en tant qu'identifiant d'appelant.

---

<sup>13</sup> Ou « *ping call* » : pratique consistant à faire sonner brièvement un mobile, une ou deux sonneries maximum, en utilisant comme identifiant d'appelant un numéro surtaxé, généralement en 0899.

<sup>14</sup> Recommandation du groupe de travail « *Numbering and Naming* » de la conférence européenne des postes et télécommunications ; ECC report 133 « *increasing trust in calling line identification and originating identification* » - septembre 2009

## **2. Pratiques consistant à référencer sur un site internet des personnes physiques ou morales, à leur insu, avec un numéro à tarification majorée**

Depuis plusieurs mois, une nouvelle catégorie de sites internet se développe et est susceptible d'avoir un impact significatif sur la disponibilité de la ressource. Leur principe consiste à référencer, en se présentant comme des annuaires, des personnes physiques ou morales (entreprises, commerçants, administrations) afin de leur associer un numéro à tarification majorée en substitution de leur numéro fixe géographique ou non géographique usuel. Lors d'un appel à ces numéros, l'éditeur exploitant le site perçoit un reversement sur le montant facturé à l'appelant lors des appels vers les entités ainsi référencées.

L'Autorité craint l'impact du développement d'une telle pratique sur la rareté de la ressource dès lors que la personne, physique ou morale, qui répond *in fine* à l'appel n'a pas exprimé explicitement son accord pour recevoir des appels *via* un numéro à tarification majorée.

Affecter un numéro à tarification majorée à des utilisateurs sans recueil formel de leur consentement préalable est une pratique qui constitue une mauvaise gestion de la ressource rare en ce qu'elle multiplie, sans besoin exprimé, le nombre de numéros affectés à des utilisateurs qui disposent déjà d'un numéro fixe géographique, non géographique ou mobile.

Dès lors, l'utilisation de tels numéros spéciaux pour des services d'annuaire internet doit être proscrite.

### **Question n° 5.**

Que pensez-vous d'interdire l'utilisation de numéros spéciaux vocaux à tarification majorée pour appeler une personne physique ou morale sans avoir recueilli préalablement et de manière explicite son consentement afin d'être jointe, même temporairement, par un tel numéro ?

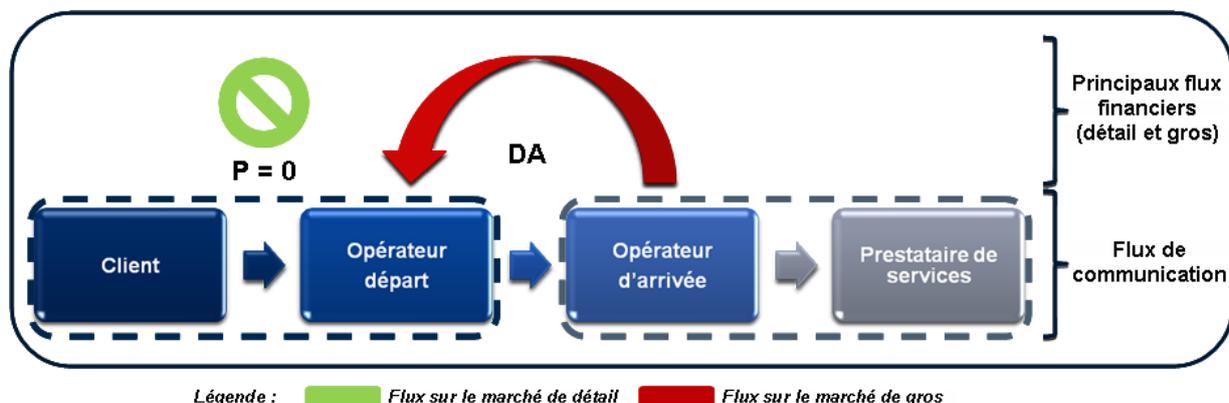
## **VII. Évolutions envisageables des règles d'interconnexion**

### **1. Maintien de l'interconnexion indirecte pour les numéros spéciaux et courts gratuits**

En ce qui concerne les numéros spéciaux et courts gratuits, le modèle d'interconnexion actuellement en vigueur au départ des numéros fixes prévoit que l'opérateur d'arrivée achète une prestation de départ d'appel vendue par l'opérateur de départ. Dans la mesure où l'éditeur utilise un numéro spécifique afin d'être appelé gratuitement, il est légitime que ce dernier supporte le coût d'acheminement au départ des différents opérateurs de départ fixes.

L'extension de la gratuité des appels des numéros spéciaux gratuits au départ des opérateurs mobiles devrait se traduire par une généralisation de ce modèle au départ des réseaux mobiles.

Figure 4 – Modèle d'interconnexion actuellement applicable aux numéros spéciaux gratuits



## 2. Harmonisation de l'interconnexion des numéros à tarification banalisée et à tarification majorée avec celle des numéros fixes géographiques et non géographiques

En ce qui concerne les numéros spéciaux et courts à tarification banalisée ou majorée, l'Autorité estime que, dès lors que le coût de la communication (« C ») est facturé à l'appelant de manière identique aux appels qu'il émet vers les numéros fixes non géographiques (09), il semble légitime que le modèle d'interconnexion, technique et économique, applicable aux numéros spéciaux et courts à tarification banalisée ou majorée, fixes et non géographiques par nature, évolue à terme pour s'harmoniser avec celui des numéros fixes non géographiques.

### VIII. Modalités de mise en œuvre

Compte-tenu du besoin d'améliorer l'image des services à valeur ajoutée, les évolutions du plan de numérotation décrites dans cette décision sont applicables dès son adoption à l'exception de celles ayant un impact significatif sur les services ouverts commercialement à sa date d'adoption pour lesquels la mise en application sera reportée, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

En effet, dans le cas où l'éditeur conserve le numéro qu'il utilise actuellement pour son service mais dont le tarif de détail subit une modification, un délai suffisant est nécessaire pour mettre en œuvre :

- les évolutions techniques nécessaires des systèmes de facturation des opérateurs de départ et des opérateurs d'arrivée ;

- les modifications des clauses des conventions inter-opérateurs et des contrats de détail liant les appelants aux opérateurs de départ et les éditeurs aux opérateurs d'arrivée ;
- les modifications induites sur les éléments de communication des services et les dispositifs d'information tarifaire.

Dans le cas où l'éditeur choisit de modifier le numéro de son service, il devra mettre en œuvre un processus de migration :

- ouvrir au plus tôt un nouveau numéro avec le tarif de détail cible ;
- assurer la cohabitation des deux numéros pendant une durée (6 mois à 1 an) permettant de mettre à jour les éléments de communication pour inciter les appelants à utiliser le nouveau numéro et de reprogrammer les terminaux de paiement électronique et les équipements de télésurveillance ;
- fermer le service sur l'ancien numéro avec mise en place d'un disque vocal pointant vers le nouveau numéro pendant une durée de 3 à 6 mois ;
- fermer l'ancien numéro.

**Question n° 6.**

Que pensez-vous des impacts induits par une modification de la tarification de détail sur les services ouverts commercialement ?

**Tableau 21 – Synthèse des dates d'entrée en vigueur des différentes évolutions**

<b>Évolutions</b>	<b>Périmètre</b>	<b>Entrée en vigueur</b>
Tarification gratuite au départ des fixes et des mobiles	Numéros 0801-0804	Immédiate
Tarification banalisée au départ des fixes et des mobiles	Numéros 0806, 0807	Immédiate
Généralisation de la tarification « C+S »	Paliers tarifaires créés après adoption de cette décision	Immédiate
Simplification des paliers tarifaires « S »	Paliers tarifaires créés après adoption de cette décision	Immédiate
Nouveaux plafonds tarifaires de numéros à tarification majorée	Tous numéros à tarification majorée sauf les numéros 118 XYZ	Immédiate
Catégorie de numéros soumise à contrôle parental	Numéros 0895	Immédiate
Réservation d'une tranche de numéros à fonctionnalité banalisée	Numéros 317B	Immédiate

<b>Évolutions</b>	<b>Périmètre</b>	<b>Entrée en vigueur</b>
Catégorie de numéros courts à 6 chiffres	Numéros 5PQ XYZ	Immédiate
Catégorie de numéros spéciaux SMS/MMS	Numéros 0830/0831	Immédiate
Granularité d'attribution par bloc de 1 000 numéros	Numéros 0893-0896 et 0898	Immédiate
Interdiction des numéros à tarification majorée comme identifiant d'appelant	Numéros 089	Immédiate
Fermeture des numéros à l'affectation	Numéros 0800, 0805, 0808, 0809	01/01/2013
Nouveaux plafonds tarifaires de numéros à tarification majorée	Numéros 118 XYZ	01/07/2013
Tarification gratuite au départ des fixes et des mobiles	Numéros 0800, 0805, 30PQ, 31PQ	01/01/2015
Tarification banalisée au départ des fixes et des mobiles	Numéros 0808, 0809	01/01/2015
Généralisation de la tarification « C+S »	Paliers tarifaires existants avant adoption de cette décision	01/01/2015
Simplification des paliers tarifaires « S »	Paliers tarifaires existants avant adoption de cette décision	01/01/2015
Réouverture des numéros à l'affectation	0800, 0805, 0808, 0809	01/01/2015

**Question n° 7.**

Que pensez-vous du calendrier d'entrée en vigueur des différentes évolutions prévues dans ce projet de décision ?

Après en avoir délibéré le [jour] [mois] 2012 ;

Décide :

**Article 1** - Dans l'annexe de la décision n° 05-1085 de l'Autorité en date du 15 décembre 2005, la partie « 2. *Les numéros d'accès à des services* » est remplacée par la partie « 2. *Les numéros spéciaux et les numéros courts* » dont le contenu est indiqué à l'annexe 1 de la présente décision.

**Article 2** - Dans l'annexe à la décision n° 05-1085 susvisée, les paragraphes de la partie « a.3. *Numéros d'accès à des services de réseau privé virtuel (ZA=85)* » sont insérés dans la partie « 3. *Les codes* » sous le titre « □ *Les préfixes d'accès à des services de réseau privé virtuel (ZA=85)* ».

**Article 3** – Le directeur des services fixe et mobile et des relations avec les consommateurs de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le xx juin 2012

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI

## ANNEXE 1

### 2. NUMEROS SPECIAUX ET NUMEROS COURTS

#### 2.a. Conditions générales

Les dispositions ci-dessous s'appliquent à l'ensemble des numéros spéciaux et des numéros courts.

##### 2.a.1. Conditions d'éligibilité des numéros spéciaux et des numéros courts

Les numéros spéciaux et numéros courts, à l'exception de ceux inscrits sur la liste des numéros à fonctionnalité banalisée, sont attribués aux opérateurs qui ont déclaré l'activité de fourniture au public de services de communications électroniques aux termes de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques.

Les numéros courts de services de renseignements téléphoniques sont attribués aux opérateurs déclarés conformément à l'alinéa précédent qui fournissent un service de renseignements téléphoniques comprenant au moins le service universel de renseignements mentionné à l'article R.10-7 du code des postes et des communications électroniques.

##### 2.a.2. Modularité d'attribution

La modularité minimale d'attribution des numéros spéciaux est le bloc de 10 000 numéros à l'exception des numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 0893, 0894, 0895, 0896, 0898 pour lesquels la modularité d'attribution des numéros est de 1 000 numéros.

Les numéros courts sont attribués à l'unité.

##### 2.a.3. Principes tarifaires de détail applicables aux numéros spéciaux et aux numéros courts

Chaque numéro spécial ou numéro court est associé à l'une des trois structures tarifaires de détail décrites ci-après. Cette structure tarifaire est appliquée de manière identique au départ de tous les opérateurs nationaux.

###### 2.a.3.i. Tarification gratuite

Les appels vers les numéros à tarification gratuite ne font l'objet d'aucune facturation à l'appelant.

###### 2.a.3.ii. Tarification banalisée

#### **Cas des appels**

Les appels vers les numéros à tarification banalisée sont facturés à l'appelant à un tarif et selon des modalités de facturation identiques à celles prévues par l'offre souscrite par l'appelant auprès de son opérateur, pour les appels émis à destination des numéros fixes géographiques et fixes non géographiques du territoire<sup>15</sup> où se situe l'appelant.

---

<sup>15</sup> Territoire désigne la France métropolitaine ou l'un des départements d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion)

Dans le cas où plusieurs facturations de détail différentes sont susceptibles de s'appliquer aux appels vers les numéros fixes géographiques et fixes non géographiques du territoire où l'appelant se situe, la tarification banalisée correspond au tarif et aux modalités de facturation appliqués au plus grand nombre de numéros fixes géographiques et non géographiques du territoire considéré.

### ***Cas des SMS / MMS***

Les SMS et les MMS vers les numéros à tarification banalisée sont respectivement facturés à l'appelant à un tarif et selon des modalités de facturation identiques à celles prévues par l'offre souscrite par l'appelant auprès de son opérateur pour les SMS ou les MMS émis à destination des numéros mobiles à 10 chiffres du territoire<sup>16</sup> où se situe l'appelant.

Dans le cas où plusieurs facturations de détail différentes sont susceptibles de s'appliquer, au regard de l'offre souscrite par l'appelant, aux SMS et MMS vers les numéros mobiles à 10 chiffres du territoire où l'appelant se situe, la tarification banalisée correspond au tarif et aux modalités de facturation appliqués au plus grand nombre de numéros mobiles à 10 chiffres du territoire considéré.

#### **2.a.3.iii. Tarification majorée**

Les appels vers les numéros à tarification majorée sont facturés à l'appelant sur la base d'une structure à deux composantes :

- une première composante, désignée « C », dont la tarification est banalisée conformément à la description effectuée au paragraphe 2.a.3.ii ;
- une seconde composante, désignée « S », dont le tarif et les modalités de facturation sont identiques, pour un numéro donné, quel que soit l'opérateur au départ duquel ce numéro est accessible.

En outre, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, la tarification de détail de la composante « S » doit répondre aux conditions suivantes pour un numéro donné :

- avoir un mode de facturation exclusivement à l'acte 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 € / 0,05 € / 0,25 € en fonction de sa valeur.

---

<sup>16</sup> Voir note précédente.

## **2.b. Conditions spécifiques aux numéros spéciaux (Z=8)**

2.b.1. *Numéros spéciaux vocaux (ZA = 80, 81, 82, 89)*

2.b.1.i. Numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite (ZAB = 800 à 805)

### ***Conditions d'utilisation***

Les numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite sont utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques vocaux.

*Nota* : L'affectation à des utilisateurs finals de numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite commençant par 0800 et 0805 est suspendue du 1<sup>er</sup> janvier 2013 au 31 décembre 2014.

### ***Principes tarifaires***

Les numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification gratuite » présentée au paragraphe 2.a.3.i.

*Nota* : À titre transitoire, jusqu'au 31 décembre 2014, les numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite commençant par 0800 et 0805 peuvent se voir appliquer par les opérateurs mobiles la structure tarifaire correspondante à la « tarification banalisée » présentée au paragraphe 2.a.3.ii.

2.b.1.ii. Numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée (ZAB = 806 à 809)

### ***Conditions d'utilisation***

Les numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée sont utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques vocaux.

*Nota* : L'affectation à des utilisateurs finals de numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée commençant par 0808 et 0809 est suspendue du 1<sup>er</sup> janvier 2013 au 31 décembre 2014.

### ***Principes tarifaires***

Les numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification banalisée » présentée au paragraphe 2.a.3.ii.

*Nota* : À titre transitoire, jusqu'au 31 décembre 2014, les numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée commençant par 08088, 0809 peuvent se voir appliquer par les opérateurs fixes la structure tarifaire correspondante à la « tarification gratuite » présentées au paragraphe 2.a.3.i.

2.b.1.iii. Numéros spéciaux vocaux à tarification majorée (ZAB = 81, 82, 89)

### **Conditions d'utilisation**

Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée sont utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques vocaux.

Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 0895 sont dédiés pour les services que leurs éditeurs souhaitent rendre inaccessibles en cas de mise en œuvre d'un dispositif de contrôle parental sur la ligne appelante.

Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée ne peuvent pas être utilisés pour appeler une personne physique ou morale sans avoir recueilli préalablement et de manière explicite son consentement afin d'être jointe, même temporairement, par un tel numéro.

Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé.

### **Principes tarifaires**

Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification majorée » présentée au paragraphe 2.a.3.iii et sont organisés comme suit :

Numéros commençant par	Tarif composante « C »	Tarif composante « S »	
		Facturation à la durée	Facturation à l'acte
081	Banalisé	$S \leq 0,06 \text{ € / minute}$	$S \leq 0,15 \text{ € / appel}$
082	Banalisé	$S \leq 0,20 \text{ € / minute}$	$S \leq 0,50 \text{ € / appel}$
0890 – 0894	Banalisé	$S \leq 0,40 \text{ € / minute}$	$S \leq 1,00 \text{ € / appel}$
0895 – 0899	Banalisé	$S \leq 0,80 \text{ € / minute}$	$S \leq 2,00 \text{ € / appel}$

*Nota* : À titre transitoire, jusqu'au 31 décembre 2014, les numéros commençant par 082 et 089 peuvent se voir appliquer par les opérateurs mobiles une tarification libre pour la composante « C ».

*Nota* : À titre transitoire, jusqu'au 31 décembre 2014, les numéros commençant par 081, 082 et 089 peuvent se voir appliquer par les opérateurs fixes une « tarification gratuite » pour la composante « C ».

#### **2.b.2. Numéros spéciaux SMS / MMS (ZAB = 830,831)**

### **Conditions d'utilisation**

Les numéros spéciaux SMS/MMS à tarification gratuite sont utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques par SMS ou MMS.

2.b.2.i. Numéros spéciaux SMS/MMS à tarification gratuite (ZAB = 830)

**Conditions d'utilisation**

Les numéros spéciaux SMS/MMS à tarification gratuite sont utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques par SMS ou MMS.

**Principes tarifaires**

Les numéros spéciaux SMS/MMS à tarification gratuite suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification gratuite » présentée au paragraphe 2.a.3.i.

2.b.2.ii. Numéros spéciaux SMS/MMS à tarification banalisée (ZAB = 0831)

**Conditions d'utilisation**

Les numéros spéciaux SMS/MMS à tarification banalisée sont utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques par SMS ou MMS.

**Principes tarifaires**

Les numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification banalisée » présentée au paragraphe 2.a.3.ii.

2.b.3. Numéros spéciaux de services de données (ZAB = 836)

**Conditions d'utilisation**

Les numéros spéciaux de services de données sont utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques de données à l'exception des services de réseaux privés virtuels et d'accès à l'internet par réseau commuté qui sont traités séparément.

**Principes tarifaires**

Les numéros spéciaux de services de données suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification majorée » présentée au paragraphe 2.a.3.iii.

*Nota* : À titre transitoire, jusqu'au 31 décembre 2014, les numéros spéciaux de services de données peuvent se voir appliquer par les opérateurs mobiles une tarification libre pour la composante « C ».

*Nota* : À titre transitoire, jusqu'au 31 décembre 2014, les numéros spéciaux de services de données peuvent se voir appliquer par les opérateurs fixes une « tarification gratuite » pour la composante « C ».

#### 2.b.4. Numéros spéciaux d'accès à l'internet par réseau commuté (ZAB = 860, 868)

##### **Conditions d'utilisation**

Les numéros spéciaux d'accès à l'internet par réseau commuté sont utilisés pour la fourniture d'accès à l'internet par réseau commuté.

##### **Principes tarifaires**

Les numéros spéciaux d'accès à l'internet par réseau commuté suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification majorée » présentée au paragraphe 2.a.3.iii et sont organisés comme suit :

Numéros commençant par	Tarif composante « C »	Tarif composante « S »	
		Facturation à la durée	Facturation à l'acte
0860	Banalisé	S ≤ 0,06 € / minute	S ≤ 0,15 € / appel
0868	Banalisé	S ≤ 0,80 € / minute	S ≤ 2,00 € / appel

*Nota* : À titre transitoire, jusqu'au 31 décembre 2014, les spéciaux de services de données peuvent se voir appliquer par les opérateurs fixes une « tarification gratuite » pour la composante « C ».

## 2.c. Conditions spécifiques aux numéros courts

### 2.c.1. Numéros à fonctionnalité banalisée

#### **Conditions d'utilisation**

Les numéros courts utilisés pour la fourniture de services liés à la ligne d'un abonné sont appelés numéros à fonctionnalité banalisée.

#### **Principes tarifaires**

L'utilisation des numéros à fonctionnalité banalisée est gratuite pour l'appelant, quel que soit le réseau utilisé.

#### **Établissement de la liste des numéros à fonctionnalité banalisée**

Les numéros à fonctionnalité banalisée ne sont pas attribués à un opérateur déterminé et leur utilisation n'entraîne pas le paiement d'une redevance.

La liste des numéros à fonctionnalité banalisée et des services associés est établie par l'Autorité.

À tout moment, toute partie concernée peut adresser à l'Autorité une demande de mise à jour de la liste des numéros à fonctionnalité banalisée. L'Autorité examine la demande et consulte,

s'il y a lieu, les représentants des opérateurs, des industriels, des utilisateurs et toute partie concernée.

### *Listes des numéros courts à fonctionnalité banalisée*

<b>Numéro à fonctionnalité banalisée</b>	<b>Service associé à ce numéro à fonctionnalité banalisée</b>	<b>Obligation associée</b>
3008	Service gratuit d'information tarifaire	Mise en œuvre du numéro obligatoire quand le service est mis en œuvre
3170	Service d'activation et de désactivation de la fonction secret permanent	Mise en œuvre du numéro obligatoire quand le service est mis en œuvre
3171	Service d'activation du secret pour le prochain appel	Mise en œuvre du numéro obligatoire quand le service est mis en œuvre
3172	Service de désactivation du secret pour le prochain appel	Mise en œuvre du numéro obligatoire quand le service est mis en œuvre
3179	Service gratuit d'information spécifique à la conservation du numéro	Mise en œuvre du numéro obligatoire quand le service est mis en œuvre
3173 à 3178	Réservés pour utilisation ultérieure	

#### *2.c.2. Numéros courts 3BPQ*

##### *2.c.2.i. Numéros courts 3BPQ à tarification gratuite (30PQ, 31PQ)*

#### ***Conditions d'utilisation***

Les numéros courts 3BPQ à tarification gratuite sont utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques vocaux.

#### ***Principes tarifaires***

Les numéros courts 3BPQ à tarification gratuite suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification gratuite » présentée au paragraphe 2.a.3.i.

*Nota* : À titre transitoire, jusqu'au 31 décembre 2014, les numéros courts 3BPQ à tarification gratuite peuvent se voir appliquer par les opérateurs mobiles la structure tarifaire correspondante à la « tarification banalisée » présentées au paragraphe 2.a.3.ii.

##### *2.c.2.ii. Numéros courts 3BPQ à tarification majorée (32PQ à 39PQ)*

#### ***Conditions d'utilisation***

Les numéros courts 3BPQ à tarification majorée sont utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques vocaux.

### ***Principes tarifaires***

Les numéros courts 3BPQ à tarification majorée suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification majorée » présentée au paragraphe 2.a.3.iii et sont organisés comme suit :

Format de numéro	Tarif composante « C »	Tarif composante « S »	
		Facturation à la durée	Facturation à l'acte
32PQ-39PQ	Banalisé	S ≤ 0,80 € / minute	S ≤ 5,00 € / appel

*Nota* : À titre transitoire, jusqu'au 31 décembre 2014, les numéros courts 3BPQ à tarification majorée peuvent se voir appliquer par les opérateurs mobiles une tarification libre pour la composante « C ».

*Nota* : À titre transitoire, jusqu'au 31 décembre 2014, les numéros courts 3BPQ à tarification majorée peuvent se voir appliquer par les opérateurs fixes une « tarification gratuite » pour la composante « C ».

#### *2.c.3. Numéros courts 5BP XYZ*

##### *2.c.3.i. Numéros courts 5BP XYZ à tarification gratuite (50P XYZ, 51P XYZ)*

#### ***Conditions d'utilisation***

Les numéros courts 5BP XYZ à tarification gratuite sont utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques vocaux.

### ***Principes tarifaires***

Les numéros courts 5BP XYZ à tarification gratuite suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification gratuite » présentée au paragraphe 2.a.3.i.

##### *2.c.3.ii. Numéros courts 5BP XYZ à tarification banalisée (52P XYZ, 53P XYZ)*

#### ***Conditions d'utilisation***

Les numéros courts 5BP XYZ à tarification banalisée sont utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques vocaux.

### ***Principes tarifaires***

Les numéros courts 5BP XYZ à tarification banalisée suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification banalisée » présentée au paragraphe 2.a.3.ii.

##### *2.c.3.iii. Numéros courts 5BP XYZ à tarification majorée (54P XYZ à 59P XYZ)*

### **Conditions d'utilisation**

Les numéros courts 5BP XYZ à tarification majorée sont utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques vocaux.

### **Principes tarifaires**

Les numéros courts 5BP XYZ à tarification majorée suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification majorée » présentée au paragraphe 2.a.3.iii et sont organisés comme suit :

Format de numéro	Tarif composante « C »	Tarif composante « S »	
		Facturation à la durée	Facturation à l'acte
54P XYZ / 55P XYZ	Banalisé	S ≤ 0,06 € / minute	S ≤ 0,15 € / appel
56P XYZ / 57P XYZ	Banalisé	S ≤ 0,20 € / minute	S ≤ 0,50 € / appel
58P XYZ	Banalisé	S ≤ 0,40 € / minute	S ≤ 1,00 € / appel
59P XYZ	Banalisé	S ≤ 0,80 € / minute	S ≤ 2,00 € / appel

#### **2.c.4. Numéros courts d'assistance opérateur (10YT)**

### **Conditions d'utilisation**

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

### **Principes tarifaires**

Les numéros courts d'assistance opérateur suivent une structure tarifaire correspondant :

- soit à la « tarification gratuite » présentée au paragraphe 2.a.3.i ; auquel cas, à titre transitoire jusqu'au 31 décembre 2014, ces numéros peuvent se voir appliquer par les opérateurs mobiles une « tarification banalisée » ;
- soit à la « tarification banalisée » présentée au paragraphe 2.a.3.ii ; auquel cas, à titre transitoire jusqu'au 31 décembre 2014, ces numéros peuvent se voir appliquer par les opérateurs fixes une « tarification gratuite » ;
- soit à la « tarification majorée » présentée au paragraphe 2.a.3.iii ; auquel cas, à titre transitoire jusqu'au 31 décembre 2014, ces numéros peuvent se voir appliquer, pour la composante « C », une tarification libre par les opérateurs mobiles et une « tarification gratuite » par les opérateurs fixes.

Dans le cas d'une « tarification majorée », les numéros courts d'assistance opérateur sont organisés comme suit :

Format de numéro	Tarif composante « C »	Tarif composante « S »	
		Facturation à la durée	Facturation à l'acte
10YT	Banalisé	S ≤ 0,80 € / minute	S ≤ 5,00 € / appel

#### 2.c.5. Numéros courts de services de renseignements téléphoniques (118 XYZ)

##### **Conditions d'utilisation**

Les numéros courts de services de renseignements téléphoniques sont les seuls numéros permettant de fournir des services de renseignements téléphoniques comprenant au moins le service universel de renseignements mentionné à l'article R.10-7 du code des postes et des communications électroniques.

##### **Principes tarifaires**

Les numéros courts de services de renseignements téléphoniques suivent une structure tarifaire correspondant :

- soit à la « tarification gratuite » présentée au paragraphe 2.a.3.i ; auquel cas, à titre transitoire jusqu'au 31 décembre 2014, ces numéros peuvent se voir appliquer par les opérateurs mobiles une « tarification banalisée » ;
- soit à la « tarification banalisée » présentée au paragraphe 2.a.3.ii ; auquel cas, à titre transitoire jusqu'au 31 décembre 2014, ces numéros peuvent se voir appliquer par les opérateurs fixes une « tarification gratuite » ;
- soit à la « tarification majorée » présentée au paragraphe 2.a.3.iii ; auquel cas, à titre transitoire jusqu'au 31 décembre 2014, ces numéros peuvent se voir appliquer, pour la composante « C », une « tarification gratuite » par les opérateurs de service téléphonique fixe.

Dans le cas d'une « tarification majorée », les numéros courts de services de renseignements téléphoniques sont organisés comme suit :

Format de numéro	Tarif composante « C »	Tarif composante « S »	
		Facturation à la durée	Facturation à l'acte
118 XYZ	Banalisé	S ≤ 0,80 € / minute	S ≤ 5,00 € / appel

À titre dérogatoire, les numéros de la forme 118 XYZ pourront conserver une tarification mixte à la durée avec une charge d'établissement d'appel dès lors qu'ils respectent les plafonds tarifaires décrits dans le tableau suivant :

Format de numéro	Tarif composante « C »	Plafond de la charge d'établissement d'appel	Plafond tarifaire à la durée
118 XYZ	Banalisé	5,00 € / appel	0,06 € / minute

### 2.c.6. Numéros d'urgence et numéros d'intérêt général

La liste des numéros d'urgence est définie par la décision n° 02-1179 de l'Autorité, en date du 19 décembre 2002 modifiée.

Les autres numéros courts de la forme 11X affectés à des services d'intérêt général font l'objet de décisions particulières.

Les numéros de la forme 116XYZ sont réservés aux services paneuropéens gratuits à valeur sociale harmonisés retenus dans le cadre de la décision de la Commission européenne n° C (2007)249 du 15 février 2007.

Les numéros d'urgence et numéros d'intérêt général suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification gratuite » présentée au paragraphe 2.a.3.i.

### 2.d. Numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés au sens des articles L. 113-5 et L. 121-84-5 du code de la consommation

Les numéros ou blocs de numéros surtaxés sont ceux qui suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification majorée » présentée au paragraphe 2.a.3.iii. Il s'agit des numéros suivants :

- Numéros de la forme 3BPQ, à l'exception des numéros pour les  $B \leq 1$  ;
- Numéros de la forme 5BP XYZ, à l'exception des numéros pour les  $B \leq 3$  ;
- Numéros de la forme 118XYZ ;
- Numéros de la forme 10YT ;
- Blocs de numéros de la forme 08ABPQ, à l'exception des 080BPQ, 0830PQ et 0831PQ.

Les numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés doivent être utilisés dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et notamment des articles L. 121-84-5 et L. 113-5 du code de la consommation.

### 2.e. Récapitulatif des numéros spéciaux et des numéros courts

Désignation	Numéro spécial commençant par	Type de communications	Tarifification	Surtaxés
Numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite	0800-0805	Voix	(C = 0 ; S = 0)	Non
Numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée	0806-0809	Voix	(C banalisée ; S = 0)	Non

Désignation	Numéro spécial commençant par	Type de communications	Tarifification	Surtaxés
Numéros spéciaux vocaux à tarification majorée	081	Voix	(C banalisée ; S ≤ 0,06 € / min) (C banalisée ; S ≤ 0,15 € / appel)	Oui
	082		(C banalisée ; S ≤ 0,20 € / min) (C banalisée ; S ≤ 0,50 € / appel)	
	0890-0894		(C banalisée ; S ≤ 0,40 € / min) (C banalisée ; S ≤ 1,00 € / appel)	
	0895-0899		(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 2,00 € / appel)	
Numéros spéciaux SMS/MMS à tarification gratuite	0830	SMS / MMS	(C = 0 ; S = 0)	Non
Numéros spéciaux SMS/MMS à tarification banalisée	0831	SMS / MMS	(C banalisée ; S = 0)	Non
Numéros spéciaux d'accès à des services de données	0836	Données	(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 2,00 € / appel)	Oui
Numéros spéciaux d'accès à internet par réseau commuté	0860	Données	(C banalisée ; S ≤ 0,06 € / min) (C banalisée ; S ≤ 0,15 € / appel)	Oui
Numéros spéciaux d'accès à internet par réseau commuté	0868	Données	(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 2,00 € / appel)	Oui

Désignation	Numéro court de la forme	Tarification	Surtaxés
Numéros d'urgence et numéros d'intérêt général	1X, 11X, 116 XYZ	(C = 0 ; S = 0)	Non
Numéros courts à tarification gratuite	30PQ / 31PQ 50P XZY / 51P XYZ	(C = 0 ; S = 0)	Non
Numéros courts à tarification banalisée	52P XZY / 53P XYZ	(C banalisée ; S = 0)	Non
Numéros courts à tarification majorée	54P XZY / 55P XYZ	(C banalisée ; S ≤ 0,06 € / min) (C banalisée ; S ≤ 0,15 € / appel)	Oui
	56P XZY / 57P XYZ	(C banalisée ; S ≤ 0,20 € / min) (C banalisée ; S ≤ 0,50 € / appel)	
	58P XZY	(C banalisée ; S ≤ 0,40 € / min) (C banalisée ; S ≤ 1,00 € / appel)	
	59P XZY	(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 2,00 € / appel)	
	3BPQ (hors 30PQ/31PQ)	(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 5,00 € / appel)	Oui
Numéros courts d'assistance opérateur	10YT	(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 5,00 € / appel)	Oui
Numéros courts de service de renseignements téléphoniques	118 XYZ	(C banalisée ; S ≤ 0,80 € / min) (C banalisée ; S ≤ 5,00 € / appel) (C banalisée ; S ≤ 5,00 € / appel + 0,06 € / min)	Oui

## **Synthèse des questions**

### **Question n° 1.**

Que pensez-vous d'une tarification de la composante « S » identique pour tous les opérateurs au départ desquels le numéro est accessible ? De quelle manière envisagez-vous de définir le socle commun des tarifications supportées par l'ensemble des opérateurs de départ ?

### **Question n° 2.**

Que pensez-vous de la granularité minimale définie pour les valeurs des paliers tarifaires ?

### **Question n° 3.**

La création d'une catégorie de numéros courts à 6 chiffres vous semble-t-elle adaptée pour répondre aux attentes des éditeurs ?

### **Question n° 4.**

Que pensez-vous de la création d'une catégorie de numéros spéciaux SMS / MMS ?

### **Question n°5.**

Que pensez-vous d'interdire l'utilisation de numéros spéciaux vocaux à tarification majorée pour appeler une personne physique ou morale sans avoir recueilli préalablement et de manière explicite son consentement afin d'être jointe, même temporairement, par un tel numéro ?

### **Question n°6.**

Que pensez-vous des impacts induits par une modification de la tarification de détail sur les services ouverts commercialement ?

### **Question n°7.**

Que pensez-vous du calendrier d'entrée en vigueur des différentes évolutions prévues dans cette décision ?