

**Consultation publique du 25 avril au 7 juin 2019 sur le projet de décision modifiant la  
décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion  
Réponse EDF**

Les conseillers clientèle d'EDF utilisent le téléphone comme moyen privilégié pour communiquer avec leurs clients particuliers et professionnels, à des fins commerciales mais aussi d'exécution du contrat.

Le projet de décision de l'ARCEP, visant à modifier la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion, suscite une vive inquiétude. EDF est opposée à la mesure selon laquelle, à compter du 1er août 2019, les numéros territorialisés ne pourraient être utilisés comment identifiant de l'appelant présenté à l'appelé pour des appels ou des messages émis par des systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages SMS/MMS, et ce, *quelle que soit la nature de l'appel*.

EDF souhaite pouvoir continuer à utiliser des numéros géographiques, non géographiques ou mobiles *dans le cadre de l'exécution du contrat*, et notamment pour les opérations de recouvrement, qui s'effectuent généralement à l'aide de systèmes automatisés.

EDF exerce ces opérations de recouvrement dans un cadre réglementaire strict et dans le respect de règles de déontologie (horaires d'appels sortants, nombre d'appels limité...).

EDF considère que l'interdiction d'utilisation des numéros territoriaux pour les opérations de recouvrement aura un effet contreproductif. En effet, en incitant les destinataires d'appels à ne plus décrocher lorsqu'ils verront s'afficher un numéro stigmatisé, réservé au démarchage téléphonique, la décision de l'ARCEP, contrairement à l'objectif recherché, favorisera la répétition d'appels non décrochés et le sentiment de harcèlement des clients. En outre, cela mettra en péril le recouvrement de leurs créances par les professionnels, dans un contexte économique déjà difficile, alors qu'il est de leur intérêt légitime de recouvrer ces créances

En conséquence, **EDF demande l'exclusion des opérations de recouvrement de l'interdiction d'utilisation de certains numéros territorialisés pour des appels ou messages émis par des systèmes automatisés.**

En tout état de cause, **EDF demande le report de l'entrée en vigueur de la décision n° 2018-0881 tant que la proposition de loi n° 1724 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux n'aura pas été promulguée.** En effet, le parlement va légiférer pour lutter contre le démarchage abusif. Il faut attendre le nouveau cadre réglementaire avant de modifier le plan de numérotation.