

REPONSE DE 118218 LE NUMERO A LA CONSULTATION PUBLIQUE

Du 7 décembre 2021 au 18 février 2022

**Établissement du plan national de numérotation et des
règles de gestion**

18 février 2022

CONTEXTE

Depuis le 1er Août 2021, les tarifs des services de renseignements téléphoniques sont strictement alignés sur l'ensemble des services SVA, ne présentant ainsi plus aucun privilège tarifaire sur les autres services, et se trouvent maintenant handicapés par une redevance annuelle très élevée en regard de la convergence tarifaire avec l'ensemble des numéros SVA, sans que la rareté de la ressource 118 ne soit avérée.

La limitation des services fournis par les numéros 118XYZ, en contrepartie d'une liberté tarifaire n'est ainsi plus justifiée, particulièrement si les services proposés ne conduisent pas lieu à une facturation supplémentaire dépendant des services apportés.

118218 LE NUMERO fait face à une concurrence globale dans la fourniture de renseignements, et constate l'érosion permanente du trafic causée par l'évolution des usages et l'impossibilité d'étendre les services offerts par notre numéro.

Question 10. Que pensez-vous des évolutions proposées aux conditions d'utilisation des numéros courts de services de renseignements téléphoniques ?

Il nous semble toujours pertinent de permettre à un appelant d'identifier les numéros d'appels fournissant les coordonnées téléphoniques dont la source est garantie en provenance des opérateurs, mais les services de renseignements téléphoniques sont confrontés à une distorsion de marché face aux services en ligne ne répondant à aucune contrainte réglementaire tout en offrant un éventail de services sans limites.

Face à cette concurrence globale, une trop forte restriction des services imposée aux services de renseignements téléphoniques mènera inmanquablement vers une fin anticipée de cette activité, pourtant souvent fort utile.

Nous proposons donc à l'Autorité quelques suggestions d'ajustements sur les restrictions évoquées dans le projet de décision précisés en pages 4 et 5, en particulier sur la possibilité de fournir des services d'information sur des sujets étendus, particulièrement lorsque ces services additionnels ne donnent pas lieu à facturation supplémentaire

Question 11. Que pensez-vous de l'interdiction de mise en relation vers des services d'urgence pour les services de renseignements téléphoniques ?

Nous sommes en phase avec l'Autorité dans sa volonté d'éviter toute difficulté qui seraient causée par une mise en relation vers les services d'urgence

Nous ne procédions pas à la mise en relation vers les numéros d'urgences tels que précisés dans le décret 2017-1251¹, pour diverses raisons techniques et pratiques :

- Le passage au travers de notre plateforme du service ne garantit pas la continuité de géolocalisation de l'appelant, risquant ainsi d'engendrer une perte de chance à l'appelant dans une situation critique ;
- La communication au travers de la plateforme de service est de durée limitée, ;
- Notre facturation précédente à la durée aurait pénalisé un appelant dans une situation critique (il n'y avait plus de possibilité d'interrompre la facturation en cours de communication depuis l'arrêt des ITX).

Les services de renseignement téléphoniques fournissent donc dans le plus bref délai le numéro d'urgence recherché, le font parvenir par SMS vers un mobile et raccrochent rapidement.

Nous pensons également qu'une telle restriction devrait également s'appliquer à tout autre service autre que renseignements téléphoniques qui pour une raison quelconque souhaiterait procéder à une mise en relation vers ces numéros.

¹ 112, 15, 17, 18, 114, 115, 119, 116000, 116117, 191, 196, 197.

Question 12. Pour quels usages serait-il pertinent d'autoriser un service de messagerie SMS, en complément d'un service voix, sur des numéros courts généralistes et des numéros de services de renseignements téléphoniques ? Quels garde-fous devraient alors être définis, le cas échéant, afin de protéger au mieux les consommateurs ?

La convergence prévue depuis des années prend du temps à être mise en place. Nous espérons néanmoins la voir se réaliser maintenant sans délai.

La force d'un numéro court réside dans sa mémorisation aisée, mais la multiplication des numéros courts finit toujours par troubler le consommateur, amplifiée par des numéros SMS différents de leur équivalent vocal.

Notre numéro 118 218, restant dans la tête des consommateurs, est fréquemment appelé pour connaître le numéro d'urgence à appeler en fonction du contexte, rejoignant de fait la question 11 sur les mises en relation vers les numéros évoqués dans cette question. Des mécanismes convergents par SMS nous permettraient d'améliorer le parcours client dans de nombreuses situations.

De manière générale, un numéro court joignable tant par la voix que par SMS permettra une meilleure inclusion des personnes déficientes auditives, permettant un service SMS rapproché du canal vocal, sans devoir complexifier la communication autour des services.

Dans ce contexte de convergence, la protection du consommateur nécessite des mécanismes d'information et de facturation lisibles. Il conviendra d'ouvrir un chantier entre les divers acteurs des télécommunications afin de mettre au point des systèmes de facturation sur la base de sessions convergentes, incluant les échanges vocaux, mais également par sms, mms ou encore rcs. L'ensemble des informations devra bien entendu être reporté au sein du RSVA, et disponible sur toute la chaîne de signalement et d'information, tant pour les opérateurs que pour les consommateurs.

Dans l'attente d'un tel système désiré à brève échéance, il est souhaitable que l'émission et la réception des SMS des numéros SVA majorés puissent être déjà ouverts sans majoration aux acteurs qui le souhaiteraient.

Question 28. Que pensez-vous de l'obligation de fournir un contact en charge des données pour les services de renseignements ?

La majeure partie des relations que nous entretenons avec les opérateurs de boucles locales est établie de longue date, généralement par l'intermédiaire des équipes réglementaires, mais il peut apparaître des changements d'interlocuteurs chez certains acteurs.

La proposition de l'Arcep facilitera certains échanges perdus en précisant une adresse mail générique des deux côtés de la relation.

2.4.12 Conditions spécifiques aux numéros courts de renseignements téléphoniques

a) Allocation des numéros

Les numéros courts de renseignements téléphoniques sont les numéros à 6 chiffres exprimés de manière suivante :

| | |
|---------------------------|--|
| Numéros (format national) | 118 XYZ = 118 000 à 118 099, 118 200 à 118 999 |
|---------------------------|--|

b) Conditions d'utilisation

Par dérogation aux conditions particulières du paragraphe 2.4.2h), les numéros courts de renseignements téléphoniques sont les seuls numéros utilisés pour la fourniture à titre principal du service universel de renseignements, mentionné à l'article R.10-7 du CPCE, qui donne accès « *aux noms et prénoms, aux raisons sociales ou dénominations sociales, aux adresses et aux numéros de téléphone de tous les abonnés au service téléphonique au public et des utilisateurs qui ont manifesté leur accord* » ainsi qu' « *à la mention de la profession des personnes qui l'ont souhaité dans les conditions prévues au quatrième alinéa de l'article R. 10-3 du CPCE* ».

Ce service traite sous forme vocale et en langue française les demandes relatives aux informations susmentionnées portant sur les abonnés de l'ensemble des territoires définis au paragraphe 2.1 :

- recherche des coordonnées (adresses postales, numéros de téléphone, adresses électroniques) d'une personne physique à partir de son nom et de sa localisation, même approximative ;
- recherche des coordonnées (adresses postales, numéros de téléphone, adresses électroniques) d'une personne morale à partir de sa raison sociale ou dénomination sociale et de sa localisation, même approximative ;
- recherche de l'identité ou des coordonnées (adresses postales, numéros de téléphone, adresses électroniques) d'un professionnel ou d'une entreprise à partir de sa profession et de sa localisation, même approximative ;
- recherche de l'identité, de l'ensemble des coordonnées et, le cas échéant, de la profession d'une personne physique ou morale à partir d'un numéro de téléphone.

La couverture du service peut être restreinte aux demandes portant sur les abonnés d'un ou plusieurs territoires définis au paragraphe 2.1 dès lors que cette restriction est précisée dans la demande d'attribution et qu'elle est annoncée clairement et loyalement aux clients potentiels du service, préalablement à leur appel, dans les moyens assurant promotion du numéro (publicité, démarchage, site web, ...).

À titre complémentaire, les numéros courts de renseignements téléphoniques peuvent être utilisés pour fournir :

- un accès en langue étrangère au service universel de renseignement décrit ci-dessus ;
- un service de renseignements téléphoniques international portant sur les abonnés au service téléphonique d'autres pays ;
- l'envoi des coordonnées demandées par courrier électronique ou par message ;
- la fourniture des informations sur les horaires d'ouverture, les programmes, les activités et services disponibles ainsi que les modalités d'accès du professionnel dont les coordonnées ont été demandées ;
- la mise en relation téléphonique avec le correspondant dont les coordonnées ont été demandées dès lors que les coordonnées demandées sont communiquées explicitement et distinctement par oral à l'appelant avant cette mise en relation hormis vers les numéros d'urgence.

Les numéros de services de renseignements téléphoniques à tarif majoré à la durée ne peuvent délivrer que des services mentionnés ci avant, ce qui exclut notamment :

- les services de prise de rendez-vous ou de réservation de taxi ou de restaurant ;
- les services fournissant des renseignements ou des contenus ne portant pas sur l'identification des abonnés au service téléphonique ;

- les services proposant d’accompagner l’appelant dans ses démarches professionnelles ou administratives ;
- les services ludiques, ésotériques, astrologiques, de rencontres et de conversations.

Le service proposé via un numéro court de renseignements téléphoniques est fourni exclusivement par l’opérateur attributaire de ce numéro.

c) Conditions tarifaires

Les numéros courts de renseignements téléphoniques suivent une structure tarifaire correspondant à l’une des tarifications (« gratuite », « banalisée » ou « majorée ») présentées au paragraphe 2.4.2 f).

Dans le cas de la « tarification majorée », les plafonds tarifaires suivants sont respectés :

| Format du numéro | Tarif composante « C » | Tarif composante « S » (hors TVA) | |
|------------------|---------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| | | Facturation à la durée | Facturation à l’acte |
| 118 XYZ | Banalisé | $S \leq 0,667 \text{ € / minute}$ | $S \leq 2,500 \text{ € / appel}$ |

d) Conditions d’éligibilité

Sont éligibles à l’attribution de numéros courts de renseignements téléphoniques, les opérateurs de communications électroniques qui :

- s’engagent à respecter l’ensemble des conditions générales, particulières et spécifiques applicables aux numéros courts de renseignements téléphoniques, et
- disposent d’un accès aux listes d’abonnés des opérateurs, définies à l’article R. 10-3 du CPCE, et
- s’engagent à diffuser le message gratuit d’information tarifaire en début d’appel pour les numéros à tarification majorée tel que prévu par l’arrêté du 10 juin 2009 relatif à l’information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur, et
- s’engagent à respecter l’obligation prévue à l’article L. 224-43 du code de la consommation de déclarer l’ensemble des numéros dans le référentiel RSVA, et
- respectent les dispositions de la décision n° 06-0639 susmentionnée, et notamment s’engagent à offrir un service d’accès exhaustif aux données de l’annuaire universel.

Le demandeur doit être en mesure d’apporter, spontanément ou sur demande, les éléments justifiant qu’il satisfait ces critères d’éligibilité.

Les conditions ci-dessus sont sans préjudice des autres éléments que le demandeur doit fournir en application de l’annexe n° 2 « règles de gestion du plan national de numérotation » de la décision n° 2018-0881 modifiée.

e) Présentation en tant qu’identifiant d’appelant

Conformément à l’arrêté du 5 juillet 2016 relatif à la définition des tranches de numéros qui ne peuvent être utilisées comme identifiant d’appel par un professionnel dans le cadre d’un démarchage téléphonique, les numéros courts de renseignements téléphoniques ne peuvent pas être utilisés comme identifiant d’appelant par un professionnel qui souhaite joindre un consommateur.