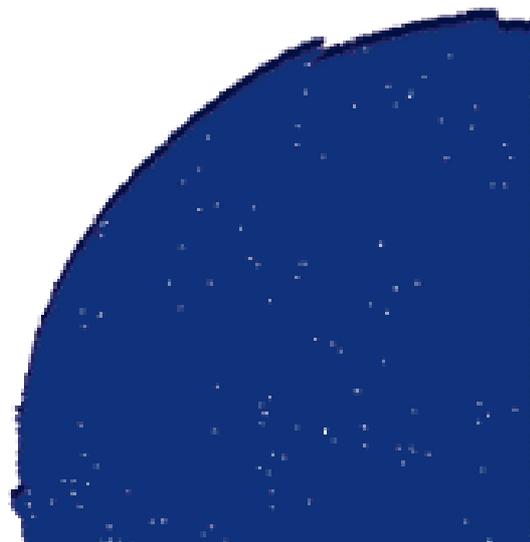


Appel à commentaires sur l'ouverture de numéros de la forme 118XY(Z) pour remplacer le « 12 » comme numéro d'appel pour les services de renseignements téléphoniques

(27 juillet 2004 – 20 septembre 2004)



Préambule

En application des dispositions de l'article L.44 du Code des postes et des communications électroniques, le plan national de numérotation téléphonique est établi par l'Autorité de régulation des télécommunications et géré sous son contrôle. Ce plan doit garantir un accès égal et simple des utilisateurs aux différents réseaux et services de communications électroniques ainsi que l'équivalence des formats de numérotation.

Par ailleurs, il appartient à l'Autorité d'attribuer aux opérateurs qui le demandent, des préfixes et des numéros ou blocs de numéros, dans des conditions objectives, transparentes et non-discriminatoires.

A l'heure actuelle, le numéro 12 est réservé aux services de renseignements téléphoniques fournis par les opérateurs de réseaux fixes ou mobiles à leurs abonnés (les services de renseignements de France Télécom, de Bouygues Telecom, d'Orange et de SFR sont accessibles par le « 12 »). Les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques disposent, pour leur part, de numéros courts à quatre chiffres ou de numéros à dix chiffres.

Dans son arrêt rendu le 25 juin 2004, le Conseil d'État a enjoint à l'Autorité de régulation des télécommunications *« de définir, dans un délai de six mois à compter de la notification de la présente décision, les conditions de l'attribution de numéros d'un même format à tous les opérateurs offrant des services de renseignements téléphoniques et de la révision du plan de numérotation, afin que, sous réserve le cas échéant d'une période transitoire, le numéro « 12 » ne puisse plus être utilisé pour le service de renseignements par opérateur »*.

Afin de respecter cette décision, l'Autorité envisage d'ouvrir une nouvelle série de numéros 118XY(Z), qui serait dédiée aux services de renseignements téléphoniques. Elle lance un appel à commentaires afin de recueillir l'avis des acteurs du secteur sur la mise en place de ces nouveaux numéros.

1. Le nouveau format de numérotation

1.1. La notion de services de renseignements

L'article L.35-4 du code des postes et des communications électroniques dispose que *« au moyen d'un annuaire universel, présenté sous forme imprimée et électronique, et d'un service universel de renseignements, le public a accès [...] au nom ou raisons sociales au numéros téléphoniques et aux adresses de tous les abonnés aux réseaux ouverts au public, ainsi qu'à la mention de leur profession pour ceux qui le souhaitent »*.

Il n'existe pas de définition réglementaire du service de renseignements « de base ». Toutefois on peut le décrire comme étant un service qui fournit, à partir du nom (ou de la raison sociale) et du département (ou de la commune) de l'utilisateur concerné, un ensemble d'informations demandées par le client (numéro de téléphone fixe, numéro de téléphone mobile, numéro de télécopie, adresse exacte ou adresse courriel). Ce service peut être exhaustif ou non selon qu'il couvre ou non tous les abonnés à l'ensemble des réseaux ouverts au public. Lorsqu'il est exhaustif, il doit comporter les informations sur les autres services de renseignements téléphoniques.

Les services de renseignements n'entrant pas dans la catégorie décrite ci-dessus peuvent être considérés comme faisant partie des "autres services de renseignements". Font notamment partie de cette catégorie, l'annuaire inverse, les services de renseignements internationaux ou les services de renseignements à valeur ajoutée.

L'Autorité souhaite que les opérateurs qui demanderont l'attribution d'un numéro au sein de la ressource de numérotation dédiée aux services de renseignements téléphoniques, décrivent précisément le ou les service(s) qu'ils se proposent d'offrir à partir du numéro demandé afin notamment de démontrer que le ou les services proposés correspondent bien à la définition d'un service de renseignements téléphoniques.

Q 1 : Quelle est à votre sens la définition pertinente du service de renseignements ?

Q 2 : Quelle doit être la définition du service de renseignements ou la catégorie de service de renseignements qui rend éligible au format de numéro dédié ?

Q 3 : Par exemple, ce service de renseignements doit-il obligatoirement comprendre au minimum l'ensemble des abonnés figurant dans l'annuaire universel ?

Q 4 : Y a-t-il lieu de poser d'autres conditions d'éligibilité des numéros de cette tranche ?

1.2 Le choix du format de numérotation dédié

La plupart des pays européens ayant modifié la numérotation des services de renseignements téléphoniques ont adopté le format 118XY ou 118XYZ (cf. annexe 1), conformément à la Recommandation de l'ECTRA du 4 décembre 1997 (*European Committee for Telecommunications Regulatory Affairs*) devenu depuis l'ECC (*European Communication Committee*).

En Italie, dans la mesure où le numéro « 188 » correspond aux services d'urgence d'ambulance, l'AGCOM a récemment indiqué sa préférence pour une numérotation de type 12XY comme une extension du numéro « 12 » réservé au service de renseignements téléphoniques de l'opérateur historique.

Un tel choix présente comme inconvénients de ne pas assurer l'harmonisation avec la plupart des autres pays européens et d'interdire une période de maintien en parallèle du numéro historique avec les nouveaux numéros attribués.

C'est pourquoi l'Autorité envisage d'ouvrir la série de numéros 118XY(Z) pour les services de renseignements.

Q 5 : Avez-vous des remarques à formuler sur le choix de la nouvelle série de numéros 118XY(Z) ou éventuellement 12XY¹ pour les services de renseignements ?

1.3 Utilisation d'autres formats non dédiés

Des services de renseignements sont actuellement fournis à travers le numéro 12 (France Télécom et les trois opérateurs de réseaux mobiles métropolitains), des numéros de type 3PBQ (3200 de Scoot/NewMedia 21st, 3211 de Fonecta/IntraCall Center, 3212 de France Télécom, 3217 d'Iliad ...), ou des numéros à 10 chiffres commençant par 08 (services d'annuaires inversés notamment).

Q 6 : Bien que la décision du Conseil d'État ne traite pas expressément cet aspect, la fourniture de services de renseignements hors des numéros de la forme 118XY (3BPQ, 08ABPQMCDU...), doit-elle, selon vous, être interdite ?

Q 7 : Si oui, comment définir les services interdits dans ces tranches de numéros non dédiées à cet usage ?

Q 8 : Si oui, doit-on adopter un calendrier de retrait de ces numéros existants identique à celui du retrait du 12 ?

Q 9 : Le cas échéant, avez-vous d'autres scénarios à proposer ?

Bien que la décision du Conseil d'État ne porte que sur les services de renseignements par opérateur accessibles depuis les réseaux fixes, la question du maintien des autres numéros d'accès aux services de renseignements peut être légitimement posée au regard des motifs de cette décision. Il s'agit notamment des numéros spécifiques aux opérateurs mobiles pour l'accès à leurs services de renseignements en propre (222, 612, 712, etc ...).

Q 10 : Envisagez-vous un retrait de ces numéros spécifiques ?

Q 11 : Si oui, selon le même calendrier que le 12 ou selon un calendrier plus souple ?

¹ A partir de cet alinéa, dans la suite du texte, les termes 118XY(Z) peuvent être compris comme 118XY(Z) ou 12XY.

2. Modalités de mise en œuvre du format de numérotation dédié

2.1 Structure des numéros

Outre le type de préfixe, la longueur du numéro doit également être définie selon les besoins du marché actuel et en envisageant la possibilité de permettre à de nouveaux acteurs d'entrer sur ce marché. Certains pays ont adopté un format de numéro qui limite à une centaine le nombre de numéros attribuables (118XY). D'autres comme le Royaume-Uni ou la Suède (118XYZ) ont adopté des règles qui autorisent l'attribution d'un nombre de numéros beaucoup plus important.

La plupart des États membres ont permis à plusieurs opérateurs de disposer de plusieurs codes selon les services offerts (international, national, service automatisé ou personnalisé).

L'Autorité doit garantir une allocation optimale des ressources en numérotation. Dans ces conditions, on peut se demander si un opérateur doit se voir attribuer autant de numéros qu'il en souhaite ou si des modalités de régulation des demandes doivent être définies.

Q 12 : Estimez-vous qu'une limitation à 100 numéros attribuables, correspondant au choix 118XY, est suffisante à terme ? Ou faut-il retenir le format 118XYZ qui permet l'attribution de 1000 numéros ?

Q 13 : Estimez-vous opportun de fixer un nombre maximal de numéros attribuables par opérateur ?

Q 14 : Sinon, que proposez-vous pour permettre une allocation optimale des numéros de la forme 118XY(Z) ?

Q 15 : Est-il nécessaire et possible de structurer la tranche des 118XY(Z) ? Si oui, en fonction de quels critères : type de service, niveau de tarifs ? Que proposez-vous ?

2.2 Accessibilité de ces numéros

Il paraît a priori souhaitable que tous les services 118XY(Z) - quel que soit le fournisseur - soient disponibles depuis les publiphones de France Télécom et des autres opérateurs (quelques mois après la mise en place des premiers numéros).

Q 16 : Cette proposition vous paraît-elle pertinente et/ou nécessaire ?

Q 17 : Les numéros 118XY(Z) doivent-ils être éligibles à la présélection ou la sélection appel par appel du transporteur ?

2.3 Les procédures d'attribution des numéros

Conformément à la décision n°98-1054 en date du 23 décembre 1998, les attributions de numéros se font suivant la règle du premier arrivé premier servi. Il ne semble pas nécessaire de prévoir une possibilité de réservation avant attribution définitive.

Toutefois, afin de gérer le flux de demandes initiales, il est prévu de considérer que l'ensemble des demandes recevables parvenues avant une date donnée, à fixer, sont considérées comme étant arrivées en même temps.

Dans ce cas, les numéros étant demandés par plusieurs sociétés seront attribués par tirage au sort.

Conformément aux règles de gestion du plan national de numérotation existantes, les numéros qui ne seraient pas mis en service dans un délai raisonnable seraient repris à leurs attributaires et déclarés libres pour une future attribution à un nouveau demandeur.

Q 18 : Ce mode d'attribution vous paraît-il approprié ? Souhaitez-vous y apporter des précisions ?

Q 19 : D'autres solutions vous paraissent-elles envisageables ? Si oui, lesquelles ?

2.4 Le suivi de la mise en œuvre et l'information des consommateurs

Le point 12 du II de l'article L. 32-1 dispose que « l'Autorité de régulation des télécommunications veille à un niveau élevé de protection des consommateurs, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, notamment par la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques ».

Q 20 : Quels dispositifs d'information du client sur les tarifs appliqués peuvent/doivent-ils être mis en œuvre (Internet, Minitel, message vocal en début de communication indiquant le prix du service ...) ?

Q 21 : Vous semble-t-il pertinent et nécessaire de mettre en place un dispositif de veille de la qualité de service et des tarifs des services ? Qui selon vous doit assurer ce suivi ? Y a-t-il lieu de publier des informations concernant la qualité de service ou le niveau des tarifs agrégées sur l'ensemble du marché ?

Q 22 : Si oui, quels indicateurs du niveau de qualité de service doivent être retenus ?

3 La transition entre l'ancien et le nouveau format de numérotation

3.1 Le calendrier

Conformément à la décision du Conseil d'État, le numéro 12 pourra être maintenu pendant une période transitoire après l'ouverture des numéros 118XY(Z). Afin d'assurer une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseaux de télécommunications et les fournisseurs de services de télécommunications, il convient d'assurer une certaine synchronisation des procédures opérationnelles. Dans les pays où cette opération a déjà eu lieu le délai entre les premières attributions de numéros et l'arrêt du numéro équivalent au « 12 » a pris entre 9 et 24 mois.

Un calendrier tel que le suivant pourrait être envisagé:

4 ^{ème} trimestre 2004	Publication de la synthèse de la consultation
4 ^{ème} trimestre 2004	Consultation de la CCRST
4 ^{ème} trimestre 2004	Adoption des nouvelles règles de gestion de la numérotation
T0 ² (1 ^{er} trimestre 2005)	Début de la période de recevabilité des demandes de numéros 118XY(Z) pour faire partie de la première attribution de numéros
T0 + 2 semaines	Fin de la période de recevabilité des demandes de numéros 118XY(Z) pour faire partie de la première attribution de numéros
T0 + 3 semaines	Première attribution des numéros 118XY(Z) aux opérateurs
T0 + 5 mois	Ouverture des services s'appuyant sur les numéros 118XY(Z).
T0 + 7 mois	Arrêt de la commercialisation du 12. Désormais, quand on compose le 12, un disque fournit gratuitement un message d'information.
T0 + 13 mois	Arrêt du message d'information. Un utilisateur composant le 12 recevra le message standard de non-attribution du numéro. Cette phase est censée durer jusqu'à T0 + 13 mois. L'Autorité pourra être amenée à prolonger cette phase..

² En l'absence d'adoption par l'Autorité de nouvelles règles de gestion de numérotation, toute demande d'attribution de nouveaux numéros pour la fourniture de services de renseignements parvenant à l'ART avant cette date T0 n'est pas recevable.

Q 23 : Ce calendrier répond-il à vos besoins ?

Q 24 : En particulier, si vous souhaitez offrir un service de renseignements, de combien de temps pensez-vous avoir besoin pour développer vos services ?

Q 25 : Quels sont les paramètres structurants pour ce délai ?

3.2 Information générale des consommateurs sur l'évolution du format

La mise en place d'un nouveau type de ressources en numérotation nécessite une bonne information des consommateurs.

Q 26 : Quel type de campagne d'information proposez-vous de mettre en place ?

3.3 Le message d'accueil transitoire pour les appels à destination du 12

Les consommateurs composant le 12 doivent pouvoir être informés gratuitement sur les nouveaux numéros d'accès aux services de renseignements nationaux, et ceci de façon non-discriminatoire.

Différentes solutions de messages aux consommateurs ont été mises en place dans les pays ayant modifié leur plan de numérotation :

- solution 1 : « A la suite d'un changement de numérotation, le numéro que vous venez de composer ne permet plus d'accéder au service de renseignements. Les nouveaux services de renseignements sont désormais accessibles selon le format 118XY(Z). Vous pouvez accéder à un service de renseignements en composant un des numéros suivants [suit la liste des numéros et des opérateurs présentés de façon aléatoire]. »
- solution 2 : « A la suite d'un changement de numérotation, le numéro que vous venez de composer ne permet plus d'accéder au service de renseignements. Les nouveaux services de renseignements sont désormais accessibles selon le format 118XY(Z). Vous pouvez accéder à un service de renseignements en composant le numéro suivant [suit un numéro choisi au hasard]. »
- solution 3 : « A la suite d'un changement de numérotation, le numéro que vous venez de composer ne permet plus d'accéder au service de renseignements. Pour obtenir la liste des numéros permettant d'accéder aux services de renseignements, vous pouvez composer le numéro libre appel suivant [qui indique la liste des numéros et des opérateurs présentés de façon aléatoire] ou vous connectez sur le site Internet suivant []. »

Q 27 : Que pensez-vous des scénarios proposés ? En proposez-vous un autre ?

Q 28 : Les informations contenues dans le message donnent-elles un niveau suffisant d'information aux consommateurs ?

4 Organisation de l'appel à commentaires

Les acteurs sont invités à faire parvenir à l'Autorité leurs avis sur ces différentes propositions le 20 septembre 2004 **au plus tard**, à l'adresse suivante :

Service Opérateurs et Régulation des ressources rares
Autorité de régulation des télécommunications
7, square Max Hymans
75730 Paris Cedex 15

Les réponses peuvent également être transmises sous format électronique à l'adresse électronique AC118XYZ@art-telecom.fr avec pour objet la mention "Réponse à l'appel à commentaires sur la mise en place de numéros spécifiques pour les services de renseignements téléphoniques".

L'Autorité se réserve le droit de rendre publique tout ou partie des réponses qui lui seront transmises, sous réserve des passages expressément indiqués comme confidentiels par leurs auteurs. Dans ce cas, l'auteur est invité à séparer sous forme d'annexes les éléments qu'il estime confidentiels.

Pour toute information complémentaire, il est possible de contacter M^{me} Anne Huguet Chef de l'unité Opérateurs et Planification, au 01 40 47 70 98 ou par courrier électronique à anne.huguet@art-telecom.fr ou M. Jacques Louesdon, Chef de l'unité Numérotation, au 01 40 47 71 37 ou par courrier électronique à jacques.louesdon@art-telecom.fr.

Annexe 1

Options retenues par les autres pays européens

Pays	Formats des numéros
Allemagne	118xy(z) Initialement 118XY seuls Puis 118XYZ par la suite
Autriche	118xyz
Chypre	118xy (en projet)
Danemark	18xy
Espagne	118xy
Grèce	118xy
Hongrie	118xy
Irlande	118xy
Italie	12xy (en projet)
Luxembourg	118xy
Malte	118x
Norvège	18xy
Pays Bas	118xy (en projet)
Portugal	18xy et 118 pour les renseignements du Service Universel
Royaume-Uni	118xyz
Suède	118xyz
Suisse	18xy. Le 118 est le numéro des pompiers