

**Décision n° 05-0061**  
**de l'Autorité de régulation des télécommunications**  
**en date du 27 janvier 2005**  
**dédiant les numéros de la forme 118 XYZ**  
**pour être utilisés comme numéros d'accès aux services de renseignements téléphoniques**

L'Autorité de régulation des télécommunications ;

Vu la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 44, L.32-1 II, L.35-4 et les articles R.10 à R.10-10 ;

Vu le code de la consommation, et notamment ses articles L.111-1, L.121-18 et L.121-83 ;

Vu l'arrêt du Conseil d'Etat, section du contentieux, en date du 25 juin 2004 société Scoot France et Fonecta n°249300 et 249722, notifié à l'Autorité de régulation des télécommunications le 29 juillet 2004 ;

Vu la décision n° 98-75 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 3 février 1998 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation modifiée par la décision n°98-1054 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 23 décembre 1998 ;

Vu l'appel à commentaires de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 27 juillet 2004 relatif à l'ouverture de numéros de la forme 118 XY(Z) pour remplacer le « 12 » comme numéro d'appel pour les services de renseignements téléphoniques ;

La Commission consultative des réseaux et services de communications électroniques ayant été consultée le 8 décembre 2004 ;

La Commission consultative des radiocommunications ayant été consultée le 9 décembre 2004 ;

Après en avoir délibéré le 27 janvier 2005 ;

**Pour les motifs suivants :**

## **1- Le contexte réglementaire et jurisprudentiel**

### *a- La décision du Conseil d'Etat du 25 juin 2004*

En application des dispositions de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), 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 ce jour, le numéro « 12 » est utilisé par les 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 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* ».

### *b- La recommandation de l'ECTRA (European Committee for Telecommunications Regulatory Affairs)*

Un grand nombre de pays européens ont modifié la numérotation des services de renseignements téléphoniques et ont adopté le format 118XY ou 118XYZ conformément à la recommandation de l'ECTRA<sup>1</sup> (*European Committee for Telecommunications Regulatory affairs*) du 4 décembre 1997.

Le document ECTRA/REC(97)01-E du 4 décembre 1997 recommande que les administrations chargées de la régulation des télécommunications des pays membres de la CEPT (Conférence Européenne des Administrations Postales et de Télécommunications) adoptent la tranche de numéros commençant par « 118 » pour les numéros devant servir à la fourniture de services de renseignements téléphoniques.

### *c- La consultation publique lancée par l'Autorité*

L'Autorité a lancé le 27 juillet 2004 une consultation publique sur le remplacement du « 12 » destinée à recueillir l'avis du secteur sur ce sujet. Cette consultation a donné lieu à la publication d'une synthèse des contributions, parue le 3 décembre 2004.

---

<sup>1</sup> devenu depuis ECC (*European Communication Committee*).

Au regard de ces éléments, l'Autorité souhaite dédier une série de numéros de la forme 118XYZ aux services de renseignements téléphoniques.

## **2- Le développement de la concurrence sur le marché des services de renseignements téléphoniques**

Le marché comporte plusieurs types de fournisseurs de services de renseignements, suivant qu'ils offrent ou non le service téléphonique et/ou la boucle locale de l'abonné, et qu'ils offrent le service universel de renseignements téléphoniques.

Selon le type de prestations offertes (et en particulier si le fournisseur propose l'aboutement des appels), l'offre d'un service de renseignements téléphoniques peut être soumise à une déclaration auprès de l'Autorité, en application de l'article L.32 15° du CPCE.

Dans tous les cas, les numéros ne sont attribués qu'aux opérateurs ayant effectué une déclaration auprès de l'Autorité, conformément à l'article L.44 du CPCE.

### *a- L'attribution de numéros d'un même format à tous les acteurs*

Afin de développer une concurrence effective et loyale sur le marché des services de renseignements téléphoniques et conformément à la décision du Conseil d'Etat, les fournisseurs de services de renseignements éligibles doivent utiliser des numéros de même format. De plus, il apparaît nécessaire à l'Autorité que les services de renseignements téléphoniques considérés comme « éligibles » aux numéros 118XYZ ne puissent pas être offerts par un numéro de format différent.

### *b- Les numéros existants*

L'article 10 de la directive cadre prévoit que : « *Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales aient la maîtrise de l'assignation de toutes les ressources nationales de numérotation ainsi que de la gestion des plans nationaux de numérotation.[...] Les autorités réglementaires nationales établissent des procédures d'assignation des ressources nationales de numérotation objectives, transparentes et non discriminatoires.* »

L'article L.44 du CPCE prévoit que l'attribution par l'Autorité des préfixes, numéros ou blocs de numéros doit se faire dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

Au regard de ces dispositions, les numéros doivent être attribués par l'Autorité aux opérateurs de manière non discriminatoire et respecter l'équivalence des formats de numérotation.

Dans ces conditions, il apparaît nécessaire que les numéros déjà existants permettant d'accéder à des services de renseignements correspondant aux services de renseignements téléphoniques éligibles à la nouvelle tranche de numéros spécifique ne soient plus utilisés.

Les modalités de transition entre le nouveau et l'ancien format de numérotation, sont définies dans la décision n°05-0063 de l'Autorité en date du 27 janvier 2005.

### *c- Les numéros attribuables*

La longueur du numéro est définie selon les besoins et doit permettre à de nouveaux acteurs d'entrer sur le marché.

L'Autorité estime que le format 118XYZ ouvrant un espace de mille numéros disponibles permettra à tous les acteurs de disposer de ressources en numérotation suffisantes et assurera le développement d'une concurrence efficace sur le marché.

Par ailleurs, conformément à l'article L.32-1-II du code des postes et des communications électroniques, l'Autorité doit veiller à une utilisation et à une gestion efficace des ressources en numérotation. A ce titre, l'Autorité estime nécessaire de conserver en réserve une série de numéros. Dans ces conditions, est retirée de l'attribution la série de numéros 1181YZ.

Cette mesure laisse 900 numéros disponibles dans la tranche 118XYZ.

### **3- La définition du service de renseignements téléphoniques et les prestations offertes**

#### *a- L'obligation de fourniture d'un service de renseignements téléphoniques « minimal »*

L'Autorité souhaite préciser la définition du service de renseignements qu'elle considère comme un critère d'éligibilité aux numéros 118XYZ.

Les numéros de la forme 118XYZ sont attribués aux opérateurs ayant effectué la déclaration prévue à l'article L.33-1 du code des postes et des communications électroniques et fournissant 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. Le service traite les demandes sous forme vocale fournissant le nom et la localisation d'une personne physique ou morale. Sont accessibles en langue française par ce service, les informations portant sur les abonnés ou utilisateurs de l'ensemble du territoire national.

Pour ne pas accroître la complexité liée à l'introduction d'un format de numéro nouveau pour les consommateurs et leur offrir une meilleure lisibilité, l'Autorité considère que le service défini ci-dessus doit toujours être offert, quels que soient le numéro de la forme 118XYZ et le fournisseur de services contacté.

#### *b- Les services de renseignements additionnels éligibles*

Afin de favoriser l'apparition de nouveaux services de renseignements téléphoniques au bénéfice des consommateurs et de permettre aux fournisseurs de services de renseignements de se distinguer tant par la qualité et la diversité des services proposés que par les tarifs de ceux-ci, l'Autorité estime qu'il est pertinent d'autoriser l'utilisation d'un numéro de la forme 118XYZ pour la fourniture de services additionnels. Ces services additionnels doivent correspondre à des prestations ayant trait aux renseignements téléphoniques.

Par ailleurs, l'utilisation des données obtenues en tant que fournisseur de services de renseignements est soumise aux conditions définies par les articles R.10 à R.10-10 du CPCE. Ces conditions s'appliquent aux attributaires de numéros de la forme 118XYZ.

Font notamment partie des services entrant dans le champ des services de renseignements téléphoniques, les services de renseignements internationaux, les services de renseignements professionnels, les services d'annuaires inversés et les services en langue étrangère.

Par ailleurs, les opérateurs attributaires de numéros de la forme 118XYZ ont la faculté de proposer des prestations techniques additionnelles comme la mise en relation ou l'envoi du renseignement par SMS ou par courriel.

#### **4- Sur l'attribution des numéros**

En application de l'article L.44 du CPCE, l'Autorité doit garantir une allocation optimale des ressources en numérotation. Par ailleurs, l'article L.32-1 II du CPCE indique que l'Autorité veille à l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de télécommunications.

Les numéros de la forme 118XYZ seront attribués conformément aux règles générales de gestion du plan de numérotation susvisées.

Afin de garantir un accès non discriminatoire des opérateurs aux numéros de la forme 118XYZ, une procédure d'attribution initiale spécifique est mise en place.

Une période de recevabilité des demandes initiales sera définie, pendant laquelle toutes les demandes parvenues à l'Autorité seront réputées simultanées. La procédure d'attribution initiale prendra la forme d'un tirage au sort entre les candidats éligibles. Chaque tour de tirage au sort donnera lieu à l'attribution d'un numéro à chacun des candidats. Afin notamment de prévenir des comportements de préemption sur les ressources en numérotation, les numéros attribués dans le cadre de cette procédure d'attribution initiale feront l'objet de dispositions particulières transitoires concernant en particulier les conditions de leur cumul et de leur transfert.

Le déroulement détaillé de la procédure d'attribution initiale et les dispositions particulières transitoires concernant les numéros attribués dans le cadre de cette procédure sont précisés respectivement dans les décisions n°05-0062 et n°05-0063 de l'Autorité en date du 27 janvier 2005.

En cas de non-respect des conditions d'attribution et d'utilisation des numéros de la forme 118XYZ, l'Autorité se réserve la faculté de mettre en œuvre la procédure prescrite par l'article L.36-11 du CPCE au terme de laquelle le numéro attribué pourrait être restitué.

Le titulaire d'un numéro de la forme 118XYZ est soumis au paiement d'une redevance fixée par un décret en Conseil d'Etat.

Conformément à l'article L.44 du CPCE, le montant des redevances est destiné à couvrir les coûts de gestion du plan de numérotation téléphonique et le contrôle de son utilisation. Ce montant n'étant pas connu à la date de la présente décision, l'Autorité ne pourra procéder au tirage au sort que lorsque la publication du décret prévu par l'article susmentionné sera intervenue.

## **5- Sur les conditions de mise en œuvre du dispositif**

L'Autorité souhaite rappeler certaines règles générales applicables aux opérateurs des services de renseignements.

### *a – Accès aux données de l'annuaire universel*

Un opérateur qui s'engage à fournir un service de renseignements téléphoniques et qui a obtenu un numéro de la forme 118XYZ est soumis de ce fait aux droits et obligations afférents à la fourniture d'un service universel de renseignements tel que défini par l'article R.10-7 du code des postes et communications électroniques. En particulier, il bénéficie d'un droit d'accès aux listes d'abonnés et d'utilisateurs des numéros à un prix orienté vers les coûts de la part des opérateurs, selon les règles de l'annuaire universel.

### *b – Accessibilité*

Un des objectifs du nouveau format de numérotation dédié aux services de renseignements téléphoniques est de permettre une offre élargie de services au consommateur. Pour cela, l'Autorité recommande que les numéros de la forme 118XYZ soient accessibles au départ de tous les réseaux. En effet, l'article L33-1 du code des postes et communications électroniques précise que « *l'établissement et l'exploitation des réseaux ouverts au public et la fourniture au public de services de communications électroniques sont soumis au respect de règles portant sur : [...] k) les conditions nécessaires pour assurer l'interopérabilité des services* ». De plus, l'article L.34-8 II du code des postes et communications électroniques dispose que « *les exploitants de réseaux ouverts au public font droit aux demandes d'interconnexion des autres exploitants de réseaux ouverts au public [...] présentées en vue de fournir au public des services de communications électroniques.* »

L'accessibilité depuis l'étranger sera laissée à la discrétion des opérateurs qui, après accord pour les reversements avec certains opérateurs étrangers, pourront éventuellement offrir ce service supplémentaire. À cette fin, les numéros de la forme 0118PQMCDU seront réservés par l'Autorité et donc ne seront pas attribuables, ce qui permettra aux appelants étrangers de numérotter +33 118xyz ou +CC 118xyz où CC sera le code de pays d'un DOM (ex. +262 118xyz pour joindre un fournisseur de service de renseignements situé à la Réunion).

## **6- Sur les garanties dues aux consommateurs**

En application des articles L.111-1, L.121-18 et L.121-83 du code de la consommation et de l'article 19 de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, l'Autorité rappelle que les attributaires de numéros de la forme 118XYZ doivent mettre en œuvre tous les moyens à leur disposition pour assurer une information claire aux consommateurs,

notamment en ce qui concerne le tarif de l'appel, la nature des services offerts et l'identité du fournisseur du service.

Conformément à l'article L.32-1 II du CPCE, l'Autorité mettra en place un suivi de la qualité des services de renseignements offerts par l'accès à un numéro de la forme 118XYZ et définira ultérieurement les modalités relatives à ce suivi.

**Décide :**

### **Article 1<sup>er</sup> - Le format dédié aux services de renseignements téléphoniques**

Les numéros de la forme 118XYZ sont dédiés pour être utilisés comme numéros d'accès à des services de renseignements téléphoniques.

### **Article 2 - Conditions d'éligibilité**

Les numéros de la forme 118XYZ sont attribués aux opérateurs ayant effectué la déclaration prévue à l'article L.33-1 du code des postes et des communications électroniques et fournissant 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. Le service traite les demandes sous forme vocale fournissant le nom et la localisation d'une personne physique ou morale. Sont accessibles en langue française par ce service les informations portant sur les abonnés ou utilisateurs de l'ensemble du territoire national.

### **Article 3 - Conditions d'utilisation**

Les opérateurs ont la faculté de fournir d'autres services de renseignements téléphoniques en complément du service défini à l'article 2.

### **Article 4 - Autres numéros**

Les numéros de la forme 118XYZ sont les seuls numéros utilisables pour fournir un service de renseignements téléphoniques offrant au moins les prestations définies à l'article 2.

### **Article 5 - Modalités de transition entre l'ancien et le nouveau format de numérotation**

Des modalités de transition entre le nouveau format de numéro défini par la présente décision et les formats actuellement utilisés pour la fourniture de services respectant les conditions prévues à l'article 2 sont définies par la décision n°05-0063 de l'Autorité en date du 27 janvier 2005. Elles préciseront en particulier les modalités et le calendrier de la période transitoire pendant laquelle les numéros actuellement utilisés demeurent en service par dérogation à l'article 4 de la présente décision.

L'ensemble des fournisseurs de services de renseignements téléphoniques offrant au moins les prestations définies à l'article 2 sont tenus de se conformer à ces modalités de transition.

## **Article 6 - Modalités d'attribution**

L'ensemble des numéros de la forme 118XYZ (à l'exception de la série 1181YZ gardée en réserve) est ouvert à l'attribution, conformément aux règles de gestion du plan de numérotation susvisées, après une procédure initiale destinée à garantir une attribution objective, transparente et non-discriminatoire des numéros.

Les modalités relatives à la procédure d'attribution initiale et les dispositions spécifiques transitoires concernant les numéros attribués dans le cadre de cette procédure sont précisées dans la décision n°05-0062 de l'Autorité en date du 27 janvier 2005.

## **Article 7 - Révision des règles de gestion du plan de numérotation**

Conformément à l'arrêt du Conseil d'Etat en date du 25 juin 2004 susvisé, les dispositions de l'annexe 1 des règles de gestion du plan de numérotation telles que définies par la décision n°98-75 de l'Autorité en date du 3 février 1998 modifiée sont modifiées : la mention relative au numéro 12 et son affectation au service de renseignements par opérateur sont supprimées.

**Article 8** - Le chef du service Opérateurs et Régulation des ressources rares de l'Autorité de régulation des télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 27 janvier 2005

Le Président

Paul Champsaur