

**Décision fixant la liste des numéros à
fonctionnalités banalisées**

Décision n° 2010-0629 en date du 3 juin 2010

Décision n° 2010-0629
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 3 juin 2010
fixant la liste des numéros à fonctionnalités banalisées

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

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 44 et D. 99-4 ;

Vu la décision modifiée n° 05-1085 en date du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ;

Vu l'arrêté du code de la consommation du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée ;

Vu la consultation publique sur les numéros à fonctionnalités banalisées lancée le 24 février 2010 et close le 15 mars 2010 et la synthèse qui en a été faite, publiée le 16 avril 2010 ;

Vu l'avis de la commission consultative des communications électroniques consultée le 28 mai 2010 ;

Après en avoir délibéré le 3 juin 2010 ;

Par les motifs suivants :

Conformément aux dispositions de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), le plan national de numérotation téléphonique est établi et géré sous le contrôle de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. L'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation a ainsi été établie par l'Autorité par la décision n° 05-1085 susvisée.

Le plan national de numérotation prévoit que certains numéros d'accès à des services à valeur ajoutée (ci-après SVA), et en particulier les numéros courts au format 3BPQ, peuvent être utilisés pour fournir des services liés à la ligne d'un abonné. Ces numéros sont appelés « numéros à fonctionnalités banalisées ». Conformément aux dispositions de la décision de l'ARCEP en date du 15 décembre 2005 susvisée, ces numéros 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 des numéros à fonctionnalités banalisées et des services associés est établie par l'Autorité, qui peut la modifier ou la compléter après consultation des opérateurs, des représentants des utilisateurs et de toute partie concernée.

En outre, l'arrêté du code de la consommation du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée publié, au *Journal Officiel* du 11 juin 2009, dispose que « *tout appel d'un consommateur à un numéro du plan national de numérotation permettant d'accéder à un service à valeur ajoutée donne lieu à une information sur le prix global susceptible de lui être facturé par son fournisseur de services de communications électroniques lorsqu'il excède le tarif souscrit auprès de ce dernier pour les appels vers les numéros fixes français, hors communications entre territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain.* »

Le message gratuit d'information tarifaire doit respecter les dispositions suivantes :

- il est d'une durée d'au moins 10 secondes et la fin du message est matérialisée par un bip sonore avertissant de la mise en relation ;
- il est obligatoire pour les numéros dont la tarification, depuis un poste fixe, est supérieure à 0,15 € par minute ou par appel, à partir du 1^{er} janvier 2010, et pour les autres numéros concernés à partir du 1^{er} janvier 2011 ;
- il doit mentionner d'une part, le prix de la prestation de service et d'autre part, le prix de la communication téléphonique (lorsque cela est applicable) ou bien les conditions dans lesquelles cette information peut être obtenue.

L'ensemble des opérateurs de boucle locale de la Fédération française des télécommunications (FFT) et les principaux opérateurs non membres de l'association se sont engagés auprès du ministre de la consommation et de la direction générale de la consommation et de la répression des fraudes à mettre en place un serveur vocal d'information tarifaire, lequel délivrera gratuitement une information sur le prix exact de la communication (en fonction de l'offre souscrite par l'abonné) qui sera facturée au consommateur, auquel s'ajoute le prix du service. Le serveur mis en place par chacun des opérateurs pour ses propres abonnés ne se substituera pas à l'annonce gratuite d'information tarifaire prévue par l'arrêté du 10 juin 2009 qui devra toujours être diffusée pour les appels composés directement par le consommateur vers un numéro surtaxé. Ainsi, dès la mise en service du serveur vocal, prévue pour le 1^{er} juillet 2010, le message gratuit d'information tarifaire fera référence au numéro d'accès au serveur vocal pour connaître le prix de la communication (lorsque cela est applicable).

Par la suite, et selon l'usage fait du serveur, les opérateurs étudieront les évolutions qui pourraient être mises en œuvre sur cette plateforme, notamment la mise en relation avec le numéro de SVA ayant fait l'objet de la demande d'information.

C'est dans le cadre de la mise en œuvre de ces engagements que l'Autorité a été saisie par la FFT, par courrier en date du 2 octobre 2009, afin de demander l'inscription du numéro 3008 sur la liste des numéros à fonctionnalités banalisées pour l'accès à un serveur gratuit d'information tarifaire pour les appels à destination des services à valeur ajoutée (ci-après SVA).

Si le numéro 3008 est, en premier lieu, utilisé pour l'information sur le tarif des communications à destination des SVA, dans le respect des dispositions de l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information tarifaire des services à valeur ajoutée, la dénomination « serveur gratuit d'information tarifaire » permettra, le cas échéant, aux opérateurs de délivrer d'autres informations relatives aux tarifs souscrits par l'abonné.

Afin d'établir une première liste de numéros à fonctionnalités banalisées et de répondre à la demande de la FFT, l'ARCEP a lancé, le 24 février 2010, une consultation publique sur le sujet. Les réponses étaient attendues pour le 15 mars 2010.

La consultation posait des questions relatives :

- au point de vue des différents acteurs sur la proposition d'inscrire le numéro 3008 comme numéro à fonctionnalités banalisées pour un « service d'information tarifaire » ;
- aux services pour lesquels il semblerait utile de définir un numéro à fonctionnalités banalisées et les numéros qui pourraient leur être associés ;
- aux obligations qui pourraient être attachées à ce type de numéros ;
- aux obligations qui pourraient se décliner selon les services et les numéros envisagés pour devenir des numéros à fonctionnalités banalisées, et en particulier pour le 3008.

Les réponses à la consultation ont permis à l'Autorité de tirer plusieurs conclusions.

Tout d'abord, l'ensemble des acteurs est favorable à l'affectation du numéro 3008 comme numéro à fonctionnalités banalisées pour un « service d'information tarifaire », notamment pour les appels à destination des services à valeur ajoutée.

Etant donné l'absence de consensus à ce stade sur d'autres numéros que le 3008, notamment des numéros attribués à un opérateur pour l'accès à des services liés à la ligne de l'abonné, tels que le rappel du dernier appelant, le secret appel par appel, le renvoi d'appel, la durée du dernier appel ou le suivi de consommation, l'Autorité étudiera ultérieurement l'ajout de nouveaux numéros à fonctionnalités banalisées, conformément aux dispositions prévues par le plan national de numérotation, notamment après consultation des acteurs concernés.

Concernant les obligations qui pourraient être attachées aux numéros à fonctionnalités banalisées, l'ARCEP relève que les opérateurs ne souhaitent pas que l'usage de ces numéros soit rendu obligatoire.

En particulier, les opérateurs et les utilisateurs ne partagent pas le même avis concernant le niveau d'obligation qui devrait être associé au numéro 3008. Une association de consommateurs (AFUTT) souhaite que les numéros soient obligatoires pour tous les opérateurs, contrairement aux opérateurs (FFT, France Télécom, SFR) qui demandent à ce qu'il demeure optionnel.

L'Autorité estime que l'utilisation du numéro unique 3008 par tous les opérateurs fixes ou mobiles concernés par l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée est une condition indispensable à sa mise en œuvre effective. Ainsi, à partir du 1^{er} juillet 2010, lorsqu'un consommateur appellera depuis un mobile un numéro de SVA dont le prix global excède le tarif souscrit pour les appels vers les numéros fixes français, le message gratuit d'information tarifaire en début d'appel délivrera deux composantes :

- d'une part, l'information précise sur le prix du service,
- et d'autre part, l'information sur les conditions dans lesquelles le prix de la communication téléphonique peut être obtenu ; dans la pratique, en l'invitant à contacter le 3008 afin d'accéder au serveur vocal interactif de son opérateur et

connaître précisément le tarif global susceptible d'être facturé par son opérateur pour les appels vers les numéros de services à valeur ajoutée.

Sans aller jusqu'à imposer une mise en œuvre obligatoire du service d'information tarifaire par l'ensemble des opérateurs, dans la mesure où l'arrêté concerne spécifiquement les appels émis par des consommateurs et pour certaines catégories de SVA et, de par la charge excessive qu'elle supposerait pour certains petits opérateurs, l'Autorité considère que la mise en œuvre du numéro 3008 doit être obligatoire pour tous les opérateurs qui mettent en œuvre un serveur d'information tarifaire, notamment pour les appels à destination des services à valeur ajoutée.

Par la suite, l'Autorité évaluera au cas par cas le niveau d'obligation qui sera attaché aux numéros à fonctionnalités banalisées pouvant être définis ultérieurement, selon le type de service associé et les opérateurs concernés.

En conséquence, la présente décision a pour objet d'établir la liste des numéros à fonctionnalités banalisées en y inscrivant le numéro court 3008 pour la délivrance d'un service gratuit d'information tarifaire, notamment pour les appels à destination des services à valeur ajoutée.

Décide :

Article 1^{er} – La liste des numéros à fonctionnalités banalisées adoptée par l'Autorité est annexée à la présente décision.

Article 2 – 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.

Fait à Paris, le 3 juin 2010

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI

Annexe à la décision n°2010-0629 : liste des numéros à fonctionnalités banalisées

La liste des numéros à fonctionnalités banalisées du plan national de numérotation est constituée comme suit :

<i>Numéro à fonctionnalité banalisée</i>	<i>Service(s) associé(s) à ce numéro à fonctionnalité banalisée</i>	<i>Obligation associée</i>
3008	Service gratuit d'information tarifaire	Mise en œuvre du numéro obligatoire quand le service est mis en œuvre