



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

Référence:

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 12 juin 2006
CONCERNANT
L'INTRODUCTION DU CODE D'ACCÈS 118
POUR LE SERVICE DE RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES**

TABLE DES MATIÈRES

Rétroactes/Antécédents	3
2. Synthèse des réponses à la consultation.....	7
3. Analyse des commentaires par l'Institut et motivation	14
4. Conclusion.....	21
Voies de recours	22

RÉTROACTES/ANTÉCÉDENTS

Le 30 mars 2006, une consultation du marché a débuté sur la base du document de consultation repris ci-dessous concernant l'introduction du code d'accès 118 pour le service de renseignements téléphoniques. Les intéressés avaient jusqu'au 12 mai 2006 pour y réagir. Le document de consultation est repris ci-dessous car c'est sur celui-ci que l'enquête du marché s'est basée et il fait donc partie du contexte dans lequel cette décision est prise. Les points de départ du document de consultation ne contiennent pas nécessairement l'appréciation finale de l'Institut. Celle-ci est fournie aux chapitres 3 et 4 de la présente décision.

Constatations

1. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications souhaite consulter le marché concernant l'introduction en Belgique du document « PT/ECTRA Recommendation of 4 December 1997 on Numbering Access to Voice Directory Enquiry Services (ECTRA/REC(97)01) » (voir annexe). Cette recommandation a pour objectif d'introduire en Europe l'accès uniforme aux services de renseignements téléphoniques grâce au code d'accès 118 harmonisé.
2. Les services de renseignements téléphoniques sont des services auxquels les clients peuvent demander des numéros de téléphone de consommateurs et d'entreprises, éventuellement complétés de services à valeur ajoutée comme le transfert direct vers le numéro recherché. Belgacom fournit un service de renseignements téléphoniques dans le cadre de son obligation de service universel. Celui-ci consiste en la communication d'un numéro d'appel à toutes les personnes en ayant fait la demande à un prix abordable et à un niveau minimum de qualité au moyen de l'adresse du raccordement communiquée ou de l'adresse du raccordement à l'aide du numéro d'appel.
3. Sur le marché, on observe un intérêt croissant pour l'extension des services définis au point 2, si bien que des services plus étendus sont également offerts, comme par exemple la fourniture de coordonnées de fournisseurs de services ou de produits que l'appelant ne connaît pas.
4. Selon les notices explicatives en matière de numérotation, les séries constituées de numéros courts de quatre chiffres 12XX, 13XX et 14XX sont prévues pour les services décrits au(x) point(s) 2 et/ou 3. Actuellement, les numéros 1X07 et 1X04 (où X=2 néerlandais, X=3 français, X=4 allemand) sont respectivement utilisés pour les services de renseignements nationaux et internationaux de Belgacom. Les mêmes services sont fournis en anglais via le numéro court 1405. Belgacom exploite en outre le service appelé « Sherlock », grâce auquel le client reçoit automatiquement le nom ainsi que l'adresse correspondant au numéro d'appel (national) à introduire après avoir composé le numéro court 1408. Enfin, Belgacom fournit également un service de renseignements automatique sous le numéro 1234 (le service appelé « Lisa »). Via ce numéro, il est à la fois possible de demander le numéro de téléphone d'une personne, d'une entreprise ou d'un service et d'effectuer une recherche par numéro. Ce service se caractérise par le fait qu'il est basé sur la reconnaissance vocale et qu'il fonctionne en principe sans intervention d'un téléphoniste. La société European Directory Services (E.D.A.) a récemment fait son entrée sur le marché des services de renseignements avec le numéro 1313. En outre, EDA a obtenu la réservation de deux numéros courts supplémentaires.
5. L'IBPT constate qu'actuellement, deux fournisseurs offrent des services de renseignements téléphoniques accessibles au public sur le marché belge. Le prospectus d'introduction en bourse de Belgacom mentionne que ses services ont traité en 2003 environ 42,7 millions d'appels en français, néerlandais, allemand et anglais. En comparaison, la part de marché d'E.D.A. peut être qualifiée de minime. Une autre entreprise (1) a fait savoir qu'elle rencontrait des obstacles dans le lancement de la commercialisation de services concurrentiels en raison de la réglementation actuelle en matière de numérotation. Bien que le nombre d'acteurs actifs sur ce marché ne soit pas très élevé, l'IBPT constate que le marché des renseignements fonctionne globalement à la satisfaction de tous les utilisateurs. À première vue, l'IBPT s'interroge pour cette raison sur l'intérêt éventuel de prendre des mesures qui changent

¹ Cette entreprise souhaite rester anonyme pour des raisons d'ordre commercial

profondément les pratiques actuelles des consommateurs. L'Institut tient cependant à consulter le marché sur les points suivants.

Considérations

6. Compte tenu de l'article 10 de la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « Cadre ») qui incite les États membres à soutenir l'harmonisation des ressources de numérotation dans la Communauté et de la constatation que dans de plus en plus de pays, le numéro 118 a été ou est introduit comme préfixe d'accès pour les services de renseignements téléphoniques, l'Institut pense qu'il est recommandé tant pour l'utilisateur final que pour le développement du marché, d'examiner s'il est opportun ou non d'également introduire la recommandation de la CEPT/ECTRA (ECTRA/REC(97)01) en Belgique. L'Institut fait remarquer que la recommandation de la CEPT/ECTRA (ECTRA/REC (97) 01) a été publiée en 1997, donc avant l'ouverture totale à la compétition du marché européen des télécommunications. Cette recommandation a donc été préparée et publiée dans un contexte d'organisation du marché, qui ne correspond plus au contexte actuel. L'Institut souligne que ce texte n'est pas repris dans le cadre réglementaire européen qui est contraignant pour les États membres. Enfin, l'Institut constate que depuis la publication de cette recommandation, certains États membres ont, en raison de leur propre spécificité, réglé la concurrence sur le marché des services de renseignements par d'autres moyens que par la mise en service d'un numéro du type 118.
7. Les numéros courts existants utilisés par Belgacom et énumérés au point 4 sont déjà en service depuis des dizaines d'années (à l'exception des numéros 1408 et 1234) et représentent donc des actifs pour Belgacom. Ces actifs se sont pour la majeure partie développés durant la période où Belgacom occupait une position de monopole sur le plan des services de renseignements. Depuis lors, une entreprise concurrente de Belgacom a développé ses activités en utilisant les numéros à quatre chiffres du type 13XX et de nombreux numéros, qui pourraient être attribués à d'autres opérateurs, sont encore disponibles dans cette série.
8. Entre-temps, nous constatons qu'un certain nombre de pays comme l'Allemagne, la France, le Royaume-Uni, la Norvège, l'Espagne, l'Irlande, la Suède et l'Autriche ont déjà introduit des numéros de « type 118 » et ont supprimé les numéros courts existants. Ce qui a créé une situation de concurrence augmentant ainsi le choix du consommateur entre différents services de renseignements avec différents niveaux de qualité et différents prix. Nous constatons toutefois qu'en raison de l'introduction du 118 au Royaume-Uni, le marché des renseignements a presque diminué de moitié et que cela a provoqué une grande confusion pour les consommateurs. Certains pays ont ainsi introduit le 118, ne touchant donc pas aux numéros existants (Finlande) ou y renonçant pour utiliser le 118 (Italie et Pays-Bas). D'un autre côté, il convient d'également étudier si l'avantage de la hausse de la concurrence pour le consommateur compense l'inconvénient du changement de numéro.
9. Le tableau ci-dessous représente les prix des principaux prestataires de services de renseignements nationaux dans un certain nombre de pays européens. Selon une source donnée, la durée moyenne d'un appel sans annonce automatique du numéro s'élèverait à 40 secondes au niveau européen. Ce qui se traduit en un coût variant entre minimum 0,4 EUR (Espagne, Pays-Bas) et maximum 1,48 EUR (Finlande). En raison de l'incertitude concernant cet élément ainsi que d'autres, comme le tarif TVA appliqué, la qualité du service, la tarification à la minute ou à la seconde, l'existence ou non d'une redevance set-up, la marge pour l'adaptation tarifaire dont l'opérateur dispose, notamment de par ses obligations de service universel, il est très difficile de faire des comparaisons sur le rapport qualité prix dans les différents pays européens et donc de tirer des conclusions définitives à l'égard de l'importance des tarifs appliqués en Belgique par rapport aux tarifs appliqués à l'étranger.

Pays	Numéro court utilisé	Fournisseur principal	prix €	par appel/1 ^{ère} minute
Autriche	118877	Telekom Austria	1,35	1 ^{ère} minute
Belgique	1207/1307	Belgacom	1,12	par appel
Finlande	118	Sonecta/Fonera	1,48	1 ^{ère} minute
France	12	France Telecom	0,90	par appel
Allemagne	11833	Deutsche Telekom	1,19	1 ^{ère} minute

Italie	12 (automatisch)	Telecom Italia	0,61	par appel
	412 (agent du call center)	Telecom Italia	1,31	par appel
Pays-Bas	118 (automatique)	KPN	0,40	par appel
	0900-808 (agent du call center)	KPN	1,15	par appel
Espagne	11822	Telefonica	0,60	1 ^{ère} minute
Suède	118 118	Eniro	1,36	1 ^{ère} minute
Royaume-Uni	118 118	The Number	0,83	1 ^{ère} minute
	118 500	British Telecom	0,79	1 ^{ère} minute

(statut : mars 2005, TVA comprise, le fournisseur principal est à chaque fois l'opérateur historique sauf au Royaume Uni)

Critères de contrôle à utiliser

10. Les critères de contrôle suivants sont utilisés pour évaluer les alternatives pour implémenter la recommandation ECTRA susmentionnée :

- Accès non discriminatoire : la mesure dans laquelle les prestataires de services de renseignements téléphoniques peuvent offrir à l'appelant l'accès à leurs services dans des conditions identiques ;
- Intérêt du consommateur : tant la mesure dans laquelle le consommateur peut choisir entre les différents prestataires de services de renseignements téléphoniques que le caractère reconnaissable du numéro (et la mesure dans laquelle le numéro peut être retenu) ;
- Capacité : la mise à disposition de suffisamment de numéros pour tous les fournisseurs ;
- Migration : la mesure dans laquelle le consommateur et les fournisseurs actuels peuvent facilement passer à la nouvelle réglementation.
- Les inconvénients pour les consommateurs d'une modification de la structure des numéros qui fournissent l'accès aux services de renseignements seront également un élément important à prendre en compte.

Description du service

11. La mise en service du préfixe d'accès 118 devrait être soumise à des conditions strictes.

L'exploitation de ces numéros est uniquement autorisée lorsque le service vise la recherche de personnes morales et privées liées aux numéros de téléphone. Le transfert vers des services payants via des réseaux de communications électroniques (services infokiosque) n'est pas autorisé. Ces numéros ne peuvent pas non plus servir d'alternative aux numéros payants (numéros infokiosque) pour des services tels que des demandes d'informations météorologiques, de cours boursiers, de contenu érotique. Et ce afin d'éviter par exemple que des services érotiques soient offerts par ce biais dans le but de contourner toute la réglementation en matière de services de contenu, comme en Allemagne.

12. Ces numéros sont strictement indépendants du réseau, en d'autres termes, ce service peut être obtenu de la même façon à partir de tous les réseaux publics.

Alternatives

13. Aux points suivants, un certain nombre d'alternatives sont énumérées et commentées.

Certaines peuvent être combinées entre elles. Le lecteur est invité à évaluer les forces et faiblesses des différentes alternatives sur la base des critères susmentionnés.

14. Dans la première alternative, aucun chiffre n'est ajouté au préfixe d'accès 118. En d'autres termes, le numéro court est assimilé au préfixe d'accès 118. Cette solution présente l'avantage qu'un numéro unique facilement reconnaissable et facile à retenir est mis sur le marché pour accéder aux services de renseignements téléphoniques. Grâce à un système « de réponse vocale interactif (IVR) », le client est alors invité via une communication orale automatique à choisir un fournisseur de service de renseignements téléphoniques après avoir choisi la langue. L'ordre dans lequel est indiqué le nom du fournisseur de services de renseignements téléphoniques ainsi que le numéro choisi correspondant dans le menu communiqué à l'appelant via le système IVR pourrait être attribué sur la base d'une procédure de sélection comparative

et/ou concurrentielle (2). Ainsi, les prestataires de services de renseignements téléphoniques bénéficieraient-ils tous de la même position de départ, le marché étant en même temps stimulé sur le plan concurrentiel. Une partie neutre ou une entité représentant tous les acteurs du marché pourrait alors exploiter la plate-forme « interactive voice response ».

15. Dans la deuxième alternative, un ou plusieurs chiffres X sont ajoutés au préfixe d'accès 118. Ainsi, si l'on ajoute un chiffre, maximum 10 fournisseurs auront accès sur un pied d'égalité à la fourniture de services de renseignements téléphoniques sur le plan de la numérotation. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications pense que cela permettra de créer une capacité suffisante à condition que chaque opérateur d'un service de renseignements téléphoniques n'utilise qu'un seul numéro, le choix de la langue et du type de service étant fait au moyen d'un système IVR. On pourrait ajouter deux ou trois chiffres après le préfixe d'accès 118, mais dans ce cas, il peut alors encore être difficilement question d'un numéro court facile à retenir. Étant donné qu'un numéro donné de la série 118X(YZ) est (beaucoup) plus attrayant qu'un autre (par exemple 1188 comparé à 1183 ou 118118 comparé à 118256), une attention particulière doit être accordée à l'attribution lors de la phase de départ. On pourrait à cette fin également utiliser une procédure de sélection comparative et/ou concurrentielle. Une autre possibilité est l'organisation d'une loterie.
16. Dans le cas de la troisième alternative, aucun chiffre n'est ajouté au préfixe d'accès 118. En d'autres termes, le numéro court est assimilé au préfixe d'accès 118. Cette solution présente l'avantage qu'un numéro unique facilement reconnaissable et facile à retenir est mis sur le marché pour accéder aux services de renseignements téléphoniques. Ce numéro pourrait être attribué sur la base d'une procédure de sélection comparative et/ou concurrentielle³. Cette solution pourrait éventuellement être combinée à la sélection d'un fournisseur de services universel offrant son service de renseignements téléphoniques à un prix raisonnable et à un niveau minimum de qualité déterminé. On peut se demander si cette alternative freinerait l'évolution du marché plutôt que de la stimuler parce qu'un seul fournisseur de services bénéficierait d'une position privilégiée grâce au numéro unique 118. Les prestataires de services de renseignements téléphoniques ne bénéficieraient pas d'une position de départ égale et le marché ne serait pas stimulé sur le plan de la concurrence.
17. Il y a lieu, pour toutes les alternatives énumérées, de trouver une solution en ce qui concerne les numéros courts pour les services de renseignements téléphoniques repris au point 4. À cette fin, il existe différentes alternatives, à savoir :
 - les exploitants existants de ces numéros obtiennent uniquement l'accès aux numéros 118 lorsque les numéros utilisés sont mis hors service après une période à déterminer.
 - les exploitants existants sont obligés de mettre leurs numéros utilisés hors service d'une façon ou d'une autre ;
 - les exploitants existants peuvent conserver leurs numéros parallèlement aux nouveaux numéros du type 118.

Questions :

- a) Êtes-vous d'accord avec la constatation faite aux points 5 et 6 ? Justifiez votre réponse.
- b) L'ouverture d'une nouvelle série de numéros commençant par 118 est-elle un mécanisme approprié pour rendre le marché plus concurrentiel ? Y a-t-il des alternatives ?
- c) La majorité des utilisateurs du téléphone européens a déjà accès aux numéros 118. Pensez-vous que la plus-value que représente la modification du plan de numérotation belge en augmentant la possibilité de choix pour l'utilisateur compense l'inconvénient que représente le changement de numéro ?
- d) Que faut-il faire avec les numéros courts qui sont déjà en service à l'heure actuelle ?
- e) À quelles conditions détaillées les services de renseignements (par exemple la qualité du service) et leurs fournisseurs doivent-ils satisfaire pour avoir droit à l'attribution de numéros 118 ? En d'autres termes, pouvez-vous indiquer quels doivent être les critères de sélection et justifier votre réponse ?

² Pour le moment, il n'est pas encore opportun de développer une procédure de sélection.

³ L'article 5 de la directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques en prévoit la possibilité

- f) Comment les numéros courts (voir points 14, 15 et 16) doivent-ils être structurés ? Combien de nouveaux acteurs sur le marché des services de renseignements téléphoniques seront actifs ? Combien de numéros faut-il prévoir ? Quelle est la longueur de numéro idéale ?
- g) Quel mécanisme l'Institut doit-il utiliser pour distribuer ces numéros aux acteurs du marché ? Quels sont les avantages et les inconvénients de lier ce mécanisme au service universel ?

2. SYNTHÈSE DES RÉPONSES À LA CONSULTATION

Au total, l'IBPT a reçu 13 contributions en réponse à cette consultation. Les contributions provenaient des entreprises ou organismes suivants :

CSC Transport et Communication
BASE
Belgacom
Belgacom Mobile
BT Ignite
Colt Telecom
E.D.A.
Mobistar
Kapitol
Telenet
Telegate
Test-Achats
Verizon Business

Les réponses fournies par ces entreprises ou organismes sont considérées comme confidentielles par l'IBPT. Ce document de synthèse est dès lors rédigé de façon telle que l'on ne puisse inférer du texte qui a répondu aux questions posées. A cet effet, dans le document de synthèse, aucun des noms cités ci-dessus n'est mentionné, mais on trouve "une entreprise" ou "des entreprise" ou "répondant" ou "répondants" dans le texte à chaque fois qu'il est fait référence à une réponse spécifique. Pour être complet, nous ajoutons que le terme "entreprise" peut également se rapporter, pour des raisons de lisibilité et de confidentialité, au CSC Transport et Communication ainsi qu'à Test-Achats.

En outre, Belgacom a organisé une pétition contre l'introduction du numéro 118 sur ses sites Internet www.1207.be, www.1307.be et www.1407.be. Quelque 1.500 personnes ont signé cette pétition et l'ont transmise par e-mail à l'IBPT. Certains ont néanmoins réagi en déclarant être formellement d'accord avec l'introduction du 118. Vu qu'il n'a pas été répondu aux questions posées dans le document de consultation, et que généralement aucune motivation supplémentaire n'a été transmise, cette pétition n'est pas prise en compte dans la poursuite de l'analyse.

Un certain nombre de répondants ont fait mention dans leur réponse d'éléments qui ne font pas l'objet de cette consultation (par exemple, la proposition de créer une banque de données de référence centrale au sein de l'IBPT afin de mettre ainsi toutes les données relatives aux abonnés à la disposition des différents prestataires de services de renseignements). Ces éléments n'apparaissent pas dans la synthèse et ne sont pas traités.

Les remarques suivantes ont été communiquées dans le cadre de la consultation :

Question (a) Êtes-vous d'accord avec la constatation faite aux points 5 et 6 ? Justifiez votre réponse.

Presque tous les répondants souscrivent au point de vue de l'IBPT selon lequel le fonctionnement actuel du marché des renseignements téléphoniques en Belgique est globalement satisfaisant. Les services de renseignements, universels et non universels, répondent aux attentes qualitatives des utilisateurs finals. L'introduction de la recommandation ECTRA susmentionnée, combinée au retrait

des numéros existants des séries 12XX, 13XX et 14XX est, selon la majorité des entreprises, fortement déconseillée. Des exemples récents de l'étranger (notamment le Royaume-Uni et la France) démontrent que l'utilisation des services de renseignements a fortement diminué après qu'un nouveau numéro ait été introduit. Ces répondants estiment que l'évolution vers le 118 n'est positive, ni pour l'utilisateur final, ni pour les opérateurs. Des modifications engendreront une certaine confusion auprès des utilisateurs finals et donneront lieu à des investissements inutiles pour les opérateurs (large publicité, adaptations de la facturation). Le cadre réglementaire actuel procure une base suffisante pour le lancement de services de renseignements universels et/ou non universels (voir la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, articles 46 et 80). En effet, sur la base d'une déclaration simple auprès de l'Institut, toute personne intéressée peut entamer la commercialisation du service non universel de renseignements. En ce qui concerne le service universel de renseignements, le Roi organise une procédure de sélection ouverte du prestataire du service universel de renseignements. Toute personne qui pense remplir les conditions qualitatives et quantitatives peut se porter candidate. Le Roi sélectionnera le meilleur opérateur pour fournir le service universel de renseignements. En d'autres termes, les opérateurs qui ont l'intention de fournir des services de renseignements disposent d'un cadre réglementaire qui simplifie et facilite l'accès au marché, surtout comparé à l'ancien cadre réglementaire (loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques). À cet égard, la nouvelle loi est déjà un grand pas en avant selon un certain nombre de répondants. La plupart des entreprises ne peuvent pas souscrire au point de vue selon lequel les restrictions réglementaires (en matière de numérotation) compliquent la mise sur le marché de services non universels de renseignements compétitifs. Le législateur a mis la série 1XYZ (où X = 2, 3 et 4) à la disposition de tous les prestataires de services de renseignements potentiels intéressés. Chaque fournisseur de services candidat peut faire un choix dans le stock de numéros disponibles dont la longueur est identique.

Une entreprise affirme que les activités d'E.D.A. prouvent que la concurrence est possible et existe effectivement sur le marché belge des renseignements téléphoniques. En outre, une autre entreprise (ni Belgacom, ni E.D.A) a récemment réservé les numéros 1201 & 1301, ce qui montre que cette dernière estime également que le marché belge est suffisamment ouvert, qu'il n'y a pas de restrictions d'accès aux numéros courts et que le marché est favorable à la concurrence.

La plupart des répondants estiment que le plan de numérotation belge actuel en matière de services de renseignements téléphoniques est tout à fait conforme aux directives européennes et que la politique de répartition est basée sur des principes équitables, transparents et non discriminatoires.

Un répondant affirme qu'il ne reste plus grand chose de l'idée ECTRA originale qui consiste à créer un numéro paneuropéen (118) ou des séries de numéros similaires (118wyz). En effet: 8 pays suivent la recommandation ECTRA de manière stricte et ont introduit une série de numéros débutant par 118. Cependant, ici également, il existe déjà deux versions : 4 pays ont opté pour un schéma à 6 chiffres 118xyz (France, Autriche, Royaume Uni et Suède) et 4 pays ont opté pour un schéma à 5 chiffres 118xy (Allemagne, Irlande, Luxembourg et Espagne). Trois pays ont suivi la logique et la philosophie de la recommandation ECTRA mais ont opté pour un schéma plus court à 4 chiffres 18xy (Pays-Bas, Norvège et Suisse). Deux pays suivent toujours la logique et la philosophie de la recommandation ECTRA mais ont opté pour un autre schéma de numérotation à 4 chiffres 12xy (Italie et Belgique, où 13xy et 14xy sont également possibles). Jusqu'à présent, un (seul) pays, la Finlande, a introduit le 118. Toutefois, ce numéro ne répond pas à l'autre principe de la recommandation ECTRA, à savoir l'introduction de la concurrence. D'autres répondants déclarent que l'harmonisation des numéros pour les services de renseignements téléphoniques n'a pas beaucoup de sens, notamment pour des raisons linguistiques. Un répondant allègue que les numéros 1207, 1307 et 1407 sont accessibles à tous les clients de tous les opérateurs de télécommunications belges fixes et mobiles. L'expérience du 118 à l'étranger a cependant démontré que l'interconnexion s'accompagnait de problèmes multiples et que par conséquent, certains numéros 118 n'étaient pas accessibles à une bonne partie du public. Une autre entreprise déclare qu'il existe certes deux services de renseignements téléphoniques concurrents, mais que c'est plutôt théorique. Le deuxième fournisseur de services de renseignements téléphoniques s'est peu développé malgré une campagne publicitaire coûteuse. Selon ce répondant, il est impossible de devenir actif sur le marché belge si Belgacom peut conserver ses numéros existants. Selon ce répondant également, il n'est prouvé nulle part que le marché fonctionne actuellement à la satisfaction des utilisateurs. Même si c'était le cas, l'Institut devrait se charger de la promotion de la concurrence sur le marché. Ce répondant renvoie également à un jugement de l'ARCEP, le régulateur français, que l'on peut trouver sur son site Internet appel118.fr « *L'introduction des numéros 118 va en effet permettre l'apparition de nouveaux services qui se distingueront par différentes options offertes aux consommateurs. Parmi ces nouveaux services, on peut citer l'accès*

aux horaires de train ou de cinéma, l'envoi de renseignements par SMS ou courriel, l'accès aux renseignements internationaux ou à l'annuaire inverse ou bien encore à des services avancés de géolocalisation comme le guidage routier ou l'information sur les services de proximité ». En d'autres termes, de nombreux nouveaux services verront le jour à la suite de l'introduction d'une concurrence véritable.

Cette entreprise argumente également que ce n'est pas tant le choix de nouveaux numéros qui favorise la concurrence, mais plutôt le retrait des numéros courts existants de Belgacom. À cet effet, le répondant concerné renvoie à un projet de décision du Ministère des Affaires économiques des Pays-Bas : « *Les principaux dangers du maintien du 118 (ajouté par l'IBPT : aux Pays-Bas, 118 est l'actuel numéro des services de renseignements de KPN) sont : - qu'il s'agit d'un frein à la concurrence et au développement du marché ; - que cela limite la liberté de choix des consommateurs [...]* ». Pour le consommateur, l'éviction progressive semble, à terme, la meilleure solution parce qu'elle permet une plus grande liberté de choix du fait d'une concurrence accrue ainsi que d'une offre de services plus large ». Aussi, le Ministre conclut-il : « *Il est ressorti de cette étude que le maintien d'un code court existant comme 118 resterait un frein substantiel à l'accession de nouveaux acteurs au marché des services de renseignements concernant l'annuaire ainsi qu'au développement d'un marché compétitif avec des services novateurs pour les consommateurs. La mise à disposition des nouveaux numéros ne permet donc pas d'atteindre l'objectif initial, à savoir la suppression d'entraves à la concurrence.* » Ce répondant renvoie en outre à la décision du Ministre néerlandais dans le cadre de la consultation publique publiée en mars 2006, à savoir : « *le ministère des AÉ (ajouté par l'IBPT : Affaires économiques) avait soupesé ces intérêts opposés avec les arguments connus y afférents et était arrivé à la conclusion suivante à cet égard : le maintien d'un code court existant comme 118 restera un frein substantiel à l'adhésion de nouveaux acteurs au marché DQS et au développement d'un marché compétitif avec des services novateurs pour les consommateurs. L'objectif initial de modification du plan de numérotation n'est donc pas atteint, à savoir la suppression de l'entrave de longueur de numéro inégale à l'accession au marché DQS. Cette conclusion reste inchangée, puisque la consultation publique n'a pas apporté de nouveaux éléments en la matière.* »

Question (b) L'ouverture d'une nouvelle série de numéros commençant par 118 est-elle un mécanisme approprié pour rendre le marché plus concurrentiel ? Y a-t-il des alternatives ?

Selon deux entreprises, le marché ne pourra être rendu concurrentiel que si (1) les numéros courts historiques de Belgacom sont retirés et (2) de nouveaux numéros, par exemple dans la série 118, sont attribués.

Selon l'une de ces entreprises, les plus beaux numéros des séries 12XX, 13XX et 14XX ont déjà été pris. Ce qui signifie que si l'on décidait de retirer les numéros courts historiques de Belgacom, il resterait peu de beaux numéros de ces séries pour les nouveaux prestataires de services de renseignements téléphoniques. Un autre répondant affirme qu'il existe néanmoins encore plusieurs dizaines d'autres numéros disponibles dans ces séries qui peuvent encore être réservés par de nouveaux entrants potentiels. La réservation relativement récente des codes 1201 et 1301 prouve que cela se passe également dans la pratique.

Selon encore un autre répondant, l'introduction des numéros 118xy à l'étranger était peut-être recommandée parce que l'existence de numéros très courts de 2 ou 3 chiffres (comme le « 12 » en France ou le « 192 » en Grande Bretagne) ainsi que le manque de numéros libres dans ces séries ont pratiquement contraint les organes de réglementation respectifs à modifier la procédure d'octroi des codes d'accès. Ce n'est cependant pas le cas en Belgique, où plus de 200 numéros sont disponibles dans la série 1200 à 1499, ce qui est suffisant sur les plans quantitatif et qualitatif pour d'éventuels opérateurs candidats. Le système qui est actuellement en vigueur en Belgique répond aux deux critères d'ECTRA, à savoir (i) un accès aisé aux services de renseignements téléphoniques et (ii) un octroi non discriminatoire des numéros d'accès aux différents prestataires de services.

D'autres répondants estiment que l'ouverture de la série de numéros 118 n'est pas un mécanisme approprié pour rendre le marché plus compétitif. Des exemples en Allemagne, Autriche, Espagne ont pour l'instant démontré que la position du « first mover » n'avait pas été atténuée par l'introduction de la série de numéros 118. En outre, un certain nombre de pays de l'UE ont décidé de maintenir leur propre système national. Il n'est donc pas question d'un marché européen des services de renseignements uniforme.

Deux répondants formulent des propositions alternatives pour le cas où l'IBPT ne déciderait pas d'introduire une série de numéros commençant par 118 :

Un répondant propose d'installer un IVR sur les codes historiques devant permettre à l'appelant d'avoir accès aux services des différents prestataires de services de renseignements téléphoniques qui sont annoncés d'une manière non privilégiée, par exemple aléatoire. Une variante à cette solution proposée par le même répondant consiste à ajouter une extension à deux chiffres par fournisseur de services aux codes historiques de Belgacom, donc 1207xx, 1307xx, etc. (+ retrait ?)

Un autre répondant propose une solution similaire mais limite sa proposition à une exigence de partage des codes historiques de Belgacom entre lui-même et Belgacom. Ce répondant base cette solution sur l'argument que les codes historiques de Belgacom constituent une facilité essentielle.

Question (c) La majorité des utilisateurs du téléphone européens a déjà accès aux numéros 118. Pensez-vous que la plus-value que représente la modification du plan de numérotation belge en augmentant la possibilité de choix pour l'utilisateur compense l'inconvénient que représente le changement de numéro ?

Selon un répondant, l'avantage de la concurrence accrue contrebalance l'inconvénient d'un changement de numéro unique.

La majorité des entreprises nuancent la déclaration de l'IBPT selon laquelle la majorité des utilisateurs du téléphone européens a déjà accès aux numéros 118. Sur la base du tableau figurant dans le document de consultation et compte tenu de la récente introduction du numéro en France, 8 pays (sur les 25 pays de l'UE) ont actualisé la série de numéros 118. Parmi les 8 pays, seuls quatre (Suède, Royaume-Uni, France et Autriche) ont élaboré une solution uniforme via 119XYZ tandis que les autres ont opté pour une solution analogue, mais pas uniforme (118, 118X ou 118 XY). Il n'est donc pas question d'approche uniforme au niveau européen.

Un autre répondant déclare que la modification d'un plan de numérotation n'implique pas ipso facto un élargissement de l'offre sur le marché. Au contraire : une modification de ce type mène certainement à une perturbation des habitudes de tous les acteurs sur le marché : les consommateurs, les opérateurs de télécommunications, l'organe de réglementation, ... sans la moindre garantie de présenter des aspects positifs. Toutes les comparaisons internationales le confirment : l'introduction du 118 ne contrebalançait nullement les inconvénients durables auxquels elle donnait lieu. Des organisations de consommateurs en France, Grande-Bretagne et Italie ont formulé des remarques critiques sur le changement de numéro.

Une autre entreprise signale que l'Institut met beaucoup trop l'accent sur l'harmonisation dans son document de consultation et trop peu sur la réduction progressive des droits exclusifs et l'introduction de la concurrence. Elle ne comprend pas pourquoi l'aspect concurrence n'est pas repris dans les critères de contrôle (voir le document de consultation, point 10). En outre, l'IBPT ne décrit pas précisément les inconvénients dans son document de consultation. Selon ce répondant, il est aisé de faire face aux inconvénients d'un changement de numéro en prévoyant les messages appropriés. Ce répondant renvoie à une évaluation de la politique en matière de services de renseignements téléphoniques menée par OFCOM au Royaume-Uni. "*levels of satisfaction with 118 services are generally high and have improved since 2004*" en "*the number of complaints to Ofcom about DQ services has now fallen to its lowest level since liberalisation, and is lower than the number of complaints to Oftel before liberalisation*" (Evaluation of Directory Enquiry Services, OFCOM/ICSTIS, 29 mars 2006). Toujours selon ce répondant, il est vrai en effet qu'après la libéralisation, le marché des services de renseignements téléphoniques s'est contracté. Mais cette contraction vient du fait que les consommateurs ont réalisé à l'époque que ces services étaient payants alors qu'auparavant, ils pensaient qu'ils étaient gratuits. En France, le 31 mars 2006, ARCEP a indiqué dans un communiqué que « *la qualité globale des numéros 118 est équivalente à la qualité des anciens numéros* ». Ce répondant attire l'attention de l'IBPT sur l'article 6 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques qui stipule que l'IBPT doit promouvoir la concurrence dans le cadre de la fourniture de services de communications électroniques et de compléments de services dont les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité. Le fait que des inconvénients y soient liés, comme un changement de numéro n'est pas pertinent.

Question (d) Que faut-il faire avec les numéros courts qui sont déjà en service à l'heure actuelle ?

Voir également les questions (a), (b) et (c)

Selon deux parties, les numéros historiques existants de Belgacom doivent, comme dans de nombreux autres pays, être retirés du marché. Tous les autres répondants souhaitent conserver les numéros existants.

Question (e) À quelles conditions détaillées les services de renseignements (par exemple la qualité du service) et leurs fournisseurs doivent-ils satisfaire pour avoir droit à l'attribution de numéros 118 ? En d'autres termes, pouvez-vous indiquer quels doivent être les critères de sélection et justifier votre réponse ?

Un répondant affirme qu'il faut surtout éviter la discrimination et les distorsions résultant du fait que l'exploitant du service de renseignements téléphoniques est également opérateur téléphonique. C'est pourquoi les activités devraient être séparées formellement, y compris l'interdiction d'échanger des informations.

Selon un certain nombre de parties, les conditions à remplir par les prestataires de services non universels de renseignements sont les suivantes :

- Portée population minimum 95%.
- Service de renseignements minimum en français et en néerlandais.
- Il doit être répondu à minimum 95% des appels dans un délai de 30 secondes. En cas de dépassement des 30 secondes, il est automatiquement mis fin à l'appel.
- Traitement de la demande dans un délai de 70 secondes.
- Garantie de qualité des données résidentielles et professionnelles nationales fournies : minimum 90% doivent être correctes.
- Garantie de qualité des données internationales fournies : minimum 80 % doivent être correctes.
- Fourniture des données de contact sur la base du numéro de téléphone donné
- Call completion.
- SMS confirmation.
- Fourniture d'un service clientèle pour d'éventuelles plaintes.

Un autre répondant affirme que l'IBPT doit prendre les mesures nécessaires pour prévenir l'écroulement du marché en exigeant des opérateurs candidats qu'ils répondent aux mêmes conditions d'exploitation que tous les autres acteurs, comme par exemple :

- une couverture nationale dans les trois langues nationales;
- un service disponible 24 heures sur 24.

Un autre répondant estime qu'aussi peu de conditions que possible doivent être imposées. L'obligation pourrait éventuellement être imposée de fournir un service de renseignements téléphoniques complet (en d'autres termes avec les données de tous les abonnés).

Question (f) Comment les numéros courts (voir points 14, 15 et 16) doivent-ils être structurés ? Combien de nouveaux acteurs sur le marché des services de renseignements téléphoniques seront actifs ? Combien de numéros faut-il prévoir ? Quelle est la longueur de numéro idéale ?

La plupart des répondants sont favorables à la structure 118XY, en d'autres termes, 118 suivi de deux chiffres (la majorité affirmant qu'elle n'opérerait pour une structure de ce type que si elle y était forcée).

La plupart des entreprises estiment également que sur le marché belge des services de renseignements, il y a tout au plus de la place pour une poignée de joueurs capables de garantir un service financièrement et qualitativement réalisable.

Un autre répondant argumente que, s'il est tout de même opté pour 118, l'hypothèse 1 (le système IVR), à savoir un numéro 118 unique, auquel passeraient tous les prestataires de services de renseignements, est inacceptable parce que elle est trop complexe sur le plan technique, elle est fastidieuse pour le consommateur, elle n'a pas de plus-value, elle n'est pas très rentable pour des opérateurs dynamiques, et qu'elle est vraiment catastrophique sur le plan de la perception par le marché ; que l'hypothèse 2, à savoir 118x avec un seul chiffre, n'est pas non plus une hypothèse particulièrement souhaitable parce qu'il faut de facto toujours recourir aux IVR, et que l'on limite ainsi le nombre de numéros disponibles à dix; que l'hypothèse d'un 118XYZ à trois chiffres est inutilement lourde pour les besoins du marché belge ; et que l'hypothèse d'un 118XY présente moins d'inconvénients que les trois formules précédentes mais également moins de possibilités en matière d'attribution de numéros que la série 1XYZ actuelle. En ce qui concerne le nombre de numéros nécessaires, il est relativement difficile pour cette entreprise de donner une réponse précise. A titre d'exemple, la France a réparti 53 numéros en juin 2005 en réponse aux 53 demandes émanant de 27 opérateurs candidats. Même en tenant compte du plurilinguisme dans notre pays et de l'éventuelle révision des notices explicatives relatives au service de renseignements, 100 numéros semblent largement suffisants pour répondre aux besoins en matière de numérotation sur le marché belge des renseignements.

Une autre entreprise est également défavorable à l'utilisation de systèmes IVR parce que (1) la structure de menu double nécessaire constitue une entrave pour les consommateurs et (2) il sera difficile pour les différents fournisseurs de vraiment se distinguer dans les publicités : en effet, ils font tous de la publicité pour le même numéro, à savoir le 118. Il y a en outre le problème de l'ordre à appliquer dans le menu. Les fournisseurs qui sont mentionnés en premier lieu reçoivent indubitablement un avantage concurrentiel inégalable par rapport à ceux qui sont mentionnés en dernier lieu. Les trois inconvénients susmentionnés offrent un contraste criant avec la situation existante, dans laquelle les appelants ne doivent pas toujours passer par plusieurs menus, à moins que le fournisseur ne le choisisse lui-même, et dans laquelle chaque fournisseur fait uniquement de la publicité pour son propre numéro.

Une autre entreprise argumente que si l'Institut belge des services postaux et des télécommunications optait pour l'utilisation d'1 numéro, à savoir 118, permettant au client de choisir entre différents fournisseurs de renseignements téléphoniques au moyen d'un système IVR, elle ne verrait pas de raison d'introduire un autre numéro. En d'autres termes, il vaut mieux appliquer une solution de ce type aux numéros existants. Elle estime qu'une solution de ce type n'est pas idéale. Pour ce répondant, la meilleure solution consiste à ajouter deux ou trois chiffres après 118.

Question (g) Quel mécanisme l'Institut doit-il utiliser pour distribuer ces numéros aux acteurs du marché ? Quels sont les avantages et les inconvénients de lier ce mécanisme au service universel?

Selon un répondant, le partage des numéros doit être réalisé sur la base de la préférence exprimée ou sur la base d'une loterie.

D'autres répondants affirment que l'Institut, conformément aux réglementations européenne et nationale, doit mener sa politique en matière de numérotation (y compris le partage des numéros) selon les principes d'objectivité, de proportionnalité, de non-discrimination, de transparence et de neutralité technologique. Concrètement, cela signifie que les numéros disponibles doivent être attribués indépendamment du type de service offert, c.-à-d. service universel ou non universel de renseignements. Alors qu'il existe probablement une différence qualitative entre le service universel et non universel de renseignements, et que par conséquent, des obligations et droits réglementaires divergents peuvent y être liés, il ne faut pas perdre de vue que la numérotation est un bien rare qui doit être partagé de manière objective, équitable, non discriminatoire et transparente. Cette approche garantit un esprit ouvert et compétitif au sein du marché des services de renseignements.

Un autre répondant affirme que ce dossier sur l'opportunité d'un numéro 118 doit être dissocié de la désignation d'un (nouveau) prestataire de service universel. Le répondant renvoie en la matière au mécanisme fixé dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, en particulier les articles 80 et suivants.

Une autre entreprise estime que l'attribution de numéros courts doit être réalisée sur la base d'une loterie. Il s'agit de la meilleure garantie de neutralité. Cette entreprise rappelle que le but des Directives 97/66/CE et 2002/22/CE consiste à mettre à la disposition des utilisateurs finals un service de renseignements complet (ce qui signifie sur la base des données de tous les utilisateurs finals de tous les réseaux, sauf s'ils s'y opposent). Le meilleur moyen pour mettre un tel service universel à disposition consiste à introduire les garanties nécessaires de sorte que tous les prestataires de services de renseignements téléphoniques reçoivent l'accès à toutes les données des clients à des prix concurrentiels en imposant cette obligation à tous les opérateurs de réseau. L'accès à ces données permet aux fournisseurs de fournir un service universel de sorte que l'IBPT ne doive pas l'imposer formellement.

Pour un autre répondant, l'introduction d'un numéro 118 qui est exploité par un seul fournisseur est inacceptable puisque cela implique un avantage concurrentiel considérable pour ce fournisseur par rapport aux autres qui ont un numéro à 4 chiffres. Ce qui serait tout sauf équitable, et extrêmement discriminatoire.

Autres aspects :

Deux répondants argumentent que dans la consultation, il n'est pas fait mention d'éventuels risques de délocalisation du service de renseignements téléphoniques vers d'autres pays, même en dehors de la Communauté européenne. Une délocalisation entraînerait un dumping social et une détérioration des conditions de travail. Un organisme affirme que des contacts avec les travailleurs dans les autres États-membres le démontrent.

Un répondant joint en annexe à sa réponse un document dans lequel il demande à l'IBPT de modifier la notice explicative relative aux codes de communication d'accès, telle que prévue à l'art. 10, § 5, alinéa 1^{er}, de l'arrêté royal relatif à la gestion du plan de numérotation en ce sens que l'IBPT (i) créerait une nouvelle série de codes de communication d'accès du type 118 xxx (ou 118 xyz) pour la fourniture de services de renseignements téléphoniques et (ii) préciserait dans cette version modifiée de la notice explicative que les services de renseignements téléphoniques devraient exclusivement être offerts sur la base de codes de communication d'accès de type 118xxx (ou 1118 xyz). Ce répondant demande également de retirer les droits d'utilisation des numéros courts dans les séries 12xx-, 13xx- et 14xx pour la fourniture de services de renseignements et d'attribuer des numéros de la série 118xx à cette entreprise. Accessoirement, cette entreprise demande que, si l'IBPT rejette la demande de modification de la Notice explicative, celui-ci attribue les codes historiques pour la fourniture de services de renseignements complets conjointement à Belgacom et à l'entreprise concernée de sorte que les consommateurs puissent choisir le code historique pour opter pour le fournisseur de services de renseignements qu'ils ont choisi.

Dans cette annexe, le répondant argumente que la concurrence sur le marché belge des services de renseignements fait défaut en raison du quasi monopole de Belgacom sur le marché de la fourniture de services de renseignements en Belgique, ce qui mène, selon ce répondant, à des prix super compétitifs et à une demande des consommateurs insuffisamment satisfaite. Dans l'analyse de ce répondant, la concurrence sur le marché belge des services de renseignements téléphoniques a été entravée du fait que Belgacom a été autorisée à conserver les numéros courts qui étaient utilisés avant la libéralisation pour la fourniture de ses propres services de renseignements téléphoniques, à savoir les numéros 1207, 1307, 1405 et 1407. Ce répondant estime que ces codes historiques sont devenus une facilité essentielle pour la fourniture de services de renseignements téléphoniques, en ce sens que l'accès à ces numéros est indispensable pour entrer en concurrence. Le répondant renvoie à cet égard à la sortie du marché de Scoot ainsi qu'au manque de succès du service alternatif d'E.D.A. Ce répondant commente ensuite les expériences en Italie, en Suisse, au Danemark, en France, en Allemagne, en Irlande et au Royaume-Uni afin de tirer la conclusion que le développement de la concurrence est directement lié au retrait des codes historiques – c.-à-d. la facilité essentielle – ainsi qu'à l'attribution de nouveaux numéros, en général, dans la série 118xy. Le répondant signale que l'existence de la parité des numéros influence le niveau de la concurrence et que la parité des numéros est liée à l'élimination du numéro court préférentiel pour les nouveaux entrants historiques sur le marché des services de renseignements téléphoniques.

Dans une nouvelle section de son annexe, le répondant étaye sa demande de modification de la notice explicative relative aux codes de communication d'accès, telle que prévue à l'art. 10, § 5, alinéa 1^{er}, de l'arrêté royal relatif à la gestion du plan de numérotation avec les arguments suivants :

1. Une décision de maintenir la politique en matière de numérotation est contraire à l'obligation de l'Institut de promouvoir la concurrence dans le cadre de la fourniture de services de communications électroniques parce qu'il n'est pas possible d'entrer en concurrence avec Belgacom sur la base des numéros 12xx, 13xx et 14xx tant que Belgacom conservera le droit de garder ses codes historiques, obtenus avant la libéralisation du marché. Selon le répondant, ces codes constituent une facilité essentielle et doivent, à la lumière de la mission de l'IBPT de promouvoir la concurrence, être retirés ou faire l'objet d'une utilisation partagée avec les concurrents.
2. Une décision de maintenir la politique actuelle en matière de numérotation est contraire à la mission de l'IBPT de promouvoir l'utilisation efficace des ressources de numérotation. Le répondant argumente que dans les séries 12xx, 13xx et 14xx, il n'existe pas suffisamment de séries de numéros courts disponibles faciles à retenir par les utilisateurs finals.
3. Une décision de maintien de la politique actuelle en matière de numérotation ne permet pas aux utilisateurs de tirer un avantage maximum en termes de choix, de prix et de qualité, étant donné qu'un maintien de la politique de numérotation empêchera l'apparition de nouveaux acteurs sur le marché.
4. Le répondant renvoie à l'arrêt *Allemagne t. ISIS et O2*, de la Cour de Justice européenne du 20 octobre 2005 (affaires C-327/03 et 328/03) pour argumenter qu'en Belgique, concernant la politique en matière de numérotation des services de renseignements, aucun système de concurrence sans restrictions n'est garanti et qu'aucune égalité des chances entre les différents opérateurs économiques n'est assurée, pour pouvoir conclure que l'Institut, de par sa décision de maintenir la politique en matière de numérotation actuelle, manque à son obligation de ne pas opérer de discrimination entre ce répondant et Belgacom. Le répondant argumente que les codes historiques pour la fourniture du service de renseignements téléphoniques qui ont été attribués à Belgacom au moment de la libéralisation du marché ont une valeur économique considérable parce que ces codes ont été utilisés pendant plusieurs décennies avant la libéralisation et sont donc gravés dans la mémoire des utilisateurs et que Belgacom n'a pas dû dépenser un euro pour faire connaître ses services aux utilisateurs. Le répondant estime qu'aucune capacité de numérotation des séries actuelles destinées à la fourniture de services de renseignements qui lui a été attribuée ne peut égaler l'immense valeur économique des numéros courts attribués à Belgacom.
5. Le droit de Belgacom, après la libéralisation du marché, d'utiliser les codes historiques 1207, 1307, 1407 et 1405 doit être considéré comme l'octroi d'un droit spécial à celui-ci, qui enfreint l'article 5 de la Directive 2002/77 de la Commission du 16 septembre 2002 relative à la concurrence dans les marchés des réseaux et services de télécommunications, parce que l'attribution de ces codes n'a pas été réalisée sur la base de critères objectifs et non discriminatoires et parce que la fourniture de services de renseignements n'est pas faisable sur le plan économique sans l'accès aux codes historiques.

Préalablement au développement de ces 5 arguments, le même répondant affirme que l'attribution des numéros 1207/1307/1405/1407 à Belgacom au moment de la libéralisation du marché, constitue une infraction à l'article 105bis de la loi du 21 mars 1991 en ce sens que la disposition de l'article 105bis, qui stipule que « *L'attribution de capacité de numérotation par l'Institut a lieu de manière objective, transparente et non discriminatoire.* », n'a pas été respectée. Le répondant en question argumente plus particulièrement que l'attribution en question n'a pas été réalisée de manière transparente vu que le répondant n'était pas en mesure de trouver le moindre document public relatif à l'attribution de ces numéros à Belgacom. Le répondant conclut que la situation dont l'IBPT a hérité, à savoir l'attribution des codes historiques à Belgacom au moment de la libéralisation, doit être considérée comme illégale.

3. ANALYSE DES COMMENTAIRES PAR L'INSTITUT ET MOTIVATION

Conformément à l'article 11, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'Institut est entre autres chargé: "*de la gestion de l'espace de numérotation national, ainsi que de la fixation et des modifications des plans de numérotation nationaux.*"

Comme indiqué ci-dessus, une société qui ne propose pas encore de services de renseignements sur le marché belge a fait savoir qu'elle rencontrait des obstacles dans le lancement de la commercialisation de services concurrents en raison de la réglementation existante en matière de numérotation.

Cette société a introduit une demande de modification de la notice explicative relative aux codes de communication d'accès, telle que prévue à l'art. 10, § 5, alinéa 1^{er}, de l'arrêté royal relatif à la gestion du plan de numérotation en ce sens que l'IBPT (i) devrait créer une nouvelle série de codes de communication d'accès de type 118 xxx (ou 118 xyz) pour la fourniture de services de renseignements téléphoniques et (ii) devrait préciser dans cette version modifiée de la notice explicative que les services de renseignements téléphoniques devraient exclusivement être offerts sur la base de codes de communication d'accès de type 118xxx (ou 1118 xyz). Cette société a une nouvelle fois renvoyé à cette demande dans sa réponse à la consultation, en ajoutant que cette demande *fait intégralement partie* de sa réponse à la consultation.

Dans le cadre de la détermination de sa politique en matière de numérotation, l'IBPT doit tenir compte de différents objectifs, parmi lesquels la promotion de la concurrence au niveau de la fourniture de services de communications électroniques (in casu) et des facilités y relatives (art. 6 de la loi), la contribution au développement d'un marché interne de services de communications électroniques (art. 7 de la loi) et veiller aux intérêts des utilisateurs finals (art. 8).

L'application de l'article 5 de la loi du 13 juin 2005 implique entre autres que l'Institut, dans le cadre de l'exercice de sa politique en matière de numérotation, doit adapter les mesures qu'il prend en fonction de la nature du problème constaté.

Dans ce qui suit, l'Institut débutera dès lors par une analyse des réponses à la consultation concernant la question a), pour autant qu'elle ait pour objet de déceler l'avis du marché concernant les constatations faites au point 5 de la consultation.

Ensuite, l'Institut examinera la problématique abordée par certains du point de vue de l'harmonisation et l'assignation équitable et non discriminatoire de capacité de numérotation pour les services de renseignements en Belgique (3.2) et du point de vue de la promotion de la concurrence (3.3) pour terminer par une série de considérations finales jugées nécessaires (3.4).

3.1 Enquête du marché concernant l'existence d'un problème concernant la politique en matière de numérotation pour les services de renseignements.

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications constate que presque tous les répondants souscrivent à son point de vue selon lequel le marché des services de renseignements téléphoniques en Belgique fonctionne à la satisfaction des utilisateurs finals et des opérateurs. La politique de répartition en ce qui concerne les numéros est considérée comme équitable, transparente et non discriminatoire. Pour 10 des 12 répondants, il n'y a pas de raison d'introduire un nouveau système de numéros combiné à la suppression des numéros 'historiques'.

L'Institut note également qu'en dehors de l'entreprise qui lui a adressé une demande de modification de la notice explicative, aucun autre fournisseur potentiel de services de renseignements qui n'a pas encore fait de demande de réservation de numéros courts dans les séries 12-, 13- et 14XY existantes n'a encore répondu à la consultation.

L'Institut laisse a priori peu de place à la pensée que la réglementation en matière de numérotation pour les services de renseignements en Belgique génère des obstacles à la concurrence.

3.2 Analyse du point de vue de l'harmonisation et de l'attribution équitable et non discriminatoire de la capacité de numérotation

3.2.1. Harmonisation des ressources de numérotation pour la fourniture de services de renseignements

Par le biais de la deuxième partie des questions a) et c) de la consultation, l'Institut souhaitait savoir s'il est opportun de s'inscrire en Belgique dans un mouvement européen vers davantage d'harmonisation en ce qui concerne les codes donnant accès aux services de renseignements téléphoniques, notamment par la désignation du plan de numérotation du code d'accès 118 pour identifier les services de renseignements. Etant donné qu'une telle mesure implique nécessairement une modification de la numérotation en Belgique, l'Institut souhaitait également savoir si l'on était d'avis que la plus-value (potentielle) de la modification du plan de numérotation belge en augmentant la possibilité de choix pour l'utilisateur contrebalance l'inconvénient d'une modification des numéros.

Tout d'abord, l'Institut tient à préciser que par "*la majorité des utilisateurs du téléphone européens*" à la question c), première phrase du document de consultation, il ne faisait pas référence au nombre de pays européens ayant introduit la structure de numérotation 118 mais bien au chiffre absolu d'utilisateurs du téléphone dans ces pays, la majorité des citoyens européens disposant en effet de numéros courts 118 plus ou moins harmonisés étant donné que ce sont surtout les grandes nations (Allemagne, France, Royaume-Uni, etc.) qui utilisent cette option de numérotation.

Après analyse des réponses reçues, l'Institut est d'avis que l'harmonisation des numéros européens apporte peu ou pas de plus-value, au vu des implémentations déjà différentes dans les différents pays, à savoir: 8 pays suivent la recommandation ECTRA de manière "stricte" et ont introduit une série de numéros débutant par 118. Toutefois, deux versions existent déjà également à ce niveau: 4 pays ont opté pour un schéma à 6 chiffres 118xyz (France, Autriche, Royaume-Uni et Suède) et 4 pays ont opté pour un schéma à 5 chiffres 118xy (Allemagne, Irlande, Luxembourg et Espagne). Trois pays ont suivi la logique et la philosophie de la recommandation ECTRA mais ont opté pour un schéma plus court à 4 chiffres 18xy (Pays-Bas, Norvège et Suisse). Deux pays suivent toujours la logique et la philosophie de la recommandation ECTRA mais ont opté pour un autre schéma de numérotation à 4 chiffres 12xy (Italie et Belgique, où 13xy et 14xy sont également possibles). Enfin, un (seul) pays, la Finlande, a introduit le 118. Toutefois, ce numéro ne répond pas à l'autre principe de la recommandation ECTRA, à savoir l'introduction de la concurrence.

L'harmonisation des numéros pour les services de renseignements téléphoniques sur le plan européen offre également peu ou pas de plus-value vu les différences linguistiques. L'Institut souscrit à l'analyse de certains répondants selon laquelle au cas où un appelant connaîtrait et composerait le numéro d'un service de renseignements à l'étranger, on s'adresserait très souvent à lui dans une langue qu'il ne connaît pas.

En ce qui concerne les inconvénients d'une modification des numéros, l'Institut note que différents éléments (coupures de presse, études, etc.) liés à ou cités dans les réponses reçues à la consultation démontrent que des modifications de numéros peuvent engendrer un rétrécissement du marché.

L'Institut constate également que différents répondants lui ont transmis des commentaires de journaux et des points de vue d'organisations de consommateurs dans différents importants pays européens dans lesquels il est fait mention du décrochage de clients et de l'apparition d'une grande confusion dans la modification des numéros parce que les habitudes des consommateurs doivent être modifiées.

En outre, la complexité de l'organisation des services de renseignements téléphoniques est accrue, ce qui est un inconvénient pour les opérateurs.

Enfin, l'Institut constate que l'E.D.A dispose de deux numéros courts obtenus relativement récemment qu'elle n'a pas encore mis sur le marché et qu'une autre entreprise a également obtenu et payé une réservation pour deux numéros courts dans les séries 12XY et 13XY. Procéder à une modification des numéros [pourrait] contrecarrer de manière non négligeable les investissements de ces entreprises.

Tout cela doit être contrebalancé selon l'Institut par un effet positif éventuel de la concurrence accrue pour l'utilisateur final *en raison d'une modification de numéros*.

Cet effet positif est incertain et n'est pas démontré.

L'Institut fait remarquer à cet effet que certains des aspects positifs invoqués par un répondant peuvent également être réalisés suite à la modification du plan de numérotation et au retrait des codes 'historiques' sous les séries de numéros existantes, comme par exemple répondre aux appels dans d'autres langues (par ex. le turc) ou existent déjà sur le marché belge et le contexte de numérotation actuel, par ex. la communication du numéro recherché via d'autres canaux (par ex. via SMS). D'autres services 'supplémentaires' qui pourraient être créés (par ex. Les heures d'ouverture d'un commerce) pourraient créer une concurrence déloyale vis-à-vis de ceux qui sont déjà offerts actuellement sur la base de numéros infokiosque et sont par conséquent exclus dans l'état actuel des choses.

L'Institut arrive dès lors à la conclusion qu'une modification de la politique en matière de numérotation pour de simples motifs d'harmonisation n'a pas de sens. L'objectif d'harmonisation et la contribution au développement d'un marché interne n'est pas réalisable dans ce dossier et vu le cadre réglementaire européen contraignant actuel.

3.2.2. L'existence ou non d'une attribution équitable et non discriminatoire de capacité de numérotation pour les services de renseignements en Belgique

Les répondants qui qualifient, dans leur réponse à la consultation, la politique de répartition des numéros comme non équitable et discriminatoire, renvoient dans leur réponse aux exemples de plusieurs autres pays européens où de nouveaux numéros ont été introduits pour les services de renseignements téléphoniques en vue d'arriver à ce que l'on appelle la 'parité des numéros' ou uniformité des numéros.

L'Institut ne nie pas qu'une modification de numéros a été effectuée dans de nombreux pays mais fait remarquer que dans ces pays, les opérateurs historiques disposaient en raison de circonstances historiques, de numéros pour leurs services de renseignements téléphoniques beaucoup plus courts et plus faciles à retenir que les numéros plus longs que les concurrents devaient utiliser. Dans ces circonstances, on peut comprendre que les autorités réglementaires aient décidé d'éliminer une telle discrimination. Etant donné que toutes les parties potentiellement intéressées ont accès aux mêmes séries, c.-à-d. 12XY, 13XY et 14XY avec une longueur de numéro égale aux numéros déjà utilisés par Belgacom et E.D.A., l'IBPT estime qu'il n'est pas question de discrimination en Belgique en matière d'utilisation de numéros et que l'accès au marché n'est pas entravé.

L'Institut n'a pas l'intention d'indiquer pour chaque exemple cité par certains répondants où se situe la différence avec la situation belge mais tient toutefois à commenter brièvement la comparaison effectuée par certains répondants entre les situations belge, française et néerlandaise, car il s'agit de pays voisins de la Belgique et que la politique en matière de numérotation pour les services de renseignements téléphoniques y a été réformée récemment (les autorités de ces pays étant supposés s'être inspiré pour la majeure partie de réformes antérieures sur le plan de la politique en matière de numérotation pour les services de renseignements dans d'autres pays européens). L'Institut est d'avis que la base de la politique de répartition dans ces deux derniers pays en matière d'accès aux numéros courts pour les services de renseignements téléphoniques est fondamentalement différente qu'en Belgique. Dans ces deux pays, il était clair que l'opérateur historique avait accès à des numéros plus courts que les concurrents potentiels, ce qui constitue un avantage commercial et par conséquent, entrave le fonctionnement du marché. En se basant sur les analyses des informations disponibles et sur l'échange d'informations avec certaines des instances concernées, l'IBPT est d'avis que c'était là le principal argument pour retirer les numéros courts existants dans ces deux pays du service (12 pour la France et 118 pour les Pays-Bas). Ceci est illustré par:

- la motivation reprise dans l'Arrêté du Ministre néerlandais des Affaires économiques du 28 avril 2006, n° ET/TM 6029043, portant modification du Plan de numérotation pour les services téléphoniques et ISDN suite à l'introduction d'une série de numéros de téléphone courts pour les services de renseignements concernant l'annuaire (Arrêté introduction série de numéros pour les services d'informations aux abonnés): "Le fait qu'un seul numéro court (118) soit disponible pour ce service constitue le principal obstacle. *Les fournisseurs de services de renseignements concernant l'annuaire sans réseau propre doivent par conséquent utiliser un numéro de la série 0800 ou 0900. L'inconvénient pour eux dans ce cas est que les numéros de téléphone courts offrent des avantages commerciaux par rapport aux numéros longs. Les consommateurs reconnaissent et retiennent plus facilement des numéros courts, de sorte que ceux-ci sont appelés plus souvent que*

les numéros longs. Avec l'introduction de 18xz, je souhaite mettre à la disposition de tous les prestataires de services de renseignements concernant l'annuaire un numéro similaire pour un service similaire. Cet objectif est conforme à ce qui est stipulé dans 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 (directive "cadre");

- la motivation de l'Arrêt du Conseil d'Etat français du 25 juin 2004, qui est directement à la base de la décision du régulateur français ARCEP de modifier sa politique d'assignation en matière de numéros courts pour les services de renseignements téléphoniques et plus particulièrement le considérant: *"Qu'ainsi, en refusant d'attribuer un même format de numérotation aux services de renseignements téléphoniques offerts par les exploitants des réseaux de télécommunications et à ceux offerts par les autres opérateurs, l'Autorité de régulation des télécommunications a laissé subsister une discrimination non justifiés entres ces opérateurs."*

En Belgique, toutes les parties potentiellement intéressées ont accès à des numéros d'une longueur similaire dans les séries 12XY, 13XY et 14XY. Les numéros courts utilisés par Belgacom pour les services de renseignements téléphoniques ne sont, également selon une étude citée par un autre répondant que Belgacom, pas spécialement des numéros courts faciles à retenir, ce qui facilite l'accès au marché pour les nouveaux arrivants potentiels. Ces numéros courts peuvent être réservés par des fournisseurs intéressés potentiels sur la base du principe 'first come' 'first served' (premier arrivé, premier servi), inscrit dans l'arrêté royal du 10 décembre 1997 relatif à la gestion du plan de numérotation (cf. plus particulièrement l'article 5). Ils peuvent à cet effet puiser dans la réserve de numéros disponibles. Le fait que les numéros attrayants soient choisis en premier est logique, est la conséquence du fonctionnement normal du marché et n'implique pas de discrimination. En ce qui concerne le paiement de redevances pour l'obtention et l'exercice des droits d'utilisation pour les numéros dans les séries des services de renseignements, il n'y a jamais eu de discrimination non plus, maintenant que des frais de dossiers ont été facturés conformément à l'article 19, § 1^{er}, alinéa deux, de l'arrêté royal du 10 décembre 1997 relatif à la gestion du plan de numérotation pour toutes les capacités de numérotation réservées après le 1^{er} juin 1997 et que la redevance de gestion annuelle a été facturée entièrement et de manière non discriminatoire à tous les titulaires de numéros dans les séries 12-, 13- et 14XY, y compris Belgacom, à partir de cette date. Le fait qu'aucun frais de dossier n'ait été facturé à Belgacom pour la réservation de ses codes historiques courts est correct mais peut être justifié de manière objective étant donné qu'aucune réservation ne devait être faite auprès de l'IBPT pour des codes en cours d'utilisation et donc qu'aucun frais administratif lié à la réservation de numéros n'a été encouru. Selon l'Institut, les frais de dossier pour la réservation de capacité de numérotation, prévue à l'article 18, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 10 décembre 1997 relatif à la gestion du plan de numérotation ne relèvent pas de la définition de l'article 11.2 de la Directive 97/13/CE du Parlement Européen et du Conseil du 10 avril 1997 relative à un cadre commun pour les autorisations générales et les licences individuelles dans le secteur des services de télécommunications (mais bien de celle reprise à l'article 11.1) et ne relèvent donc pas du dispositif de l'Arrêt de la Cour européenne de justice du 20 octobre 2005 invoqué par un répondant.

Il n'est donc nulle part rendu plausible que dans l'actuel stock de plus de 200 numéros disponibles dans les séries 12XY, 13XY et 14XY, on ne trouve pas suffisamment de numéros courts considérés comme attrayants pour rendre possible une concurrence basée sur les mérites et l'égalité des changes entre fournisseurs concurrents, sans modification de numéros. L'Institut est en outre d'avis que le marché belge, déjà petit, que l'on doit en plus encore diviser en fonction de la langue, n'offre pas suffisamment de potentiel sur le marché pour un très grand nombre de prestataires de services de renseignements téléphoniques concurrents comme par exemple au Royaume-Uni. Par conséquent, la réserve actuelle de numéros dans les séries 12XY, 13 XY et 14XY est suffisante et il ne peut être question d'une gestion inefficace et non équitable de la capacité de numérotation actuellement disponible.

A partir du moment où l'Institut a acquis la compétence de la gestion de l'espace de numérotation belge, toutes les informations relatives à l'assignation des codes 1207/1307 et 1407 à Belgacom ont toujours été rendues publiques via le site Internet de l'Institut (voir www.ibpt.be, rubrique Télécoms > Numérotation > Bases de données > Banque de données de numéros (Excel 97) ou ces informations pouvaient être obtenues sur simple demande à l'Institut conformément à l'article 8, § 2, de l'arrêté royal du 10 décembre 1997 relatif à la gestion du plan de numérotation. Contrairement à ce qui est avancé par un répondant, le code 1405 est assigné conformément aux procédures de la circulaire du 28 juillet 1997 fixant les règles de l'attribution de numéros aux candidats à une licence de téléphonie vocale, avant la publication de l'arrêté royal réglant cette question (M.B. 3 octobre

1997) et ne peut donc pas être considéré comme un code historique dont le droit d'utilisation a été attribué à Belgacom avant la libéralisation. L'assignation des codes 1207, 1307, 1405 et 1407 a donc été réalisée de manière transparente. Il n'y a pas de raison de considérer cette assignation comme illégale.

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications ne voit donc aucune raison de considérer l'attribution de numéros courts dans les séries 12-, 13- et 14XY comme discriminatoire, non équitable, non transparente ou illégale. Il n'est par conséquent pas nécessaire de modifier la politique en matière de numérotation actuelle sur cette base et/ou de retirer les numéros existants de Belgacom et les autres numéros attribués dans les séries 12-, 13- et 14XY jusqu'à la publication de la présente décision.

3.3 Analyse du point de vue de la promotion de la concurrence

3.3.1. Généralités

Selon l'Institut, la réalisation de l'objectif de la promotion de la concurrence au moyen de la politique en matière de numérotation concernant les services de renseignements revient à définir un cadre et des plans de numérotation passant le test d'objectivité, de proportionnalité, d'équité, de non discrimination, de transparence et de gestion efficace de l'espace de numérotation comme une ressource rare.

Sur la base des considérations ci-dessus, l'Institut est d'avis que sa politique en matière de numérotation concernant les services de renseignements passe ce test avec succès.

La politique actuelle en matière de numérotation permet dans ces circonstances une concurrence sur la base des mérites.

Cette concurrence est en train de se développer actuellement, les réservations relativement récentes de numéros dans les séries 12XY, 13XY et 14XY par les deux prestataires alternatifs de services de renseignements téléphoniques (E.D.A. et un autre) en attestent. Selon l'Institut, la promotion de la concurrence implique dès lors de donner à ces prestataires la possibilité de mettre sur le marché la capacité de numérotation réservée qu'ils n'ont pas encore mise sur le marché et ce, dans un climat caractérisé par une certaine mesure de stabilité et qui offre des perspectives pour rentabiliser les investissements réalisés dans le cadre de l'acquisition et la mise sur le marché de numéros réservés. Une modification de la politique en matière de numérotation n'est pas non plus justifiée pour cette raison.

Reste encore à examiner si ce point de vue de principe de l'Institut doit être modifié par une série d'arguments liés au droit de concurrence européen avancés par un répondant et qui n'ont pas encore été abordés ci-dessus.

3.3.2. L'octroi ou non de droits spéciaux à Belgacom

L'article 5 de la Directive 2002/77 de la Commission du 16 septembre 2002 relative à la concurrence dans les marchés des réseaux et des services de communications électroniques stipule que les états membres doivent prendre *"les mesures nécessaires pour supprimer tous les droits exclusifs et/ou spéciaux concernant l'établissement et la fourniture d'annuaires téléphoniques sur leur territoire, y compris l'édition d'annuaires téléphoniques et la fourniture de renseignements téléphoniques."*

Le répondant qui soulève cet argument considère le droit qui a été conféré à Belgacom de continuer à utiliser ses codes historiques comme un droit spécial au sens de l'article 1.6, (b) de la Directive 2002/77/CE, à savoir un droit octroyé par un État membre *"à un nombre limité d'entreprises au moyen de tout instrument législatif, réglementaire ou administratif qui [...] [confère] selon des critères [qui ne sont pas objectifs, proportionnels et non discriminatoires], à une ou plusieurs entreprises, [...], des avantages légaux ou réglementaires qui affectent considérablement la capacité de toute autre entreprise de fournir le même service ou d'entreprendre la même activité sur le même territoire dans des conditions équivalentes pour l'essentiel."*

L'Institut est d'avis que le droit conféré à Belgacom d'utiliser sur la base de l'arrêté royal du 10 décembre 1997 les numéros 1207, 1307, 1405 et 1407 (moyennant le paiement des redevances de gestion applicables à tous et le respect des autres conditions d'utilisation applicables à tous pour ces numéros, ce qui est le cas) ne relève pas de la définition d'un droit spécial pour les raisons suivantes:

* Le code 1405 est assigné conformément aux procédures de la circulaire du 28 juillet 1997 fixant les règles de l'attribution de numéros aux candidats à une licence de téléphonie vocale, avant la publication de l'arrêté royal réglant cette question (*M.B.* 3 octobre 1997) et ne peut donc pas être considéré comme un code historique dont le droit d'utilisation a été attribué à Belgacom avant la libéralisation.

* tous les codes concernés ne sont, comme indiqué ci-dessous, pas nécessairement des numéros courts faciles à retenir.

* Il n'a pas été démontré que le fait que ces numéros soient spécialement connus des utilisateurs finals puisse être attribué à un instrument légal, réglementaire ou administratif.

* Des entreprises concurrentes peuvent obtenir dans des circonstances équivalentes suffisamment de numéros de la même longueur et d'un potentiel économique similaire (voir également ci-dessus).

* Il n'a pas été démontré par l'entreprise concernée que l'impossibilité économique d'accéder au marché sans accès aux codes historiques puisse être imputée à un instrument légal, réglementaire ou administratif.

3.3.3. En ce qui concerne la désignation des codes historiques de Belgacom comme des facilités essentielles

Tout d'abord, l'Institut fait remarquer qu'il ne voit pas comment il peut appliquer la théorie de l'abus de pouvoir pour refus de donner accès à une facilité essentielle dans le cas présent, alors que le dossier de l'IBPT ne contient en fait aucun élément dont il pourrait ressortir qu'un prestataire d'un service de renseignements alternatifs a demandé à Belgacom à pouvoir offrir son service via ses codes historiques et que Belgacom aurait rejeté sa demande.

Ensuite, et plus sur le fonds, l'Institut note que la Cour européenne de Justice, dans son arrêt *Oscar Bronner v. Media Print* du 26 novembre 1998 (affaire C-7/97) a souligné que pour l'opérateur qui soulève des obstacles techniques, réglementaires ou économiques pour la fourniture de ses services via d'autres facilités que celles que possèdent l'opérateur dominant, l'argument selon lequel le système alternatif ou les possibilités alternatives d'accéder au marché ne sont pas rentables, ne peut pas suffire. En transposant cela sur la présente affaire, toujours selon cette juridiction, il convient (1) que l'accès aux codes historiques de Belgacom soient indispensables pour l'exploitation d'un service de renseignements alternatif, dans le sens où il n'existe pas de substitut réel ou potentiel pour les codes 1207/1307/ et 1407 et (2) que le refus de l'accès aux facilités essentielles exclut toute concurrence sur le marché en question.

L'entreprise qui demande un retrait ou la réassignation des codes historiques de Belgacom à lui-même et Belgacom, base sa demande sur le fait que les codes historiques de Belgacom étaient déjà utilisés depuis une période relativement longue au moment de la libéralisation et étaient ainsi ancrés dans la mémoire des consommateurs et renvoie à la sortie du marché de Scoot et au succès restreint du service de renseignements exploité par E.D.A. au numéro 1313. Une telle argumentation ne répond pas aux conditions pour l'application de la théorie des facilités essentielles étant donné qu'elle ne tient absolument pas compte des constatations faites ci-dessus, selon lesquelles (1) il y a suffisamment de numéros libres dans les séries 12-, 13- et 14XY qui sont disponibles comme substitut aux codes historiques de Belgacom et (2), une concurrence est en train de se développer sur le marché des services de renseignements, E.D.A. n'a pas encore mis tous ses numéros réservés sur le marché et les numéros 1201 et 1301 ont été réservés pas une autre entreprise, ce qui montre que cette entreprise aussi est d'avis que le marché belge offre des possibilités de concurrence.

L'IBPT conclut par conséquent qu'un status-quo est indiqué en ce qui concerne la politique en matière de numérotation pour les services de renseignements.

3.4 Considérations finales

3.4.1. Introduction d'une période 'cooling-off'

La consultation et la publicité qui l'a entourée par la suite, par exemple dans la presse ou sur certains sites Internet, font que la série de numéros 118 est actuellement associée dans une certaine mesure par le public aux services de renseignements, bien que la présente décision aboutit à la conclusion qu'il n'est pas opportun d'introduire une série de numéros 118 pour l'exploitation de services de renseignements.

Pour éviter toute confusion auprès du public, l'Institut est d'avis qu'il est indiqué, dans le cadre d'une gestion correcte de l'espace de numérotation d'introduire une période 'cooling-off' vis-à-vis des numéros débutant par 118 et de veiller à ce que ces numéros ne puissent pas être réservés ni assignés à d'autres applications.

La capacité de numérotation disponible dans d'autres plans de numérotation pour accommoder d'autres applications permet une telle décision.

3.4.2 Analyse des autres réponses à la consultation

Les questions (e), (f) et (g), première partie de la consultation se rapportaient à des questions uniquement pertinentes dans l'hypothèse où l'Institut procéderait à une modification du plan de numérotation. Vu la position adoptée ci-dessus, l'analyse des réponses à ces questions n'est pas pertinente.

Il ressort des réponses des répondants à la deuxième partie de la question (g), à savoir "*Quels sont les avantages et les inconvénients de lier [pour la répartition de numéros 118; ajouté par l'IBPT] au service universel*", et l'Institut peut marquer son accord à cet égard, que la désignation d'un prestataire du service universel est indépendante de l'obtention du numéro 118.

L'assignation du numéro 118 au prestataire désigné du service universel crée également une discrimination sur le marché étant donné que de la sorte, un numéro d'une longueur inégale par rapport aux prestataires concurrents de services de renseignements téléphoniques serait attribué au prestataire du service universel (les trois numéros du 118 par rapport aux quatre numéros des séries 12XY, 13XY et 14XY). Cela équivaudrait à abandonner la parité des numéros qui est d'application actuellement en Belgique (voir ci-dessus) et n'est donc pas acceptable. C'est en outre l'élimination de cette discrimination qui constitue dans la plupart des pays l'argument pour retirer du service les numéros 'historiques' existants pour les services de renseignements téléphoniques.

Enfin, l'Institut attire également l'attention sur le fait que selon l'article 80 de la loi du 13 juin 2005, la désignation du prestataire du service de renseignement universel a lieu après une procédure de sélection ouverte à laquelle peuvent participer plusieurs candidats et que la désignation vaut pour une période encore à déterminer par le Roi. Il est un fait que lors de chaque organisation de la procédure de sélection ouverte, le prestataire du service de renseignements universel peut varier, ce qui dans le scénario de l'assignation du code 118 au prestataire du service de renseignements universel impliquerait un transfert du code 118 entre le prestataire du service de renseignements universel 'sortant' et le nouveau prestataire de ce service. Ainsi, le nouveau prestataire du service de renseignements universel profiterait dans une large mesure des efforts de marketing et autres efforts financiers concernant le numéro 118 du prestataire du service de renseignements universel 'sortant'. Ce serait en contradiction flagrante avec l'organisation et la promotion d'une concurrence basée sur les mérites (propres) et pourrait être considéré comme une assignation de capacité de numérotation d'une manière non objective, contraire à l'article 10.1 de la Directive cadre.

4. CONCLUSION

Après avoir dûment considéré les points de vue des parties concernées, tels que ceux-ci ont été exprimés dans leur correspondance ou lors de réunions d'une part, et les objectifs généraux du cadre réglementaire en matière de promotion de la concurrence, d'efficacité économique et de défense des intérêts des consommateurs d'autre part, l'Institut prend la décision suivante :

1. la réglementation actuelle en matière de numérotation pour les services de renseignements, fixée dans la Notice explicative relative aux codes de communication

d'accès, telle que prévue à l'art. 10, § 5, alinéa 1^{er}, de l'arrêté royal relatif à la gestion du plan de numérotation est maintenue;

2. la série de numéros 118 n'est pas introduite pour les services de renseignements;
3. les numéros débutant par 118 sont exclus de réservation et d'assignation pour d'autres applications jusqu'au 1er mai 2011.

VOIES DE RECOURS

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003, vous disposez de la possibilité d'interjeter appel à l'encontre de cette décision, devant la Cour d'appel de Bruxelles, 1, Place Poelaert, B-1000 Bruxelles, endéans les soixante jours après sa notification. L'appel peut être formé: 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité les mentions de l'article 1057 du code judiciaire.

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Georges Deneff
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde
Président du Conseil

ANNEXES : aucune