



**I B P T**

---

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

**SYNTHÈSE DE LA CONSULTATION  
DU 6 FEVRIER 2012  
CONCERNANT  
L'INTRODUCTION EVENTUELLE DE NUMEROS 076 POUR DES SERVICES  
DE NUMEROS PERSONNELS ET DE NUMEROS 079 POUR DES  
NUMEROS D'ENTREPRISE**

## 1. Introduction

Le 4 février 2012, l'IBPT a publié un document de consultation sur son site Internet dans le but de vérifier s'il y avait une assise suffisante auprès des différents intéressés pour introduire des numéros personnels et d'entreprise sur le marché belge. Le but était également d'examiner ce que les différentes parties prenantes pensent des principes tarifaires à appliquer pour les appels vers ces numéros.

Les intéressés disposaient jusqu'au 16 avril 2012 pour répondre.

Des réponses ont été reçues de : Belgacom, Beltug, FAC (Fixed Alternative Carriers), Mobistar (et MES), Telenet et Voxbone.

## 2. Synthèse

### **Question 1** : Intérêt et positionnement du marché

- A. Avez-vous l'intention de proposer des services utilisant des numéros 076 et 079 ?
- B. Comment positionnez-vous ces numéros par rapport aux « services traditionnels » utilisant les numéros géographiques, mobiles et en particulier les numéros avec des tarifs spéciaux comme les numéros 070/078 ? Quels sont les avantages et les inconvénients de ces numéros ?

A. La majorité des répondants déclare ne pas avoir l'intention de proposer des services sous les numéros 076 et 079. Un opérateur a toutefois des projets bien avancés pour introduire ces services. Un certain nombre d'opérateurs ont l'intention de proposer des services sous ces séries de numéros s'il existe une demande du marché en ce sens. Les grandes entreprises témoignent d'un grand intérêt pour être joignable sous un seul numéro, mais de nouveaux numéros ne sont pas nécessaires à cet effet selon un répondant.

B. Un répondant estime que ces numéros permettent de simplifier le plan de numérotation des utilisateurs de grandes quantités de numéros. Ils peuvent également être utilisés pour des activités qui ne sont pas liées à un emplacement ou une région déterminés (ex. call center). L'utilisation de ces numéros simplifie également la connexion entre la téléphonie mobile et fixe, quel que soit le lieu de travail du travailleur. La majorité des répondants estime que les clients peuvent déjà utiliser maintenant leurs numéros géographiques et mobiles comme numéro personnel ou d'entreprise. Il n'y a pas de raison pour que l'évolution technologique ne soit possible qu'avec de nouveaux numéros et que les clients soient ainsi obligés de migrer vers d'autres numéros. Les numéros 078 existants pourraient constituer une solution pour des groupes cibles spécifiques étant donné que les numéros géographiques sont toujours fortement liés à une région. Le caractère indépendant du réseau est également disponible pour des numéros géographiques grâce à la technologie VoIP. Un répondant écrit qu'à terme, il sera sans doute difficile de faire une distinction entre les numéros personnels (076) et d'entreprise (079). Afin d'éviter une plus grande fragmentation du plan de numérotation, il est indiqué d'utiliser des numéros existants (numéros géographiques, 070 et 078) pour les applications visées.

Un autre répondant fait remarquer expressément que « *L'introduction d'une nouvelle série de numéros pour la téléphonie vocale fragmentera encore davantage le plan de numérotation, ce qui va à l'encontre de la vision exprimée dans la note stratégique en matière de politique de numérotation, à savoir qu'à long terme, nous nous dirigeons vers la convergence des séries de numéro de téléphonie.* »

**Question 2 :** Avez-vous l'intention d'échanger vos numéros actuels contre des numéros d'entreprise ou des numéros personnels ? Par exemple, pour votre réseau d'entreprise avec des succursales dans trois zones de numéros géographiques, vous utilisez pour le moment des numéros de la zone Bruxelles (numéros 02) où est situé le siège central. Envisagez-vous dans le futur de remplacer les numéros 02 par des numéros 079 ? Dans quel contexte utiliserez-vous des numéros d'entreprise ou des numéros personnels ?

Un répondant écrit que les entreprises peuvent d'ores et déjà disposer d'un plan de numérotation 02 uniforme pour tous les sites dans les différentes zones de numéros. Ces numéros peuvent être implémentés de manière nomade dans un réseau privé. Il ressort de la grande majorité des réponses qu'il n'est pas dans les intentions d'échanger les numéros existants contre des numéros personnels ou d'entreprise. L'un des répondants écrit que cela fait partie des options pour certains de leurs clients. Toutefois, certaines entreprises estiment que les avantages ne compensent pas les inconvénients liés à un changement de numéro et n'échangeront par leurs numéros existants pour des numéros d'entreprise.

**Question 3 :** L'introduction de nouvelles séries de numéros entraîne des coûts pour le secteur : à savoir l'adaptation du routage (national et international), la conclusion d'accords d'interconnexion et l'adaptation de listes de prix de détail.

- A. Pouvez-vous estimer les coûts et les avantages que cela entraîne ?
- B. Quelle période de transition l'IBPT doit-il prévoir pour rendre le routage international opérationnel ?

Tous les répondants confirment que l'introduction de nouvelles séries de numéros entraînera des coûts et nécessitera du temps. Pour certains, ces coûts sont limités, pour d'autres, ils ne sont pas négligeables. Au niveau du timing également, il y a des différences considérables: pour un répondant, une telle implémentation d'une série de numéros entièrement nouvelle dure en moyenne entre 3 et 6 mois, pour un autre, 2 mois, pour un autre encore, 1 an, et pour le plus lent: 3 ans. Ce dernier s'attend toutefois à ce que la longueur des numéros 076/079 comptera jusqu'à 2 chiffres de plus que les numéros géographiques, ce qui entraînera un coût considérable étant donné que tous les systèmes doivent être adaptés. L'impact de cette nouvelle série de numéros aura également un impact sur les clients et les fournisseurs PABX. Un répondant argumente que le coût dépendra des caractéristiques de la nouvelle série de numéros. De plus, les séries de numéros non géographiques ne peuvent typiquement pas être formés via l'itinérance et au niveau international et ce, afin d'éviter les fraudes.

**Question 4 :** Pour le trafic vers des numéros géographiques, un opérateur acheminera le trafic le plus loin possible sur son propre réseau et le découplera dans le but de payer le moins de frais de terminaison possible. Les réseaux d'entreprise peuvent avoir une dimension géographique importante (ex. nationale), susceptible de justifier un découplage le plus rapidement possible sur la base du principe d'une efficacité des coûts totale. Qu'en pensez-vous et quelles règles de routage doivent, selon vous, être imposées ?

Un opérateur estime que l'IBPT ne peut pas imposer de règles en matière de routage : chaque opérateur efficace doit pouvoir déterminer lui-même le routage le plus efficace. Un autre répondant écrit qu'un seul tarif de terminaison doit s'appliquer, en d'autres termes, il ne peut y avoir de distinction entre les tarifs locaux, régionaux ou nationaux pour la terminaison du trafic vers des numéros 076/079. Un autre répondant craint qu'il ne puisse plus utiliser sa propre infrastructure locale pour la terminaison d'appels vers ces numéros. Ainsi, si les utilisateurs pouvaient choisir eux-mêmes leurs propres numéros, un opérateur serait tenu d'envoyer les appels sur le réseau fixe via un opérateur de transit. L'opérateur qui termine l'appel se retrouverait alors dans une position qui pourrait justifier la facturation d'un tarif

d'interconnexion non-locale. Cela ne peut pas être le but, c'est pourquoi cet opérateur est partisan pour que les tarifs d'interconnexion pour ces numéros se situent au même niveau que le tarif d'interconnexion locale (comme c'était le cas par la passé pour les numéros « split charging »). Un autre répondant estime que les numéros 076/079 doivent être routés de la même manière que les numéros 078. Pour les numéros 078, les appels sont délivrés le plus rapidement possible sur un point d'interconnexion étant donné que les numéros 078 n'ont pas de localisation spécifique. Ce répondant demande à l'IBPT d'en tenir compte pour l'évolution future des tarifs d'interconnexion. Il y a un risque également qu'il devienne moins cher de router des appels sur un autre réseau à des coûts incrémentiels par rapport au routage sur le réseau propre.

**Question 5 :** Quel serait selon vous l'impact sur l'interconnexion ? A quel marché appartient le départ et la terminaison d'appels vers des numéros d'entreprise et des numéros personnels ? Comment procéder à ce niveau ? Et quels devraient être les principes de départ en matière d'interconnexion (terminating ou origination ou un autre modèle) ?

Deux répondants sont d'avis que ces numéros doivent être traités sur le plan de l'interconnexion comme des appels vers des numéros 078. Deux autres répondants mentionnent qu'il n'y a pas de différence entre des appels vers des numéros géographiques et des numéros 076/079 sur le plan de l'interconnexion et qu'ils relèvent tous deux des marchés 2 et 3 de la Recommandation Marchés 2007. Un tarif de terminaison mobile n'est pas justifié étant donné que ces numéros sont destinés à des services VoIP nomades indépendants du réseau et non à des services mobiles.

**Question 6 :** Comment faut-il, selon vous, aborder dans la pratique les règles reprises à l'AR Numérotation en matière d'accès aux services d'urgence ? Comment le nouveau cadre réglementaire européen (voir aussi la Consultation organisée par le Conseil de l'IBPT en date du 21 novembre 2011 concernant certains défis et futurs en ce qui concerne les appels adressés aux services d'urgence offrant de l'aide sur place) doit-il être appliqué aux numéros personnels et aux numéros d'entreprise ?

Selon un répondant, il convient d'y accorder une attention particulière : la base de données EMR peut-elle également être utilisée pour ce type de numéros ? Un autre répondant n'est pas favorable au blocage de l'accès aux services d'urgence étant donné que les utilisateurs qui se trouvent en situation de détresse n'en sont pas conscients. Ce répondant estime que l'accès aux services d'urgence doit être garanti au même titre que pour les numéros géographiques. En cas d'utilisation nomade, il convient par exemple de configurer un PBX de telle manière qu'en cas d'appels vers des services d'urgence, les codes (postaux) nécessaires soient transmis. Un autre répondant écrit qu'afin de déterminer la provenance de l'appelant, il convient de transmettre la CLI de l'appelant, il ne devrait pas s'agir du numéro d'entreprise. Toujours selon ce répondant, si l'opérateur ne peut pas déterminer la provenance, le numéro doit être bloqué.

**Question 7 :** Les numéros d'entreprise et les numéros personnels doivent-ils être traités de la même manière que des numéros géographiques pour leur inclusion dans les annuaires téléphoniques et les services de renseignements ? S'ils ne sont pas automatiquement inclus (système de l'opt-in), êtes-vous d'accord pour que les services d'urgence s'adressent alors directement aux opérateurs pour connaître l'adresse qui correspond au numéro ?

Presque tous les répondants sont d'avis que les numéros d'entreprise et les numéros personnels doivent être traités de la même manière que les numéros géographiques en ce qui concerne leur inclusion dans les annuaires téléphoniques et les services de renseignements. Les numéros et

l'identification du titulaire de ces numéros doivent obligatoirement être inclus et mis à la disposition des services d'urgence via le processus déjà en vigueur actuellement.

**Question 8 :** Ne serait-il pas logique en fonction de la nature des numéros de les attribuer directement aux utilisateurs et non aux opérateurs ? Attention: l'AR numérotation actuel ne l'autorise pas ! Comment faut-il procéder pour la portabilité des numéros 076 et 079 ? Y-a-t-il un impact sur l'ASBL Portabilité des Numéros? Dans l'affirmative, quel est cet impact (coûts, délai d'adaptations, ...) ?

Selon deux répondants, l'assignation directe à des utilisateurs n'est pas indiquée vu la complexité supplémentaire sur le plan de l'implémentation de ces numéros (e.a. nouveaux processus opérationnels, risques de routage erroné, coûts supplémentaires, ...). Un autre répondant propose de rendre possible les deux options (l'assignation directe à des clients et l'assignation aux opérateurs). Un autre opérateur déclare que l'assignation directe présente l'avantage que les utilisateurs peuvent développer eux-mêmes leurs services de télécommunications. Tous indiquent que l'obligation de portabilité des numéros est parfaitement possible et n'a que peu ou pas d'impact sur la CRDB (Central Reference Database pour la portabilité des numéros).

**Question 9 :** Quel est le rapport entre les coûts des appels vers des numéros d'entreprise et des numéros personnels et les coûts des appels vers des numéros fixes et mobiles ? Quels sont, selon vous, les principes tarifaires idéaux ? Et quel plafond tarifaire devrait être appliqué ?

Un opérateur avance le principe selon lequel les tarifs utilisateurs finals ne peuvent pas être fonction du réseau sur lequel l'appel est reçu. Selon un autre répondant, si l'utilisateur du numéro d'entreprise veut ensuite terminer l'appel sur un téléphone mobile, les coûts qui y sont liés doivent être imputés au titulaire du numéro (et non à l'appelant). La plupart des répondants sont d'avis que le tarif de détail doit être le même que pour les appels vers des numéros géographiques. Un opérateur estime que l'on ne peut justifier l'imposition d'un tarif maximum. Selon un autre répondant, un plafond maximum de 10 eurocents par minute serait trop élevé ; il pose également la question de savoir si lors du lancement éventuel, il y aura encore une quelconque différence pertinente entre les tarifs de terminaison pour les communications fixes et mobiles.

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez  
Lid van de Raad

Catherine Rutten  
Lid van de Raad

Luc Hindryckx  
Voorzitter van de Raad