



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

**I B P T**

---

**CONSULTATION À LA DEMANDE DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 9 AOÛT 2019  
RELATIVE AU PROJET DE DÉCISION  
CONCERNANT L'AUGMENTATION DE LA RÉSERVE DE NUMÉROS 0800**

---

**MÉTHODE POUR RÉPONDRE AU PRÉSENT DOCUMENT**

---

Délai de réponse : jusqu'au 11 octobre 2019  
Méthode pour répondre : À : [consultation.sg@bipt.be](mailto:consultation.sg@bipt.be)  
Objet : « CONSULT-2019-D2 »

Personne de contact : Jan Vannieuwenhuysse, Premier ingénieur-conseiller

**Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'adresse indiquée.**

Vous êtes prié d'utiliser le [formulaire de couverture à joindre à la réponse à une consultation publique organisée par l'IBPT](#).

L'IBPT demande également que les commentaires se réfèrent aux paragraphes et/ou parties dont ils traitent. Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

---

## TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction .....	3
1.1. Contexte.....	3
1.2. Base juridique .....	3
2. Situation concernant la réserve de numéros 0800.....	4
3. Analyse de la consultation préalable et motivation de la décision.....	5
3.1. Introduction .....	5
3.2. Des blocs de numéros plus petits.....	6
3.3. Taux d'occupation minimal.....	6
3.4. Limitation du nombre de blocs par demande.....	7
3.5. Solutions sur le long terme.....	7
3.5.1. <i>Solutions possibles sur le long terme</i> .....	7
3.5.2. <i>Garantir les options de nouvelle identité de service et des sous-séries avec des numéros plus longs</i> .....	8
4. Décision.....	8
5. Voies de recours .....	9
ANNEXE 1 : SYNTHÈSE DES CONTRIBUTIONS À LA CONSULTATION DU 24 MARS 2019 CONCERNANT L'AUGMENTATION DE LA RÉSERVE DE NUMÉROS 0800.....	1
Synthèse des contributions .....	3
1. Questions 1 & 2 – Analyse du problème et demande de données.....	3
2. Question 3 – Sous-séries et incitants financiers.....	3
3. Question 4 – Introduction d'une nouvelle identité de service et/ou ajout d'un chiffre supplémentaire .....	4
4. Question 5 – Un numéro 0800 510ABC peut-il coexister avec 0800 510AB ? .....	5
5. Question 6 – Les « anciens numéros » et les « nouveaux numéros » correspondants doivent-ils rester accessibles pendant une certaine période ?.....	5
6. Question 7 – Option 6 ou option 7 s'il faut choisir uniquement entre ces deux options .....	6
7. Questions 8 et 9 – Évaluation des options et préférence.....	6

## 1. Introduction

### 1.1. Contexte

1. Les numéros 0800 (ou numéros « freephone » ou gratuits) sont bien connus et permettent aux appelants de ne pas devoir payer leurs appels, que ceux-ci soient établis depuis un réseau fixe ou mobile. Les coûts sont entièrement supportés par l'appelé.
2. Ces numéros sont principalement utilisés par des entreprises et des organismes publics afin d'être plus facilement accessibles en rendant l'appel gratuit pour l'appelant.
3. La progression, observée ces dernières années, des offres groupées et des promotions qui y sont souvent associées et qui incluent les appels téléphoniques depuis des réseaux fixes vers des numéros géographiques n'a pas changé la donne : l'IBPT constate que, bien que l'adoption des offres groupées au sein des ménages<sup>1</sup> ait atteint 68 % fin 2017, les numéros 0800 sont toujours activement utilisés.
4. L'IBPT a formellement repris la compétence de Proximus liée au plan de numérotation dans le cadre de la libéralisation des services téléphoniques avec l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 10 décembre 1997 relatif à la gestion du plan de numérotation. Cet AR a depuis lors été remplacé par l'AR du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros<sup>2</sup> (ci-après abrégé : « AR Numérotation »).
5. En tant que gestionnaire du plan de numérotation, l'IBPT doit, conformément au rapport au Roi (discussion de l'article 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>) de l'AR Numérotation « *veiller à ce que cette ressource rare soit utilisée le plus efficacement possible. Les plans de numérotation doivent être régulièrement adaptés afin de permettre de nouveaux services et de continuer à approvisionner la réserve de numéros, si nécessaire.* » Aux chapitres 2 et 3, nous décrirons pourquoi l'IBPT est préoccupé par la réserve disponible de numéros 0800 et pourquoi une consultation a déjà été organisée à ce sujet.
6. Conformément au plan stratégique<sup>3</sup> 2017-2019, les plans de numérotation doivent être constamment évalués et adaptés en visant une utilisation la plus efficace et fonctionnelle possible.

### 1.2. Base juridique

7. L'AR Numérotation permet à l'IBPT de prendre de son propre chef l'initiative de déterminer un nouveau plan de numérotation, de modifier un plan de numérotation existant ou de bloquer une capacité de numérotation pour anticiper les besoins futurs. Toutefois, une méthode de travail spécifique doit alors être suivie en matière de consultation publique et d'entrée en vigueur. L'article 36 de l'AR Numérotation prévoit en effet ce qui suit :

*« Art. 36. Toute partie concernée par la numérotation qui estime que le développement de nouveaux services de communications électroniques nécessite la détermination d'un nouveau plan national de numérotation ou l'adaptation des plans nationaux de numérotation, peut introduire une demande motivée à cet effet auprès de l'Institut. Cette demande est introduite au plus tard 16 semaines avant l'une des dates déterminées à l'alinéa quatre.*

---

<sup>1</sup> Voir : « Situation du marché des communications électroniques et de la télévision en 2017 », page 46 ([https://www.bipt.be/public/files/fr/22524/2017\\_Statistisch-verslag\\_fr.pdf](https://www.bipt.be/public/files/fr/22524/2017_Statistisch-verslag_fr.pdf)).

<sup>2</sup>Voir :

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2007042729&table\\_name=loi](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2007042729&table_name=loi).

<sup>3</sup> Voir : [https://www.bipt.be/public/files/fr/22249/Plan\\_Strategique\\_2017-2019.pdf](https://www.bipt.be/public/files/fr/22249/Plan_Strategique_2017-2019.pdf).

*De plus, l'Institut peut prendre de son propre chef l'initiative de déterminer un nouveau plan de numérotation, de modifier un plan de numérotation existant ou de bloquer une capacité de numérotation pour anticiper les besoins futurs.*

*Un projet de nouveau plan de numérotation ou un projet de décision qui apporte des modifications aux droits, conditions ou procédures liées à un plan de numérotation existant est soumis à la consultation pendant au moins quatre semaines par le biais du site Internet de l'Institut.*

*Les nouveaux plans de numérotation ou les modifications aux plans de numérotation existants ne peuvent entrer en vigueur qu'à partir du 1<sup>er</sup> février, 1<sup>er</sup> juin et 1<sup>er</sup> octobre de chaque année.*

*La décision fixant les nouveaux plans de numérotation ou modifiant les plans de numérotation existants est publiée sur le site Internet de l'Institut au plus tard deux semaines avant les dates indiquées dans l'alinéa précédent. »*

8. En outre, l'article 11, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (LCE) prévoit ceci : *« En attendant la fixation des modalités par le Roi conformément au § 1<sup>er</sup>, l'Institut peut, après autorisation préalable du ministre, fixer les conditions d'obtention et d'exercice des droits d'utilisation des numéros pouvant être attribués suite à la fixation ou à la modification d'un plan national de numérotation. Ces conditions peuvent se rapporter uniquement à :*
  - 1° la désignation du service pour lequel le numéro est utilisé ainsi que toutes les exigences relatives à la fourniture de ce service ;*
  - 2° l'utilisation efficace et performante des numéros attribués ;*
  - 3° le respect de tous les accords internationaux pertinents relatifs à l'utilisation des numéros. »* Concrètement, cela signifie que lorsque l'un des aspects énumérés à l'article 11, § 3, 1° à 3° de la LCE est concerné, l'IBPT a besoin d'une autorisation préalable du ministre compétent pour les communications électroniques afin de pouvoir définir le plan de numérotation via une décision de l'IBPT.
9. L'article 45 de l'AR Numérotation prévoit que *« l'identité de service 800 est utilisée pour offrir des services dont les coûts de communication pour les appels vers ces numéros sont entièrement supportés par l'appelé. La capacité de numérotation disponible derrière l'identité de service visée dans cet article est individuellement réservable par série de 1.000 numéros. »*
10. Les dispositions suivantes sont également pertinentes :
  - article 54 : *« Le Ministre détermine après avis de l'Institut et après avoir consulté les opérateurs, par identité de service indiquée dans les sous-sections 2 et 3, le nombre de chiffres dont se compose un numéro appartenant à cette identité de service. »*
  - article 55 : *« S'il a constaté une pénurie pour certaines zones de numéros géographiques ou certaines identités de service non géographiques, l'Institut peut attribuer la capacité de numérotation en fractions de dixièmes ou de centièmes de la taille standard de la capacité de numérotation mentionnée dans les sous-sections 2 et 3. »*
11. L'article 10, § 1<sup>er</sup>, alinéa 3, de l'AR Numérotation prévoit que l'IBPT évalue une demande de capacité de numérotation sur la base, entre autres, de *« 1° l'utilisation réelle et la gestion efficace de la capacité de numérotation demandée comme ressource limitée »* et *« 4° les réservations déjà obtenues par le demandeur »*.

## **2. Situation concernant la réserve de numéros 0800**

12. Actuellement, les numéros « freephone » sont composés du code de service « 0800 » suivi par 5 chiffres. L'IBPT réserve et attribue des blocs de 1 000 numéros chacun. Ainsi, la réserve actuelle de numéros « freephone » est composée de 100 blocs de 1 000 numéros chacun.

13. En date du 1<sup>er</sup> juillet 2019, 87 de ces blocs de numéros étaient attribués, 1 était réservé et 10 bloqués pour une nouvelle extension. Cela signifie concrètement que seuls 2 blocs de numéros sont encore disponibles pour le marché (voir : <https://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/numerotation/bases-de-donnees/base-de-donnees-des-numeros-reserves-et-affectes>). L'option 6 (voir plus loin, au chapitre 3) est rendue possible par le blocage de 10 blocs de numéros. La demande vis-à-vis de ce type de ressources de numérotation reste limitée : au cours de la période 2014-2018 (5 ans), seules six demandes de réservation de 1 000 numéros chacune ont été reçues.
14. Il est à noter que les opérateurs qui disposent déjà de séries de numéros 0800 et demandent une série supplémentaire ont dû démontrer à chaque fois qu'ils utilisaient de manière efficace et judicieuse<sup>4</sup> la capacité de numérotation existante notamment en montrant qu'ils utilisaient un nombre minimal de numéros dans leur(s) série(s) de numéros déjà attribuée(s).
15. Au quatrième trimestre 2018, une demande formelle et informelle a été reçue à chaque fois d'une partie pour l'attribution d'un seul bloc de numéros 0800. Vu la réserve disponible de blocs de numéros 0800, toutes les demandes de réservation de blocs de numéros 0800 sont provisoirement suspendues. Au premier trimestre 2019, une nouvelle demande formelle (d'une autre partie) a été reçue pour l'attribution d'un seul bloc de numéros 0800.
16. Le modèle de distribution, à savoir la réservation et l'attribution par bloc de 1 000 numéros, est source d'une grande inefficacité dans la répartition de ces ressources. De même, une quantité disproportionnée de capacité de numérotation a été attribuée à Proximus. Cette capacité de numérotation était déjà en service lorsque l'IBPT, dans la cadre de la libéralisation fin 1997 et sur la base du texte qui a précédé l'AR Numérotation, a formellement repris la compétence de Proximus en matière de gestion du plan de numérotation (voir le paragraphe 4).

### 3. Analyse de la consultation préalable et motivation de la décision

#### 3.1. Introduction

17. Vu ses préoccupations concernant la réserve disponible de numéros 0800, l'IBPT a, en tant que gestionnaire du plan de numérotation, pris l'initiative d'organiser une consultation publique<sup>5</sup> concernant l'augmentation de la réserve de numéros 0800 du 26 mars au 8 mai 2019.
18. Dans le cadre de cette consultation, les options possibles pour remédier à cette pénurie ont été décrites en détail, avec leurs avantages et leurs inconvénients. Ces options sont les suivantes :
  - Option 1 : approche attentiste ;
  - Option 2 : utilisation de la réserve de numéros existante ;
  - Option 3 : optimisation de la gestion ;
  - Option 4 : introduction d'une nouvelle identité de service en parallèle à 0800 ;
  - Option 5 : création d'une sous-série avec des numéros plus longs ;
  - Option 6 : ajout d'un chiffre à l'ensemble de la série 0800 avec une période de transition ;
  - Option 7 : ajout d'un chiffre à l'ensemble de la série 0800 sans période de transition ;

---

<sup>4</sup> Conformément à l'article 10, § 1<sup>er</sup>, alinéa 3 de l'AR Numérotation (voir le paragraphe 11).

<sup>5</sup> Voir <https://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/numerotation/regulation/consultation-a-la-demande-du-conseil-de-libpt-du-24-mars-2019-concernant-laugmentation-de-la-reserve-de-numeros-0800>.

## Option 8 : création d'un pool.

19. Lors de la consultation, l'IBPT a exprimé sa préférence pour les options permettant d'accroître l'efficacité plutôt que pour des modifications du plan de numérotation.
20. Dix réactions ont été reçues, neuf émanant d'opérateurs et une de l'ASBL Portabilité des numéros. Par ordre alphabétique, les opérateurs suivants ont réagi : BT Belgium, Colt Technology Services, Destiny, Orange Belgium, Proximus, Scarlet Belgium, Telenet, Verizon Belgium Luxembourg et Nethys&Brutélé (VOO).
21. La synthèse de ces réactions figure à l'annexe 1. L'ordre dans lequel les réponses à la consultation sont indiquées ne correspond pas nécessairement à l'ordre de la liste susmentionnée, étant donné que les réponses sont également classées en fonction de leur contenu. Un certain nombre de répondants ayant indiqué que certaines informations étaient confidentielles, ces dernières ne sont pas mentionnées dans la version publique.
22. Il ressort des réactions que tous les opérateurs sont d'accord avec le constat de l'IBPT selon lequel la réserve actuelle de blocs de numéros 0800 n'est plus suffisante et que des mesures doivent être prises d'urgence afin de remédier à ce problème. Pour la plupart, les opérateurs ne s'attendent pas à ce qu'il y ait encore une croissance de ce marché, à l'exception d'une minorité d'entre eux. Dans tous les cas, la première option (approche attentiste) n'est pas souhaitée.
23. L'IBPT a reçu de la part de BT, COLT, Destiny, Orange Belgium, Proximus, Telenet, Verizon et VOO les chiffres relatifs au nombre de numéros 0800 en service sur leurs réseaux respectifs. Au total, il s'agit de plusieurs dizaines de milliers de numéros 0800. Le taux d'occupation (soit le nombre de numéros 0800 en service divisé par le nombre de numéros 0800 attribués) varie d'un opérateur à l'autre, d'environ 10 % à plus de 90 %.

### 3.2. Des blocs de numéros plus petits

24. Il existe un consensus au sein du marché pour augmenter dans un premier temps le nombre de blocs de numéros 0800 libres en récupérant la capacité de numérotation déjà attribuée qui n'est pas utilisée (donc les options 2 et 3). Pour cela, Proximus, Orange et Telenet ont déjà annulé respectivement trois, un et un blocs de 1 000 numéros. Ceux-ci sont donc à présent disponibles librement. L'IBPT rejoint en outre la position unanime des opérateurs consistant à diminuer le minimum de réservation et d'attribution par bloc de 1 000 numéros à 100 numéros. L'AR Numérotation a conféré cette pleine compétence à l'IBPT (voir les paragraphes 9 et 10 ci-dessus), notamment sur la base de l'article 55 qui prévoit que l'IBPT peut, s'il a constaté une pénurie pour certaines identités de service non géographiques, attribuer la capacité de numérotation en fractions de dixièmes de la taille standard de 1 000 numéros par série.
25. En outre, Proximus est prête à annuler encore 35 sous-séries de 100 numéros libres consécutifs. Proximus a indiqué dans sa réponse de quelles séries il s'agissait. L'IBPT estime que les opérateurs qui disposent de plusieurs blocs de numéros 0800 doivent faire des efforts comparables. L'IBPT prendra les mesures nécessaires à cet effet.

### 3.3. Taux d'occupation minimal

26. La méthode décrite au paragraphe 14 sera formalisée. Alors qu'aucun taux d'occupation minimal n'est appliqué jusqu'à présent en se basant sur une approche qualitative, en cas de demande de réservation supplémentaire d'un bloc de numéros, l'IBPT n'octroiera celle-ci que s'il est démontré dans la demande que 85 % de la capacité de numérotation attribuée précédemment est déjà en service pour les clients. L'IBPT peut ainsi évaluer plus précisément une utilisation réelle et une gestion efficace de la capacité de numérotation demandée (voir le paragraphe 11).

### 3.4. Limitation du nombre de blocs par demande

27. Le nombre de blocs de numéros dans une demande initiale est limité à 2 blocs (de 100 numéros). Une demande supplémentaire est systématiquement limitée par bloc de 100 numéros. La capacité maximale demandée initialement de 2 blocs (au lieu d'un bloc, ce qui serait plus efficace) est justifiée pour limiter dès le départ les coûts de mise en œuvre de ces numéros.

### 3.5. Solutions sur le long terme

#### 3.5.1. Solutions possibles sur le long terme

28. Certains répondants estiment que les actions énumérées aux paragraphes 24 à 27 inclus suffiront sur le long terme, alors que d'autres ne sont pas d'accord avec cela.
29. En ce qui concerne un scénario sur le long terme, les options 6 (ajout d'un chiffre à l'ensemble de la série 0800 avec une période de transition) et 7 (ajout d'un chiffre à l'ensemble de la série 0800 sans période de transition) ne sont pas soutenues. L'IBPT rejoint ce large consensus. Cela signifie que la série 0800 0 (10 blocs de 1 000 numéros) ne doit plus être bloquée à cet effet. Il convient toutefois de noter que si l'on optait pour des numéros plus longs sous 0800 (donc l'option 5), une capacité devrait être encore réservée dans cette série de numéros (voir le paragraphe 30).
30. Sans parler de VOO (voir le paragraphe 31), il existe deux avis divergents en ce qui concerne le scénario de préférence pour la solution sur le long terme (voir les paragraphes 11 à 20 de la synthèse). Le premier groupe estime que deux chiffres doivent être ajoutés sur la base de la série 0800 0X, créant des numéros de différente longueur (option 5). L'autre groupe préfère créer une nouvelle identité de service (typiquement 0801) (option 4). Les deux scénarios permettent de créer une nouvelle capacité de numérotation considérable. Pour concrétiser le premier scénario, l'on pourrait bloquer les séries 0800 01 et 0800 02 et obtenir 2 000 blocs de 100 numéros en plus. Ce nombre est de 1 000 blocs de 100 numéros dans le deuxième scénario (où la longueur des numéros 0801 et 0800 reste la même). Conformément à l'article 54 de l'AR Numérotation (voir le paragraphe 10 ci-dessus), l'option 5 (numéros plus longs) ne peut être décidée que par le ministre après avis de l'Institut et consultation des opérateurs. Une nouvelle identité de service nécessite en principe l'adaptation de l'AR Numérotation (article 45 de l'AR Numérotation, voir le paragraphe 9 ci-dessus)<sup>6</sup>.
31. VOO préfère l'option 8 comme solution sur le long terme. L'IBPT est d'accord avec le fait que la création d'un pool géré par exemple par l'IBPT et via lequel des numéros sont directement attribués aux demandeurs, numéro par numéro, représente la méthode la plus efficace en matière de gestion des numéros. Toutefois, ce modèle exige des investissements au niveau de l'IT et engendre un coût d'exploitation assez élevé par rapport au modèle de gestion actuel. Ce n'est pas proportionné par rapport au potentiel de ce marché, qui varie selon les répondants entre « en stagnation » et « en légère croissance ». Si l'on choisit un tel modèle de gestion, cela ne pourra également se faire qu'après avoir adapté l'AR Numérotation, ce qui n'est pas faisable à court terme. Vu les arguments précédents et le constat qu'aucun autre opérateur ne soutient ce choix, l'IBPT estime qu'une telle solution n'est pas opportune.
32. La piste consistant à utiliser les redevances annuelles des numéros 0800 afin de stimuler l'utilisation efficace de numéros n'est soutenue que par VOO. Pour le moment, ce n'est pas faisable à court terme selon l'IBPT, parce que cela nécessite également une adaptation de l'AR Numérotation. Lors d'une prochaine adaptation de cet AR, cela pourrait être envisagé.

---

<sup>6</sup> En attendant cette modification, l'IBPT peut éventuellement déjà prendre des initiatives après autorisation du ministre (voir le paragraphe 8 ci-dessus).

33. En appliquant les mesures énumérées aux paragraphes 24 et 25, 165 blocs de 100 numéros sont au total mis à la disposition du marché. Ceux-ci se composent de 50 blocs liés à la restitution des blocs de 1 000 numéros, de 35 blocs liés à l'annulation de Proximus et de 80 blocs de la série 0800 0. Pour le moment, deux demandes de réservation de 1 000 numéros chacune sont suspendues.
34. Vu la demande limitée du marché (voir le paragraphe 13), l'IBPT estime que la récupération des ressources de numérotation est suffisante pour gérer la pénurie de blocs de numéros 0800 sur le moyen terme<sup>7</sup>. Vu les incertitudes au niveau de la demande pour ce type de ressources de numérotation combinées à l'absence de consensus sur le marché concernant la solution sur le long terme, l'IBPT estime qu'il n'est pas opportun de déjà faire un choix détaillé pour le long terme. L'IBPT rejoint toutefois le consensus excluant les options 6 (ajout d'un chiffre à l'ensemble de la série 0800 avec une période de transition), 7 (ajout d'un chiffre à l'ensemble de la série 0800 sans période de transition) et 8 (création d'un pool) pour la solution sur le long terme.

### 3.5.2. Garantir les options de nouvelle identité de service et des sous-séries avec des numéros plus longs

35. Pour continuer à permettre l'option 4 (nouvelle identité de service) à l'avenir, l'IBPT continuera à bloquer la série 080 1 comme c'est déjà le cas. En outre, les séries 0800 00 et 0800 01 seront bloquées pour garantir à l'avenir l'option 5 (sous-séries avec des numéros plus longs), donc non disponibles pour la réservation.
36. Chaque année, l'IBPT surveillera de près la réserve de blocs de numéros 0800. En outre, des statistiques seront demandées chaque année afin d'obtenir une vue détaillée de l'évolution du marché 0800 et du taux d'occupation des numéros attribués chez les différents opérateurs.
37. En fonction de la nécessité, avec comme contribution importante les données obtenues via l'exercice de monitoring, l'IBPT lancera une nouvelle consultation pour choisir entre l'option 4, l'option 5 ou les deux comme solution sur le long terme.
38. Conformément à l'article 36 de l'AR Numérotation (voir le paragraphe 7), les nouvelles règles entreront en vigueur le [date] (en fonction de l'article 36, alinéas 3 et 4 de l'AR, voir le paragraphe 7).

## 4. Décision

39. Le Conseil de l'IBPT décide

1° de répondre à la pénurie de numéros 0800 à court terme en :

- a. réservant des blocs de numéros 0800 et en les attribuant en blocs de 100 numéros (voir point 3.2) ;
- b. limitant à 2 le nombre maximum de blocs de 100 numéros pour lesquels une demande de réservation peut être introduite par un fournisseur de services de communications électroniques qui ne dispose pas encore d'une réservation antérieure de numéros 0800 (voir point 3.4) ;

---

<sup>7</sup> Il est difficile de faire des estimations, mais sur la base d'une réserve de 165 blocs et d'une demande du marché future identique à celle de ces 5 dernières années (6 demandes au total pour un bloc de numéros à chaque fois, voir le paragraphe 13, donc en moyenne 1,2 demande par an), cette réserve de numéros devrait suffire pendant environ 14 ans (soit 165/1,2). À l'avenir, les blocs de numéros ne seront certes composés que de 100 numéros (voir le paragraphe 24 ci-dessus), mais une partie des blocs de 1 000 numéros attribués actuellement est de toute façon inutilisée (voir le paragraphe 23). Un plus petit nombre de numéros par bloc augmentera donc l'efficacité et pas nécessairement le nombre de demandes.



- c. procédant seulement à la réservation supplémentaire d'un bloc de 100 numéros si le demandeur peut démontrer que la capacité de numérotation déjà attribuée est employée utilement à au moins 85 % pour les clients actifs (voir point 3.3) ;
- 2° de répondre à la pénurie de numéros 0800 à long terme en :
- d. rendant les blocs de numéros 0800 0XA BC, où X = 2 à 9 disponibles librement pour la réservation et en bloquant les blocs de numéros 0800 00 et 0800 01 pour permettre l'option de la sous-série avec des numéros plus longs (voir point 3.5.2) ;
  - e. bloquant le bloc de numéros 080 1 (bloc de numéros géographiques zone 080) pour permettre l'option consistant à introduire une nouvelle identité de service en parallèle à 0800 (voir point 3.5.2).

40. Cette décision entre en vigueur le [date] (en fonction de l'article 36, alinéas 3 et 4 de l'AR, voir le paragraphe 7).

## 5. Voies de recours

Conformément à l'article 2, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.

La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil

**ANNEXE 1 : SYNTHÈSE DES CONTRIBUTIONS À LA CONSULTATION DU 24 MARS  
2019 CONCERNANT L'AUGMENTATION DE LA RÉSERVE DE NUMÉROS 0800**

## TABLE DES MATIÈRES

ANNEXE 1 : SYNTHÈSE DES CONTRIBUTIONS À LA CONSULTATION DU 24 MARS 2019 CONCERNANT L'AUGMENTATION DE LA RÉSERVE DE NUMÉROS 0800.....	1
Synthèse des contributions .....	3
1. Questions 1 & 2 – Analyse du problème et demande de données.....	3
2. Question 3 – Sous-séries et incitants financiers.....	3
3. Question 4 – Introduction d'une nouvelle identité de service et/ou ajout d'un chiffre supplémentaire .....	4
4. Question 5 – Un numéro 0800 510ABC peut-il coexister avec 0800 510AB ? .....	5
5. Question 6 – Les « anciens numéros » et les « nouveaux numéros » correspondants doivent-ils rester accessibles pendant une certaine période ?.....	5
6. Question 7 – Option 6 ou option 7 s'il faut choisir uniquement entre ces deux options .....	6
7. Questions 8 et 9 – Évaluation des options et préférence.....	6

## Synthèse des contributions

### 1. Questions 1 & 2 – Analyse du problème et demande de données

1. Tous les opérateurs sont d'accord avec le constat de l'IBPT selon lequel la réserve actuelle de blocs de numéros 0800 n'est peut-être plus suffisante et que des mesures doivent être prises d'urgence afin de remédier à ce problème.
2. Les opérateurs suivants donnent un aperçu du nombre de numéros 0800 en service sur leurs réseaux :

Opérateur	Nombre de blocs de numéros (1 000 numéros) attribués au 1 <sup>er</sup> mai 2019	Nombre de numéros en service	Taux d'occupation (%)
BT	3	[Confidentiel]	[Confidentiel]
Colt	4	[Confidentiel]	[Confidentiel]
Destiny	1	[Confidentiel]	[Confidentiel]
Orange Belgium	4	[Confidentiel]	[Confidentiel]
Proximus	50	[Confidentiel]	[Confidentiel]
Telenet	12	[Confidentiel]	[Confidentiel]
Verizon	4	[Non confidentiel, mais n'est pas mentionné <sup>8</sup> ]	[Non confidentiel, mais n'est pas mentionné <sup>9</sup> ]
VOO	1	[Confidentiel]	[Confidentiel]
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	[Confidentiel]	[Confidentiel]

3. Les huit opérateurs suivants ne disposaient que d'un seul bloc de numéros 0800 attribué de 1 000 numéros au 1<sup>er</sup> mai 2019 et n'ont pas répondu à la consultation : 3StarsNet , CenturyLink communications, Dialoga Servicios, Orange Business, OVH, United Telecom, Voxbone et Weepee. Voxbone dispose également d'un bloc de numéros réservé.
4. BT signale que la pénurie de numéros 0800 doit être résolue étant donné la croissance toujours en cours aux Pays-Bas. [Confidentiel]. Proximus s'attend par contre à ce que le marché des numéros 0800 ne se développe que très peu, voire pas du tout. Verizon déclare voir peu de mouvement dans l'utilisation de ces numéros. [Confidentiel].

### 2. Question 3 – Sous-séries et incitants financiers

5. Suite à la consultation, Proximus a annulé trois blocs de numéros 0800 et Orange et Telenet en ont annulé chacune un. Cela signifie que la réserve a augmenté de cinq blocs de numéros.

---

<sup>8</sup>Étant donné que tous les autres opérateurs considèrent ces chiffres comme confidentiels, nous ne les indiquons pas non plus concernant Verizon.

<sup>9</sup>Étant donné que tous les autres opérateurs considèrent ces chiffres comme confidentiels, nous ne les indiquons pas non plus concernant Verizon.

6. Proximus est disposée à mettre 6 autres blocs de 1 000 numéros attribués à la disposition des autres opérateurs. Dans ces blocs de numéros, il y a toutefois déjà un certain nombre de numéros en service pour Proximus et un certain nombre de numéros transférés à d'autres opérateurs. Les numéros libres restants peuvent être mis à disposition après attribution par l'IBPT du bloc de numéros à l'opérateur intéressé. L'opérateur auquel le bloc de numéros a été attribué peut utiliser les numéros libres de cette série en fonction des besoins après un portage de numéro. Proximus configurera ces numéros de manière à ce qu'ils ne puissent être transférés qu'à un opérateur donné auquel l'IBPT a attribué le bloc de numéros. Proximus informe (chiffres d'avril 2019) que ces 6 séries contiennent 35 sous-séries de 100 numéros libres consécutifs. En appliquant ce mécanisme, le taux d'occupation passe à [confidentiel].
7. Comme alternative au mécanisme décrit au point précédent, les opérateurs pourraient encore, selon Proximus, transférer des numéros libres entre eux, après réattribution par l'IBPT (mais alors par numéro), sur la base de la portabilité des numéros.
8. La diminution du minimum de réservation et d'attribution par bloc de 1 000 numéros à 100 numéros fait l'unanimité. Cela permet d'accroître l'efficacité.
9. Selon VOO, les redevances annuelles appliquées aux numéros 0800 sont actuellement trop faibles pour inciter suffisamment les opérateurs à gérer plus efficacement cette ressource limitée. Une piste consiste à faire payer les opérateurs non plus par bloc mais par numéro en service. Ce raisonnement doit être lu conjointement avec le paragraphe 40. Une augmentation des redevances est exclue pour Proximus et Verizon.
10. Verizon plaide pour que certains seuils soient observés de manière à ce que des blocs de numéros puissent être retirés. Par exemple, si un bloc de 1 000 numéros n'a pas au moins 800 numéros en service, les sous-blocs restants sont retirés.

### **3. Question 4 – Introduction d'une nouvelle identité de service et/ou ajout d'un chiffre supplémentaire**

11. Pour BT, la création d'une nouvelle identité de service (par exemple 801) n'est pas une option, car elle suscitera une certaine confusion parmi les appelants/utilisateurs (problème de reconnaissance, image d'un appel coûteux) et a un impact trop important sur les systèmes de facturation (l'adaptation nécessite au moins 1 an). Toujours selon BT, une capacité supplémentaire doit être créée sur la base de la série 0800 0X en ajoutant deux chiffres supplémentaires. Il faut également prévoir un délai suffisant pour introduire cette option sur les plans technique et opérationnel (1 an). Étant donné que ces nouveaux numéros 0800 sont plus longs que les numéros 0800 actuels, il convient de diminuer les redevances annuelles.
12. Colt partage l'avis de BT et renvoie à la situation aux Pays-Bas où les numéros 0800 plus longs sont moins chers que les numéros plus courts. Il invoque principalement l'argument selon lequel la nouvelle identité de service est problématique pour ce qui est du marketing.
13. Destiny privilégie l'option avec la nouvelle identité de service étant donné que l'impact sur les systèmes des opérateurs est limité. Il cite à la fois la France et le Royaume-Uni comme exemples d'autres pays qui utilisent également plusieurs séries en raison de la pénurie de ce type de numéros.
14. Orange Belgium n'est pas contre l'introduction d'une nouvelle identité de service. Si la communication avec le consommateur est suffisante, il n'y a pas d'impact négatif du point de vue marketing. Il est également fait référence à la France, où plusieurs séries de services « freephone » sont actuellement utilisées. Cela ne semble pas poser de problème au consommateur français. L'option avec des numéros 0800 plus longs qui est privilégiée par BT et Colt n'est pas soutenue en raison de conséquences techniques et opérationnelles disproportionnées.

15. Pour Proximus, l'introduction d'une nouvelle identité de service, par exemple 0801, en parallèle, constitue la solution la plus appropriée pour augmenter structurellement la capacité de numérotation. Le problème de la reconnaissance constitue néanmoins un inconvénient. L'inconvénient d'une sous-série comportant des numéros 0800 plus longs est que cela peut sembler déroutant pour le public. Une analyse plus détaillée en termes d'impact opérationnel et technique est nécessaire. Cependant, Proximus indique que ces options ne seront pas nécessaires et ne devront être explorées que si une capacité supplémentaire importante est requise.
16. Les options 4 et 5 sont difficiles pour Scarlet. Elle fournit des arguments similaires à ceux énumérés ci-dessus. Elle signale également qu'un numéro 0800 plus long peut être un inconvénient.
17. Pour Telenet, l'option avec la nouvelle identité de service n'est pas intéressante et l'option avec une sous-série plus longue demande des efforts disproportionnés.
18. Verizon déclare que les deux options sont inacceptables compte tenu de la complexité technique et du fait qu'elles auront un impact disproportionné sur les prestataires de services transfrontaliers tels que Verizon.
19. VOO indique que la solution avec une sous-série d'une longueur de numéro plus longue est plus complexe et entraîne des coûts supplémentaires par rapport à l'option 4. Le risque d'erreurs de facturation augmentera. La solution privilégiée par VOO figure au paragraphe 40.
20. L'ASBL Portabilité des numéros signale que les deux options impliquent une modification dans la CRDC<sup>10</sup> pour laquelle on ne sait pas clairement qui devra supporter les coûts.

#### **4. Question 5 – Un numéro 0800 510ABC peut-il coexister avec 0800 510AB ?**

21. Selon BT, cette question doit être approfondie, mais à première vue, cette mise en œuvre semble complexe.
22. En théorie, cela devrait être possible dans le réseau de Destiny.
23. Orange répond par l'affirmative à cette question. [Confidentiel].
24. Pour Proximus, c'est peut-être possible du point de vue du réseau; une analyse supplémentaire est toutefois nécessaire pour être fixé. Cependant, les systèmes informatiques de Proximus ne sont probablement pas en mesure de prendre en charge la coexistence, par exemple, de 0800510ABC et 0800510AB.
25. Verizon déclare qu'un tel scénario a un impact opérationnel majeur.
26. VOO écrit que même si une telle option est techniquement possible, elle est difficile à réaliser et qu'il existe un risque d'erreurs, en particulier pendant la phase de transition.

#### **5. Question 6 – Les « anciens numéros » et les « nouveaux numéros » correspondants doivent-ils rester accessibles pendant une certaine période ?**

27. Pour BT, il s'agit d'une solution complexe et pour Colt et Verizon, ce n'est pas une option.
28. Destiny et Orange estiment qu'il est préférable d'effectuer la transition à un moment T donné, où les anciens numéros ne sont plus accessibles (au cas où cette option serait tout de même retenue).
29. Proximus préfère une longue période de transition pour limiter les coûts pour les clients et indique qu'une analyse plus détaillée est nécessaire.

---

<sup>10</sup> Common Reference Database Centre (banque de données de référence centrale pour la portabilité des numéros).

## 6. Question 7 – Option 6 ou option 7 s’il faut choisir uniquement entre ces deux options

30. Aucune partie ne privilégie les options 6 (ajout d’un chiffre avec période de transition) et 7 (ajout d’un chiffre sans période de transition). Le coût de ces options est trop élevé par rapport à l’objectif visé.
31. S’il fallait tout de même choisir, Destiny préférerait l’option 6 à l’option 7. Pour Scarlet, Orange et VOO, c’est justement l’inverse. Proximus opterait pour l’option 6 avec une période de transition de 2 ans. Selon Proximus, une trop grande capacité de numérotation inutile est encore créée dans le cadre de ces options.

## 7. Questions 8 et 9 – Évaluation des options et préférence

32. Aucun répondant n’est en faveur de l’option 1, à savoir l’adoption d’une approche attentiste (ne rien faire). Les options 6 et 7 ne rencontrent la préférence d’aucune partie. La majorité exclut même ces dernières options, principalement en raison de la complexité technique et opérationnelle.
33. BT donne sa préférence aux options 2, 3 et 5. L’option 2 pourrait être complémentaire à l’option 3, à condition que Proximus et Telenet annulent un grand nombre de blocs de numéros pour lesquels elles disposent actuellement d’une attribution.
34. Colt souhaite que, dans un premier temps, Proximus et Telenet soient obligées de restituer leurs blocs de numéros non utilisés (éventuellement en blocs de 100). À plus long terme, une augmentation est recommandée par l’introduction d’un numéro à 11 chiffres sous 0800 0 (soit deux chiffres supplémentaires) (option 5).
35. Destiny préfère les options 1 et 6. Toutefois, pour l’option 1, il est fait référence à la restitution et au fractionnement des blocs de numéros non utilisés, ce qui, selon l’IBPT, correspond plutôt à l’option 2.
36. Les options privilégiées par Orange sont l’option 3 et ensuite l’option 2. Elle demande à ce que ces options soient mises en œuvre avant de considérer d’autres options. Si l’option 3 ne fournit pas suffisamment de séries, l’ouverture de la série de numéros 0800 0 permet de créer des numéros supplémentaires. Orange n’est cependant pas opposée à l’introduction d’une toute nouvelle série, par exemple la série de numéros 0801.
37. Proximus et Scarlet estiment qu’il est très improbable que la capacité totale de numéros 0800 soit insuffisante et que l’accent doit surtout être mis sur l’optimisation. Une réserve de numéros supplémentaire suffisante doit être générée par l’annulation (voir les paragraphes 5 et 6) de blocs de numéros attribués, la mise à disposition de sous-blocs plus petits et l’attribution de séries de 100 au lieu de 1 000 numéros (voir le paragraphe 8). Pour Proximus, le mécanisme de portabilité des numéros peut également être utilisé par numéro. Si des numéros supplémentaires devaient un jour être nécessaires, cet acteur du marché préférerait utiliser la série supplémentaire 0801. L’option 8 est exclue par Proximus, parce que son organisation nécessite un effort important de la part du marché. Les coûts de gestion augmenteraient également si l’on optait pour un pool de numéros 0800.
38. Pour aborder le problème de la pénurie des numéros 0800 disponibles de manière proportionnée et efficace, Telenet est favorable à l’application de l’option 2 (utilisation de la réserve de numéros existante) et de l’option 3 (optimisation de la gestion). Les autres options ne semblent pas résoudre le problème (option 1), ne sont pas attrayantes pour les utilisateurs de numéros « freephone » (option 4), ou nécessitent des efforts disproportionnés (options 5 à 8) de la part des opérateurs alors que d’autres options moins disruptives existent pour traiter le problème. Telenet demande à l’IBPT d’utiliser d’abord les séries de numéros disponibles et bloquées existantes.



39. Le scénario privilégié par Verizon est l'option 3 ; au cas où cela serait insuffisant, il peut être complété ultérieurement par l'option 2. Les autres scénarios sont inutiles et disproportionnés, à l'exception du scénario 8. Toutefois, ce dernier risque de générer une charge administrative.
40. En premier lieu, VOO préfère une solution visant à optimiser la gestion de la réserve de numéros sans impact pour les clients (option 3) et est la seule partie qui souhaite également recourir aux redevances annuelles pour donner les bons incitants aux acteurs du marché. VOO souhaite mettre un terme à l'attribution de blocs aux opérateurs. Ceux-ci doivent être restitués à l'IBPT avec une réattribution immédiate des numéros qui sont en service. La capacité de numérotation restante doit ensuite être mise à la disposition des futurs demandeurs. Selon l'IBPT, cette approche rejoint plutôt l'option 8.
41. L'ASBL Portabilité des numéros préconise des options qui limitent l'impact sur la CRDC, étant donné que l'adaptation de celle-ci nécessite non seulement des efforts au niveau de la CRDC, mais doit également être effectuée de manière synchronisée par tous les opérateurs. Elle préfère l'option 1 en combinaison avec l'option 3. Selon l'IBPT, cela revient donc à une préférence pour l'option 3 étant donné que l'option 1 implique l'attente.