



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

**I B P T**

---

Référence : 2012/01

**CONSULTATION ORGANISÉE PAR LE CONSEIL DE L'IBPT  
CONCERNANT  
L'INTRODUCTION EVENTUELLE DE NUMEROS 076 POUR DES SERVICES DE  
NUMEROS PERSONNELS ET DE NUMEROS 079 POUR DES NUMEROS  
D'ENTREPRISE**

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Délai de réponse : jusqu'au 16 avril 2012

Personne de contact : Jan Vannieuwenhuyse, Premier Ingénieur-Conseiller (02 226 87 59)

Adresse de réponse par e-mail : [jan.vannieuwenhuyse@ibpt.be](mailto:jan.vannieuwenhuyse@ibpt.be)

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

Cette consultation a lieu conformément à l'article 140 de la loi du 13 juin 2005.

## TABLE DES MATIERES

1. Contexte .....	3
1.1. OBJECTIF DE LA CONSULTATION .....	3
1.2. CADRE LÉGAL EN MATIÈRE DE NUMÉROS D'ENTREPRISE ET DE NUMÉROS PERSONNELS.....	3
2. Numéros d'entreprise et numéros personnel dans la pratique.....	6
3. Autres considérations .....	6
4. Questions.....	6
5. Principes tarifaires de détail pour les appels vers des numéros d'entreprise et des numéros personnels.....	7

## 1. Contexte

### 1.1. Objectif de la consultation

Dernièrement, l'IBPT s'est vu demander par un acteur du marché de rendre disponible sur le marché belge la série qui est prévue pour les **numéros d'entreprise** dans l'arrêté royal 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 (abrégé AR Numérotation). Ces numéros sont exclusivement destinés aux entreprises et commencent par l'identité de service « 79 ». La série de numéros qui y correspond pour les consommateurs commence par l'identité de service « 76 » et est intitulée **numéros personnels**.

Par la présente consultation, l'IBPT souhaite, comme prévu par l'article 36 de l'AR Numérotation, examiner si l'assise des différentes parties prenantes est suffisante pour introduire ces séries de numéros. L'IBPT souhaite également examiner comment les principes tarifaires pour les communications vers ce type de numéros, comme prévu à l'AR Numérotation, doivent être interprétés.

Si la consultation devait établir que l'assise est suffisante pour ces séries de numéros et qu'une solution satisfaisante est trouvée pour la détermination des principes tarifaires, l'IBPT rendra ces séries de numéros disponibles en Belgique en déterminant les principes tarifaires sous la forme d'une décision. Si tel n'est pas le cas, une communication sera publiée.

### 1.2. Cadre légal en matière de numéros d'entreprise et de numéros personnels

L'AR Numérotation stipule aux articles 1, 52 et 53 ce qu'il y a lieu d'entendre par numéros personnels et numéros d'entreprise :

*Art. 1 16° "service de numéro personnel" : service visant à faciliter la communication de personne à personne. Un utilisateur final de ce type de services peut établir et recevoir des appels sur la base d'un numéro propre, indépendant du réseau sur n'importe quel appareil, fixe ou mobile, indépendamment de l'emplacement géographique ;*

*Art. 52. « L'identité de service 76 est utilisée pour l'offre de services de numéros personnels aux personnes physiques qui ont une résidence principale en Belgique.*

*Les numéros avec l'identité de service 76, appelés également ci-après « numéros personnels », peuvent être attribués pour des services de nomadité, cependant uniquement si ce service est fourni à des personnes physiques qui ont une résidence principale en Belgique.*

*La capacité de numérotation disponible derrière l'identité de service visée dans cet article est individuellement réservable par série de 10.000 numéros.*

*La terminaison des appels vers ces numéros peut se faire sur la base du Procotole Internet. La conversion du numéro d'appel n'est pas une exigence nécessaire pour l'acheminement des appels vers ces numéros.*

*Les numéros personnels sont indépendants du réseau.*

*L'utilisateur final qui utilise ces numéros ne doit pas disposer d'un point de terminaison physique unique et peut utiliser ces numéros à l'étranger pour une période indéterminée.*

*L'Institut fixe les principes tarifaires des appels vers les numéros visés dans le présent article après consultation des opérateurs.*

*Les numéros visés dans cet article ne peuvent être réservés qu'après que la décision dont il est question à l'alinéa précédent ait été prise par l'Institut.*

*Les opérateurs qui sont titulaires des numéros visés par cet article et qui autorisent leurs abonnés à utiliser ces numéros de manière nomade empêchent leurs utilisateurs finals d'établir des appels sur le territoire belge à l'aide de ces numéros courts nationaux 100, 101 et 112, tant que la collaboration de ces opérateurs avec les centrales de gestion des services d'urgence et les services de police concernant l'identification de l'appelant n'est pas garantie conformément aux modalités fixées en exécution de l'article 107, §3, de la Loi.*

*Par dérogation à l'alinéa précédent, les appels vers les services d'urgence visés à l'alinéa précédent par le titulaire du numéro géographique national E.164 sont autorisés, si le titulaire en question peut assurer en toutes circonstances l'identification de l'appelant, visée au présent alinéa ainsi que le bon routage."*

#### *Art. 53*

*"L'identité de service 79 est utilisée pour l'installation et l'offre de réseaux d'entreprise. Dans le sens de cet article, un réseau d'entreprise est l'ensemble de liaisons privées ou non, par le biais desquelles des communications électroniques peuvent être envoyées et grâce auxquelles les filiales d'une même entreprise situées à différents endroits physiques peuvent être reliées l'une avec l'autre.*

*La capacité de numérotation disponible derrière l'identité de service visée dans cet article est individuellement réservable par série de 10.000 numéros.*

*La terminaison des appels vers les numéros utilisant l'identité de service 79, également appelés ci-après « numéros d'entreprise », peut se faire sur la base du Protocole Internet.*

*La conversion du numéro d'appel n'est pas une exigence nécessaire pour l'acheminement des appels vers ces numéros.*

*Les numéros d'entreprise sont utilisés pour l'installation et l'offre de réseaux d'entreprise virtuels ou non avec une large portée géographique allant éventuellement jusqu'à l'étranger. Ils peuvent éventuellement être utilisés comme numéro de contact unique de l'entreprise en question.*

*L'offre de services payants par le biais de réseaux de communications électroniques via ces numéros est interdite.*

*L'Institut fixe les principes tarifaires des appels vers les numéros visés dans le présent article après consultation des opérateurs.*

*Les numéros visés dans cet article ne peuvent être réservés qu'après que la décision dont il est question à l'alinéa précédent ait été prise par l'Institut.*

*Les opérateurs qui sont titulaires des numéros visés par cet article et qui autorisent leurs abonnés à utiliser ces numéros de manière nomade empêchent leurs utilisateurs finals d'établir des appels sur le territoire belge à l'aide de ces numéros courts nationaux 100, 101 et 112, tant que la collaboration de ces opérateurs avec les centrales de gestion des services*

*d'urgence et les services de police concernant l'identification de l'appelant n'est pas garantie conformément aux modalités fixées en exécution de l'article 107, §3, de la Loi.*

*Par dérogation à l'alinéa précédent, les appels vers les services d'urgence visés à l'alinéa précédent par le titulaire du numéro géographique national E.164 sont autorisés, si le titulaire en question peut assurer en toutes circonstances l'identification de l'appelant, visée au présent alinéa ainsi que le bon routage."*

Le Rapport au Roi précise en outre :

*L'article 52 introduit l'identité de service 76, pour l'offre de services de numéros personnels, définie à l'article 1<sup>er</sup>,16°. Les fameux 'numéros personnels' introduits par ce biais ont été créés afin de permettre aux consommateurs d'être appelés via un numéro unique indépendant de l'emplacement où ils se trouvent et/ou du réseau (également le réseau mobile) auquel ils sont reliés. Les clients obtiennent ainsi le contrôle de leurs appels entrants et sont toujours joignables. Une caractéristique inhérente de cette série de numéros est qu'elle peut être utilisée (quasi) en permanence de manière nomade par des personnes dont la résidence principale est située en Belgique. Vu qu'ils sont indépendants du réseau, ces numéros peuvent aussi être utilisés pour les services dits services de convergence fixe et mobile.*

*L'article 52, alinéa 3, stipule que, contrairement aux autres numéros E.164 nationaux non géographiques, la conversion des numéros (par exemple en un numéro géographique) n'est pas une exigence nécessaire pour que les appels atteignent leur destination. Le fait que la conversion de numéros soit nécessaire dépend de l'utilisation du Protocole IP. En principe, la conversion de numéros n'est pas nécessaire en cas d'utilisation de ce protocole. En cas contraire, il est effectivement peut-être encore nécessaire d'effectuer une conversion de numéros.*

*Le caractère indépendant du réseau des numéros personnels, mentionné à l'article 52, alinéa 4, vise le phénomène où en utilisant le protocole IP la couche de transport et de services sont séparées et de ce fait, des services peuvent se développer indépendamment de la couche de transport sous-jacente. Les numéros E.164 classiques fonctionnent et ce tant pour les noms que pour les adresses. Toutefois, la séparation des couches provoque la disparition de la tâche d'adressage du numéro E.164 et il ne reste plus que la tâche d'identification. Ce numéro est donc indépendant du réseau. La tâche d'adressage est prise en charge par des mécanismes de conversion non visibles par l'utilisateur final.*

*Il va de soi que les opérateurs pouvant fournir eux-mêmes la terminaison des appels, car ils disposent de leur propre réseau avec des clients directement connectés, peuvent également fournir ce service.*

*Les numéros d'entreprise introduits par l'article 53, ont la même fonctionnalité que les numéros personnels à la différence qu'ils sont introduits pour l'établissement et la fourniture de réseaux d'entreprise. Les appels vers ces numéros se termineront principalement sur le propre réseau d'entreprise. Ce propre réseau d'entreprise peut supporter aussi bien les services de communications électroniques fournis en position déterminée que les services de communications électroniques mobiles.*

*Les numéros d'entreprise peuvent être formés depuis tous les réseaux et peuvent pour l'entreprise en question également service de guichet d'information unique à l'attention des clients et des parties intéressées par l'entreprise, ses produits et services, sans pour autant être exploités comme un numéro payant.*

## 2. Numéros d'entreprise et numéros personnel dans la pratique

La description ci-dessus établit clairement que la fonctionnalité tant des numéros d'entreprise que des numéros personnels est identique. A savoir la mise à disposition de numéros uniques totalement indépendants du réseau pour l'établissement et la réception d'appels. Ceux-ci peuvent être reçus tant sur des réseaux fixes, mobiles que convergés. Le mécanisme technique d'acheminement de ces appels est tout à fait flexible et il est possible d'utiliser la technologie ENUM pour acheminer directement les communications téléphoniques vers des adresses IP. Ainsi, l'utilisateur peut exercer un contrôle sur la terminaison des appels en déterminant chez quel opérateur un appel est reçu à un moment donné.

Les numéros d'entreprise offrent aux sociétés et aux autorités la possibilité d'utiliser la même identité de service pour différents emplacements dans le pays. Elles ne doivent donc plus utiliser de désignations géographiques (ex. 02 Bruxelles, 03 Anvers). Ce qui permet d'augmenter l'identification et la facilité d'utilisation pour les communications nationales.

Pour les appels établis au départ de numéros personnels ou de numéros d'entreprise, des numéros 076 ou 079 sont communiqués comme identification de la ligne appelante (CLI). Cela s'explique par le fait qu'une conversion de numéros n'est pas toujours requise (voir point 1.2 ci-dessus) et que des appels peuvent être établis depuis des lignes directement reliées à Internet. Ces dernières sont identifiées à l'aide d'adresses IP.

## 3. Autres considérations

Un plan de numérotation est un système commun à tous les opérateurs et utilisateurs.

Autrement dit, si une nouvelle famille de numéros de téléphone est définie, cela risque d'avoir un impact sur toutes les parties prenantes.

Il est donc nécessaire de prendre en considération les coûts et les recettes entraînés par l'introduction de ce type de numéros. Par conséquent, de nouvelles séries de numéros ne peuvent être introduites que si elles sont supportées par une base importante de parties prenantes.

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.

## 4. Questions

L'IBPT souhaiterait connaître votre réponse aux questions suivantes.

### **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 ?

**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 ?

**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 ?

**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 ?

**Question 5 :** Quel serait selon vous l'impact sur l'interconnexion ? A quel marché appartiennent 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) ?

**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 ?

**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 ?

**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, ...) ?

## 5. Principes tarifaires de détail pour les appels vers des numéros d'entreprise et des numéros personnels

Le Rapport au Roi énonce clairement que les numéros 079 (voir point 1.2 ci-dessus) ne peuvent pas être utilisés comme alternative aux numéros payants. Le tarif maximum pour les numéros payants les moins chers est de 30 eurocent par minute (voir article 48 de l'AR Numérotation).

Les appels vers des numéros 076/079 peuvent se terminer tant sur les réseaux fixes que sur les réseaux mobiles. Les tarifs utilisateur final pour les appels vers des numéros 076/079 peuvent être librement fixés par les opérateurs. A cet effet, il est recommandé d'utiliser un plafond tarifaire, qui peut être déterminé à l'aide d'une Décision du Conseil pour les appels vers des numéros 076/079 pour éviter que ces numéros soient positionnés comme une solution alternative aux numéros payants.

Si ce plafond tarifaire est trop bas, alors il y a un risque que les clients potentiellement intéressés décrochent car ils devront supporter eux-mêmes les charges de terminaison comparé à la terminaison sur les réseaux fixes des appels vers des réseaux mobiles.

Si ce plafond tarifaire est trop haut, cela créera une image négative dans le chef des appelants.

Sur la base des tarifs utilisateur final actuellement appliqués sur le marché belge pour les appels vers des numéros fixes et mobiles, l'IBPT estime qu'un plafond tarifaire de maximum 10 eurocent/minute (TVA comprise) devrait être appliqué, le tarif maximum étant calculé de la même manière que l'autre plafond tarifaire repris dans l'AR Numérotation, c.-à-d. en prenant en considération « *le tarif total à payer par l'utilisateur final, y compris la taxe sur la valeur ajoutée, toutes les autres taxes et les coûts de tous les services à payer obligatoirement en plus par l'abonné, facturé* » (art. 1, 22°, AR Numérotation, tel que modifié).

**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 ?

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez  
Membre du Conseil

Catherine Rutten  
Membre du Conseil

Luc Hindryckx  
Président du Conseil