

Décision n° 2006-0639 du 30 novembre 2006 précisant les conditions de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements

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

Vu la directive n° 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 ») ;

Vu la directive n° 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs à l'égard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») ;

Vu la directive n° 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

Vu la directive n° 97/66/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des télécommunications ;

Vu l'arrêt du 25 novembre 2004 de la Cour de justice des Communautés européennes dans l'affaire C 109/03 KPN Telecom BV contre OPTA ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 33-1, L. 33-4, L. 34, L. 35-1, L. 35-4, L. 36-6, L. 36-7 (3°), R. 10 à R. 10-11 ;

Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

Vu le décret n° 2005-606 du 27 mai 2005 relatif aux annuaires et aux services de renseignements et modifiant le code des postes et des communications électroniques ;

Vu le décret n° 2006-82 du 27 janvier 2006 relatif à la conservation du numéro prévue par l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu la décision du Conseil de la concurrence n° 03-D-43 en date du 12 septembre 2003 relative au respect des injonctions prononcées à

l'encontre de la société France Telecom par la cour d'appel de Paris dans son arrêt du 29 juin 1999 ;

Vu la décision n° 2005-0061 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 27 janvier 2005 dédiant les numéros de la forme 118XYZ pour être utilisés comme numéros d'accès aux services de renseignements téléphoniques ;

Vu la décision n° 2005-1084 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation ;

Vu la décision n° 06-D-20 du 13 juillet 2006 relative à des pratiques mises en oeuvre par les sociétés France Télécom, PagesJaunes et PagesJaunes SA dans le secteur des services de renseignements par téléphone et par internet ;

Vu les lignes directrices relatives aux conditions de cession des listes d'abonnés ou d'utilisateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements publiées par l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 16 décembre 2004 ;

Vu la consultation publique de l'Autorité relative au projet de décision réglementaire sur les conditions de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements réalisée entre le 7 juillet et le 29 août 2006 ;

Vu les contributions à la consultation publique susvisée ;

La commission consultative des radiocommunications ayant été consultée le 3 octobre 2006 ;

La commission consultative des réseaux et services de communications électroniques ayant été consultée le 11 octobre 2006 ;

Après en avoir délibéré le 30 novembre 2006,

Pour les motifs suivants :

1. Objet de la décision

L'article L. 34 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) dispose que les opérateurs de communications électroniques sont tenus de communiquer leurs listes d'abonnés ou d'utilisateurs « sur toute demande présentée en vue d'édition d'un annuaire universel ou de fournir un service universel de

renseignements

».

La présente décision, adoptée sur le fondement des dispositions de l'article L. 36-6 de ce même code, a pour objet de préciser certaines règles concernant les droits et obligations afférents à ces opérateurs, dans le cadre de la mise à disposition des listes mentionnées à l'article L. 34 précité. Cette décision rappelle et précise certaines dispositions des articles R. 10 et suivants du CPCE relatifs aux annuaires et aux services de renseignements. Elle abroge les lignes directrices publiées par l'Autorité en date du 16 décembre 2004 relatives à la cession des listes d'abonnés ou d'utilisateurs aux fournisseurs d'annuaires universels et de services universels de renseignements.

L'ARCEP, en adoptant cette décision, a pour objectif d'oeuvrer, dans le cadre de ses prérogatives, d'une part, à la qualité des annuaires universels et des services universels de renseignements au bénéfice des usagers de ces produits et, d'autre part, au caractère effectif du respect des droits des abonnés et utilisateurs en matière d'inscription dans les listes et de protection de leurs données personnelles.

2. Contexte

2.1. Historique et enjeux

2.1.1. Cadre légal

L'article L. 35-1 du code des postes et des télécommunications issu de la loi n° 96-659 du 26 juillet 1996 sur la réglementation des télécommunications a posé le principe de la création d'un annuaire universel, regroupant l'ensemble des abonnés qui désirent y figurer.

La loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communications audiovisuelles a réaffirmé ce principe à l'article L. 34 du code des postes et des communications électroniques : ses dispositions font obligation aux opérateurs visés de communiquer leurs listes d'abonnés et d'utilisateurs aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs de renseignements qui en feraient la demande. En l'occurrence, sont concernés l'ensemble des fournisseurs de services de renseignements ainsi que le prestataire du service universel, tenu notamment de fournir un annuaire papier et un annuaire électronique, qui ont l'obligation de réaliser ces prestations sur la base d'un annuaire universel.

Le décret n° 2005-606 du 27 mai 2005 relatif aux annuaires et aux services de renseignements est venu préciser les articles législatifs en la matière.

2.1.2. Une mise en oeuvre au bilan mitigé

Afin d'assister les acteurs dans la mise en oeuvre effective des services d'annuaire universel, l'Autorité a rapidement mené, en collaboration avec les acteurs concernés, une concertation sur les modalités pratiques de cession de listes.

Ces consultations ont conduit l'Autorité à publier dès décembre 2004 des lignes directrices relatives aux conditions de cession des listes d'abonnés. Par suite, après la publication du décret n° 2005-606 du 27 mai 2005, l'Autorité avait estimé à quatre mois le délai raisonnable nécessaire pour que les opérations de cession de liste aboutissent.

Or les processus de constitution de listes et de signature de contrats ont rencontré un certain nombre de difficultés, se traduisant par des retards considérables dans la mise à disposition effective des listes d'abonnés. Fin octobre 2005, force était de constater que très peu de contrats avaient été signés, soit que les opérateurs n'avaient pas constitué d'offres commerciales à proposer aux éditeurs d'annuaires ou fournisseurs de services de renseignements qui leur en faisaient la demande, soit que la signature de contrat achoppait sur des désaccords entre les parties.

L'Autorité a décidé, fin 2005, d'engager un ensemble d'actions visant à la fois à comprendre l'origine des difficultés et à remédier à cette situation. A côté d'actions, notamment le lancement de procédures visant in fine à sanctionner, le cas échéant, les opérateurs qui persisteraient à ne pas respecter leurs obligations en matière de cession de liste, et de mesures d'information publique, au travers de la publication d'un tableau de bord nominatif mensuel, l'Autorité a engagé un nouveau cycle de concertation multilatérale avec l'ensemble des acteurs.

Au travers de cette concertation et des autres actions dans lesquelles elle était engagée, l'Autorité a identifié un besoin fort de précisions des obligations des opérateurs en matière de constitution et de cession de listes.

Des interprétations différentes des mêmes textes conduisent en effet à des pratiques différenciées des opérateurs quant à leur collecte des données d'annuaire et leurs propositions de contrat et à des difficultés en matière de contractualisation entre opérateurs et éditeurs. En outre, depuis la parution des lignes directrices de l'Autorité, des faits nouveaux (parution du décret de mai 2005 remplaçant et annulant le précédent décret paru en août 2003, arrêt de l'offre de données enrichies de Pages Jaunes en direction des annuairistes et

fournisseurs de services de renseignements), des retours d'expérience (émanant notamment des services de renseignements désormais en concurrence) et de nouveaux éléments de jurisprudence (arrêt OPTA-KPN, décision n° 06-D-20 du 13 juillet 2006 relative à des pratiques mises en oeuvre par les sociétés France Télécom, PagesJaunes et PagesJaunes SA dans le secteur des services de renseignements par téléphone et par internet) ont rendu souhaitable un réexamen des lignes directrices. Il est apparu que seule une décision réglementaire, et non de nouvelles lignes directrices, étaient à même d'apporter les éléments de clarification et de sécurité juridique nécessaires au secteur et au consommateur.

2.1.3 Des enjeux importants à la fois pour l'abonné et pour le consommateur

Les problèmes rencontrés dans la constitution des listes et dans les processus de cession rejaillissent sur la qualité des annuaires universels et des services universels de renseignements. Dans le respect des textes réglementaires, cette qualité doit être à la mesure :

- des attentes des abonnés et utilisateurs du service téléphonique, qui souhaitent être correctement informés de leurs droits de parution, être en mesure de les exercer convenablement, être assurés du respect par les opérateurs et éditeurs de leurs choix de parution et de la protection de leurs données personnelles, enfin, lorsqu'il font le choix de figurer dans l'annuaire, pouvoir être correctement recherchés, identifiés et contactés au moyen des annuaires universels ou des services universels de renseignements ;
- des attentes des consommateurs qui souhaitent pouvoir y trouver des informations précises, fiables et à jour.

Au demeurant, au regard des dispositions du CPCE en matière d'annuaire universel, si le législateur a manifestement tenu à régir la mise à disposition des utilisateurs finals de produits d'annuaires universels et de services universels de renseignements dans un contexte nouveau où les acteurs fixes et mobiles chargés d'une telle mise à disposition et les acteurs qui en bénéficient sont désormais démultipliés, son intention n'a cependant pas été d'admettre ou de rendre possible dans le même temps une dégradation de la qualité de ce type de produits et services par rapport à la situation qui prévalait avant l'ouverture à la concurrence. Or l'expérience montre que cette complexité accrue, en dépit des nombreux éléments structurants apportés par les textes réglementaires actuels, est source de perte de qualité des annuaires et de risques associés à la

protection des données personnelles.

Un premier critère de qualité des annuaires universels est leur caractère exhaustif. Les annuaires doivent comprendre tous les abonnés et utilisateurs ayant souhaité y figurer et l'ensemble des numéros qu'ils ont souhaité voir inscrits. Il est donc essentiel que d'une part le processus d'inscription mis en place par les opérateurs soit accessible et efficace et d'autre part que les processus de contractualisation entre opérateurs et éditeurs soient menés à leur terme et fonctionnent correctement.

Un second critère est la précision. Cela demande d'une part que toutes les informations pertinentes prévues par les textes y figurent, en veillant à ce que les précisions que les abonnés jugent utiles soient prises en compte, sans toutefois nuire, par excès inverse, à l'exactitude des données mises à la disposition du public. Cela demande d'autre part que les éditeurs disposent des données relatives à un abonné leur permettant d'opérer les vérifications minimales nécessaires à un annuaire fiable.

Un troisième critère est la pertinence des données d'annuaire au moment de leur mise à disposition du public. Cela impose des délais de mise à jour courts et une gestion appropriée des changements d'opérateurs quand les abonnés choisissent la conservation du numéro.

2.1.4. Contenu de la décision

Au total, sept principaux sujets ont été identifiés comme nécessitant des précisions aux textes réglementaires :

1. Les rôles et obligations respectifs des différents acteurs auprès desquels sont souscrits les abonnements ;
2. Le périmètre des bénéficiaires de la mise à disposition des listes en application de l'article L. 34 du code ;
3. Le périmètre précis de l'annuaire universel en termes de données collectées et transmises ;
4. L'information que doivent fournir les opérateurs et les distributeurs aux abonnés ou utilisateurs concernant leurs droits en matière d'inscription à l'annuaire ;
5. Les conditions garantissant le respect du droit d'inscription au moment de l'abonnement ;
6. La conservation du numéro, communément appelée « portabilité » ;
7. La tarification de la mise à disposition des listes, notamment eu égard à l'arrêt du 25 novembre 2004 de la Cour de justice des

Communautés européennes susvisé qui portait sur ce sujet et dont la publication avait été postérieure à l'adoption des lignes directrices de l'Autorité.

Un premier projet de cette décision a été mis en consultation publique, sur le site Internet de l'Autorité, entre le 7 juillet et le 29 août 2006. Les différentes parties intéressées ont ainsi eu la possibilité d'adresser à l'Autorité leurs contributions sur ce projet.

2.2. Cadre juridique

La loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communications audiovisuelles a transposé en droit français les dispositions issues de la directive « service universel » relatives aux annuaires et aux services de renseignements qui ont notamment été codifiées à l'article L. 34 du code des postes et des communications électroniques (CPCE). En outre, le décret n° 2005-606 du 27 mai 2005 relatif aux annuaires et aux services de renseignements, dont les dispositions ont été codifiées dans la partie réglementaire du code des postes et des communications électroniques, est venu préciser les modalités de mise en oeuvre de l'article L. 34 du code des postes et des communications électroniques.

Aux termes des dispositions de l'article L. 36-6 du CPCE « dans le respect des dispositions du présent et ses règlements d'application [...] l'Autorité de régulation des télécommunications précise les règles concernant :

« (1°) Les droits et obligations afférentes à l'exploitation des différentes catégories de réseaux et de services, en application de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques ».

Au regard des dispositions de l'article L. 33-1 du CPCE, « l'établissement et l'exploitation des réseaux ouverts au public et la fourniture au public de services de communications sont soumis au respect des règles portant sur :

« [...]

« h) La fourniture des informations prévues à l'article L. 34 [...] ».

Ainsi, il résulte de ce qui précède que l'Autorité a compétence sur le fondement de l'article L. 36-6 du CPCE pour préciser les droits et obligations, codifiés dans le code des postes et des communications électroniques, qui pèsent à la charge des opérateurs de communications électroniques qui, dans le cadre de leur activité, sont tenus de fournir les informations prévues à l'article L. 34 du CPCE.

En effet, aux termes des dispositions de l'article L. 34 du CPCE, les opérateurs de communications sont tenus « sur toute demande présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, même limitée à une zone géographique déterminée, [...] de communiquer, dans des conditions non discriminatoires et à un tarif reflétant les coûts du service rendu, la liste de tous les abonnés ou utilisateurs auxquels ils ont affecté, directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur, un ou plusieurs numéros du plan national de numérotation téléphonique prévu à l'article L. 44 ».

2.3 Définitions

Le terme de « mise à disposition des listes » est utilisé, dans le corps de la présente décision, pour désigner le processus technique et contractuel dans le cadre duquel les opérateurs de communications électroniques, qui entrent dans le champ d'application des dispositions de l'article L. 34 du CPCE, communiquent aux bénéficiaires des dispositions de l'article précité la liste de leurs abonnés et de leurs utilisateurs.

Le terme « d'opérateur attributaire » est utilisé, dans le corps de la présente décision, pour désigner les opérateurs de communications électroniques qui se sont vu attribuer, dans le cadre d'une décision prise par l'Autorité, des ressources en numérotation.

Le terme « d'opérateur dépositaire » est utilisé, dans le corps de la présente décision, pour désigner les opérateurs qui se sont vu mettre à disposition par un « opérateur attributaire » des ressources en numérotation dans le cadre d'une convention de mise à disposition.

Le terme de « distributeur » est utilisé, dans le corps de la présente décision, pour désigner toute personne physique ou morale commercialisant auprès de clients finals un service de communications électroniques comportant l'affectation d'un numéro dont elle n'est pas l'opérateur attributaire ou dépositaire. Ce terme recouvre, par exemple, certaines sociétés de commercialisation de service ou de grande distribution ou des sociétés proposant des services de téléphonie sur Internet. Pour gérer sa parution à l'annuaire, l'abonné ou l'utilisateur dispose donc uniquement de deux points de contact : d'une part, le distributeur auquel il s'adresse pour souscrire le service lors de cette souscription et, d'autre part, l'opérateur attributaire ou dépositaire du numéro concerné pour toute modification ultérieure.

Le terme « d'opérateur receveur » est utilisé, dans le corps de la présente décision, selon la définition retenue à l'article D. 406-18 du CPCE,

et désigne l'opérateur auprès duquel l'abonné souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro est « porté ».

Le terme « d'opérateur donneur » est utilisé, dans le corps de la présente décision, selon la définition retenue à ce même article, et désigne l'opérateur à partir duquel le numéro est « porté ».

Le terme de « bénéficiaire de la mise à disposition des listes » est utilisé, dans le cadre de la présente décision, en vue de désigner les acteurs en droit de se prévaloir, de par leur activité, des dispositions de l'article L. 34 du CPCE.

Le terme « d'opérateur intermédiaire » est utilisé, dans le corps de la présente décision, pour désigner un bénéficiaire de la mise à disposition des listes déclaré opérateur auprès de l'Autorité et offrant un service d'accès à la requête aux données concernées à destination des éditeurs d'annuaires universels ou des fournisseurs de services universels de renseignements. L'activité d'un tel acteur consiste principalement à se procurer les listes d'abonnés ou d'utilisateurs auprès de l'ensemble des opérateurs qui affectent des numéros du plan de numérotation, à constituer une base de données à partir de ces listes et à fournir, selon un service à la requête, les éléments de cette base aux éditeurs d'annuaires universels ou aux fournisseurs de services universels de renseignements. Ces derniers ont donc accès à cette base de données en procédant à des requêtes ponctuelles, réalisées en ligne et en temps réel, sans pouvoir se procurer directement cette base de données élaborée par l'opérateur intermédiaire ou les listes des opérateurs qui ont permis de la constituer.

Le terme d'abonné ou d'utilisateur « professionnel » est utilisé, dans le corps de la présente décision, pour désigner un abonné ou utilisateur, personne physique ou morale, fournissant un numéro SIRET lors de son inscription à l'annuaire. Cette définition est indépendante du ou des services de communications électroniques effectivement souscrits par l'abonné. Le choix du numéro SIRET pour différencier ces abonnés, lequel constitue un identifiant normalisé, se justifie en ce qu'il apparaît en effet comme un moyen généralement utilisé pour repérer l'activité économique exercée par un abonné au titre de laquelle il souhaite paraître sur une liste d'annuaire. Le choix de ce critère normalisé participe par ailleurs des précautions souhaitables contribuant à garantir l'identification correcte d'une activité professionnelle.

Le terme d'abonné ou d'utilisateur « résidentiel » est utilisé, dans le corps de la présente décision,

pour désigner un abonné ou utilisateur, personne physique ou morale, ne fournissant pas de numéro SIRET lors de son inscription à l'annuaire. Il est à noter que le CPCE permet néanmoins à ces abonnés de mentionner une profession.

3. Rôles respectifs des intervenants

3.1. Opérateurs

En vertu des dispositions de l'article L. 34 du CPCE, les opérateurs de communications électroniques sont tenus, sur toute demande en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, de mettre à disposition la liste des abonnés et utilisateurs auxquels ils ont affecté, directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur, un numéro dont ils sont attributaires ou dépositaires. L'affectation consiste, pour un opérateur de communications électroniques, à mettre à la disposition d'un abonné ou d'un utilisateur un numéro en vue de lui permettre de bénéficier de l'ensemble des services de téléphonie pour lesquels ce dernier a souscrit un contrat d'abonnement.

Aux termes des dispositions de l'article R. 10, alinéa 1, « toute personne ayant souscrit un abonnement au service téléphonique au public a le droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée ». A ce titre, l'alinéa 1er précise les droits dont jouissent les abonnés dans le cadre de leur inscription sur les listes. Ainsi, il appartient à l'opérateur ou au distributeur auprès duquel l'abonné a souscrit son abonnement de permettre aux abonnés d'exercer leurs droits en matière d'inscription sur les listes d'abonnés et d'utilisateurs. Par ailleurs, l'alinéa 3 de l'article précité dispose que « les abonnés sont informés par les opérateurs ou leurs distributeurs des droits mentionnés aux alinéas précédents au moment où ils souscrivent leur abonnement. Ces droits peuvent être exercés au moment de la souscription de l'abonnement ou, ultérieurement, à tout moment, auprès de l'opérateur ou du distributeur du service ».

Dans ces conditions, l'opérateur est tenu de prendre les mesures nécessaires pour permettre à ses abonnés de jouir et d'exercer l'ensemble des droits qui leur ont été reconnus en matière d'inscription sur les listes d'abonnés et d'utilisateurs.

A ce titre, les abonnés doivent notamment être informés par les opérateurs ou leurs distributeurs de l'ensemble des possibilités auxquelles ils ont droit en matière d'inscription sur les listes. Ces possibilités, prévues et énumérées à l'article R. 10 du CPCE,

correspondent aux différentes options que peuvent choisir les abonnés pour la publication ou non de tout ou partie de leurs données personnelles et certaines restrictions potentielles d'usage de celles-ci (recherche inversée ou prospection).

Conformément à l'article R. 10-4 du code, les opérateurs sont tenus de communiquer leurs listes à chacun des bénéficiaires de la mise à disposition des listes dans des conditions non discriminatoires. En particulier, sous réserve de périmètres géographiques qui peuvent être différents et des champs techniques propres à la cession elle-même qui peuvent être propres au bénéficiaire concerné de la mise à disposition des listes, la même liste doit être communiquée par un même opérateur à l'ensemble desdits bénéficiaires.

Tout opérateur ouvrant un nouveau service impliquant l'affectation à des abonnés, directement ou indirectement, de numéros donnant droit à l'inscription à l'annuaire doit disposer d'une offre technique et commerciale de mise à disposition de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs à la date du lancement de ce service.

Les dispositions du CPCE n'interdisent pas que, dans le cadre d'une convention de mise à disposition de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs sur le fondement de l'article L. 34 de ce même code, une clause préciserait qu'en cas d'utilisation des données mises à disposition qui serait manifestement illicite, contraire à la finalité pour laquelle ces données ont été mises à disposition ou illégale notamment en termes de protection des données personnelles, l'opérateur s'autorisera à suspendre, dans les conditions prévues contractuellement, la communication des mises à jour de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs.

3.2. Opérateurs attributaires et dépositaires

La décision n° 2005-1084 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation distingue deux catégories d'opérateurs :

- les opérateurs « attributaires » de ressources en numérotation ;
- les opérateurs « dépositaires », lesquels bénéficient, dans le cadre d'une « convention de mise à disposition » conclue avec les opérateurs « attributaires », de ressources en numérotation qu'ils affectent à leurs abonnés et utilisateurs.

Au regard du 1.3 des règles de gestion du plan national de numérotation annexées à la décision

n° 2005-1084 de l'Autorité du 15 décembre 2005, les opérateurs attributaires de numéros sont tenus de notifier « à l'Autorité par courrier recommandé avec accusé de réception la ou les ressources qui sont mises à disposition [d'un] opérateur dépositaire ainsi qu'un descriptif du service qui sera fourni par l'intermédiaire de cette ou ces ressources ».

Dans le cadre de la mise en oeuvre de l'annuaire universel, les dispositions de l'article L. 34 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) prévoient que « sur toute demande en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, même limitée à une zone géographique déterminée, les opérateurs sont tenus de communiquer, dans des conditions non discriminatoires et à un tarif reflétant les coûts du service rendu, la liste des abonnés ou utilisateurs auxquels ils ont affecté, directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur, un ou plusieurs numéros du plan national de numérotation téléphonique prévu à l'article L. 44 ».

Ainsi, l'obligation de communiquer une liste d'abonnés et/ou d'utilisateurs aux éditeurs d'annuaire universel et/ou aux fournisseurs de service universel de renseignements qui en feraient la demande est à la charge de tout opérateur qui « affecte » un numéro à un abonné et/ou à un utilisateur. Or la loi ne distingue pas les opérateurs « attributaires » des ressources en numérotation des opérateurs « dépositaires » de ces mêmes ressources. En conséquence, l'élément qui permet de rattacher l'obligation issue des dispositions de l'article L. 34 du CPCE à un opérateur est le fait pour ce dernier « d'affecter » un numéro à un abonné.

L'affectation consiste pour un opérateur de communications électroniques à mettre un numéro à la disposition d'un abonné en vue de lui permettre de bénéficier des services de téléphonie pour lesquels ce dernier a souscrit un contrat d'abonnement. En conséquence, un fournisseur de service de téléphonie va, indépendamment de son statut d'opérateur « attributaire » ou « dépositaire », mettre à la disposition de l'abonné un numéro dans le cadre d'un contrat d'abonnement.

Une telle analyse est conforme à la décision n° 2005-1084 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation. En effet, dans la partie « Termes utilisés dans les règles de gestion », il est clairement précisé dans la définition de la « mise à disposition » que « l'opérateur dépositaire affecte alors la ressource en numérotation du titulaire à l'utilisateur final ». Dans ces conditions, l'opérateur « dépositaire » qui, au

regard du 1.3 des règles de gestion du plan national de numérotation intitulé « mise à disposition à un opérateur tiers », est déclaré auprès de l'Autorité au titre de l'article L. 33-1 du CPCE entre dans le champ d'application des dispositions de l'article L. 34 du CPCE.

Dans ces conditions, et du point de vue du consommateur, l'opérateur de communications électroniques qui, dans le cadre d'un contrat d'abonnement, fournit un service de téléphonie à l'utilisateur final va affecter un numéro.

Il résulte de l'ensemble de ces éléments que les opérateurs dépositaires de ressources en numérotation qui affectent des numéros du plan national de numérotation téléphonique à un ou plusieurs abonnés entrent dans le champ d'application des dispositions de l'article L. 34 du CPCE et sont tenus d'établir leurs propres listes d'abonnés et d'utilisateurs et de la communiquer aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes qui en font la demande.

Toutefois, un opérateur dépositaire a la possibilité de passer un accord avec l'opérateur attributaire, lui ayant mis à disposition les ressources en numérotation concernées, visant à faire réaliser par ce dernier la communication de sa liste d'abonnés ou d'utilisateurs aux bénéficiaires. Cependant, afin de constituer l'annuaire universel, les bénéficiaires de la mise à disposition des listes doivent avoir connaissance de l'ensemble des opérateurs à qui formuler une demande. Aussi, à défaut d'un accord entre dépositaire et attributaire visant à faire réaliser par l'attributaire la communication de la liste du dépositaire, l'opérateur attributaire est tenu de communiquer les coordonnées du dépositaire aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes.

3.3. Rôle des opérateurs vis-à-vis des distributeurs

Les services offerts par un opérateur peuvent être commercialisés par un ou plusieurs distributeurs. Alors même qu'ils bénéficieraient d'un service par l'intermédiaire d'un distributeur, les abonnés peuvent, conformément aux dispositions de l'article R. 10 du CPCE, exercer, à tout moment, leur droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée auprès des distributeurs auprès desquels ils souscrivent leur abonnement.

Les opérateurs doivent demander, conformément à l'article R. 10-3 (II) du CPCE, à leurs distributeurs de transmettre « (...) dans un délai d'un jour suivant la date de souscription au contrat, les données relatives à l'abonné avec lequel un contrat a été signé ».

Néanmoins, l'opérateur demeure responsable

de la constitution de la liste d'abonnés et d'utilisateurs, qui doit comprendre à la fois les numéros qu'il affecte directement et ceux qui sont affectés par l'intermédiaire de ses distributeurs. L'opérateur responsable de la constitution de la liste doit s'assurer que les abonnés sont en mesure d'exercer leur droit à paraître sur les listes d'abonnés à tout moment, que ce soit au jour de la souscription de leur abonnement ou ultérieurement, quand bien même l'abonnement est souscrit par l'intermédiaire d'un distributeur conformément aux dispositions de l'article R. 10 du CPCE.

L'opérateur affectant des numéros par l'intermédiaire d'un distributeur doit informer ses distributeurs de leurs obligations liées à l'annuaire universel, en particulier en matière d'information des abonnés et futurs abonnés, en vue d'assurer la mise en oeuvre effective des dispositions de l'article R. 10 et R. 10-3 (II, alinéa 2).

3.4. Opérateurs attributaires de numéros pour leur compte

Les opérateurs qui se sont vu attribuer des ressources en numérotation en vue de satisfaire à leur besoin de fonctionnement ou de communication, notamment dans le cas de l'attribution d'un numéro court, peuvent, comme tout abonné, décider ou non de faire paraître ces numéros dans l'annuaire universel. S'ils souhaitent voir figurer certains de ces numéros dans l'annuaire universel, ils doivent mettre leur liste de numéros à disposition des bénéficiaires de la mise à disposition des listes.

3.5. Processus technique de cession

En vue d'assurer la mise en oeuvre effective des dispositions de l'article R. 10-3 (II, alinéa 1er) du CPCE et de permettre aux opérateurs de satisfaire au mieux à leur obligation issue des dispositions précitées aux termes desquelles « les opérateurs prennent (...) les précautions nécessaires afin d'assurer le contrôle de l'exactitude des données figurant dans les listes et de la qualité, notamment technique, de ces listes qui doivent être mises à jour (1) (...) », il est nécessaire, dans le cadre de la mise en oeuvre d'un annuaire universel de qualité, que toute modification relative à la liste d'abonnés et d'utilisateurs d'un opérateur ou aux coordonnées des opérateurs dépositaires doit être reportée dans la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur et dans sa liste de coordonnées des dépositaires de telle manière que les bénéficiaires de la mise à disposition de cette liste puissent disposer des informations correspondantes dans un délai maximal de sept jours calendaires après l'événement générateur

de cette modification.

Le respect de ce délai permet une mise à disposition d'informations auprès des utilisateurs finals des annuaires universels en ligne ou des services universels de renseignements dans un délai inférieur à deux semaines à compter de l'événement générateur de cette mise à jour. Plus exactement, ce délai de mise à jour peut être au maximum le cumul :

- d'un jour calendaire pour le passage des données entre distributeur et opérateur attributaire ou dépositaire. L'article R. 10-3 du CPCE prévoit en effet que les distributeurs transmettent aux opérateurs dans un délai d'un jour suivant la date de souscription du contrat par l'intéressé ;

- de sept jours calendaires pour la transmission de ces données entre cet opérateur et l'éditeur ou l'opérateur intermédiaire ;

- et de deux jours ouvrables pour la mise à disposition de ces données aux utilisateurs finals par les éditeurs d'annuaires universels et les fournisseurs de services universels de renseignements, directement ou via un opérateur intermédiaire. L'article R. 10-5 du CPCE prévoit en effet que, dans le cas de services d'annuaires électroniques ou de services de renseignements, les éditeurs doivent mettre à jour les informations publiées dans un délai de deux jours ouvrables suivant la réception des informations utiles.

(1) Mis en caractères gras par l'Autorité.

4. Bénéficiaires de l'obligation de mise à disposition

des listes et accès à la requête

L'article L. 34 du CPCE déroge au droit commun, en imposant la conclusion de contrats de cession à des fins d'annuaire universel ou de service universel de renseignements et en instaurant un encadrement des tarifs de cession. L'encadrement des tarifs pouvant être pratiqués par les opérateurs a pour contrepartie l'usage exclusif par les bénéficiaires des données cédées à des fins précises et délimitées. Par ailleurs, le caractère sensible des données cédées et les contraintes légales qui s'y rattachent du point de vue du respect du droit des personnes engagent la responsabilité des opérateurs cédants et les conduisent à opérer cette cession en recherchant les garanties nécessaires quant à l'usage qui sera fait des données cédées. Dans ces conditions,

l'expérience récente a montré que les opérateurs se montraient extrêmement soucieux de pouvoir identifier de manière précise les bénéficiaires potentiels de cette obligation et qu'ils pouvaient tendre à adopter une lecture très prudente des textes concernant le périmètre de ces bénéficiaires potentiels. Ainsi, certains acteurs qui se considèrent comme des bénéficiaires potentiels ne parvenaient pas à se faire reconnaître comme tels par tout ou partie des opérateurs qu'ils sollicitaient. Il apparaît dans ces conditions utile, afin de donner son plein effet à l'article L. 34 et de limiter tant les demandes que les refus injustifiés et les contentieux potentiels qu'ils peuvent susciter, d'apporter certaines précisions quant aux bénéficiaires de cet article et à certaines conditions d'exercice de leur activité relative à l'annuaire universel ou au service universel de renseignements.

Ces précisions sont utiles pour simplifier les conditions de l'accès, depuis des services universels de renseignements rattachés à des pays étrangers et notamment européens, aux données d'annuaire universel français. Elles permettront d'assurer qu'un tel service puisse aisément accéder à l'annuaire universel français de manière à servir une demande intérieure relative à des renseignements sur le territoire français. Une lecture restrictive des textes introduirait une complexité excessive et nuisible en la matière.

4.1. Principes généraux

Les opérateurs sont tenus de communiquer leur liste lorsqu'ils sont saisis d'une demande présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements. Il convient de considérer que cette disposition s'applique, que la demande émane directement d'un éditeur d'annuaire universel ou d'un fournisseur de services universels de renseignements ou qu'elle émane d'un opérateur intermédiaire souhaitant offrir un service d'accès à la requête à destination des éditeurs d'annuaires universels ou des fournisseurs de services universels de renseignements. Un tel opérateur intermédiaire peut ainsi se prévaloir de l'article L. 34 pour acquérir les listes d'annuaire constituées par les opérateurs, y compris si le service qu'il offre ou s'appête à offrir en aval de cette acquisition implique de sa part un travail d'enrichissement des données.

Pour autant, il n'existe pas de statut préétabli de bénéficiaire de la mise à disposition des listes ni de liste de référence de ceux-ci. Il convient toutefois de rappeler que le prestataire de la 2e composante du service universel et l'ensemble des fournisseurs de service universel de renseignements téléphoniques titulaires d'un

numéro de la forme « 118XYZ » ont de plein droit qualité pour bénéficier de la mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs sur le fondement de l'article L. 34 du CPCE.

Dans l'hypothèse où un acteur, qui se prévaut de la qualité de bénéficiaire de la mise à disposition des listes, s'est vu refuser la communication d'une liste d'abonnés et d'utilisateurs sur le fondement de l'article L. 34 du CPCE, ce dernier a la possibilité de saisir l'Autorité d'une demande de règlement de différend. Si l'Autorité fait droit à la demande de cet acteur, ce dernier se verra reconnaître la qualité de bénéficiaire de la mise à disposition des listes. Dans ces conditions, l'acteur en cause pourra se prévaloir, auprès de l'ensemble des opérateurs qui entrent dans le champ d'application de l'article L. 34 du CPCE, de cette qualité en vue de se voir communiquer les listes d'abonnés et d'utilisateurs sur le fondement de l'article L. 34 du CPCE.

Pour déterminer si un acteur peut se prévaloir de la qualité de bénéficiaire de la mise à disposition des listes, l'Autorité évaluera en particulier si cet acteur satisfait à l'un des deux ensembles de conditions présentés aux paragraphes 4.2 et 4.3.

4.2. Editeurs d'annuaires et fournisseurs de renseignements

Pour déterminer si un acteur désirant offrir directement un service d'annuaire ou de renseignements au public peut se prévaloir de la qualité de bénéficiaire de la mise à disposition des listes, directement ou indirectement via un opérateur intermédiaire (voir paragraphe 4.3), l'Autorité évaluera en particulier si cet acteur satisfait aux conditions suivantes :

- il a déclaré son activité à la Commission nationale de l'informatique et des libertés ;
- il s'engage à offrir un service d'accès exhaustif aux données de l'annuaire universel, ce qui implique, entre autres, qu'il vise à fournir l'accès à la totalité des listes mises à disposition par les opérateurs ;
- il offre un service d'accès aux données de l'annuaire universel sous une forme non discriminante, ce qui implique, entre autres, qu'il traite de manière non discriminante les données personnelles de tous les abonnés ;
- il respecte les choix de restriction de parution exprimés par les abonnés et utilisateurs tels qu'ils paraissent dans les listes mises à disposition par les opérateurs, et impose contractuellement cette même obligation de protection des données personnelles aux utilisateurs de son service ;

- il ne vend de produits et services d'annuaires qu'aux utilisateurs finals, en particulier les utilisateurs directs ou indirects de ses services ne peuvent, eux, revendre les données d'annuaire sous quelque forme que ce soit ;

- il met en place des moyens raisonnables pour détecter et éviter que des tiers ne reconstituent aisément des listes d'annuaires à partir des services à la requête offerts ;

- les services offerts ne peuvent l'être que dans l'une ou plusieurs des zones géographiques suivantes : d'une part le territoire français, d'autre part les pays offrant un niveau de protection des données adéquat d'après la loi du 6 janvier 1978, et enfin les pays n'ayant pas un niveau de protection des données adéquat d'après cette loi mais pour lesquels le transfert de données a été autorisé par la CNIL au titre de la loi du 6 août 2004 ;

- plus généralement, il offre directement un service d'annuaire universel ou un service universel de renseignements au sens du code des postes et des communications électroniques français ou un service à l'étranger équivalent en termes de finalité, de données concernées, de destinataires, de protection des données et de respect des choix de l'abonné, à l'exclusion de tout autre usage.

4.3. Possibilité pour un opérateur intermédiaire d'offrir un service d'accès à la requête à destination des éditeurs d'annuaires universels ou des fournisseurs de services universels de renseignements

Dans le cadre de l'édition d'un annuaire universel ou de la fourniture d'un service universel de renseignements, un opérateur ne peut refuser de communiquer sa liste d'abonnés et d'utilisateurs à un opérateur intermédiaire déclaré auprès de l'Autorité bénéficiant de la mise à disposition des listes et souhaitant fournir un service d'accès à la requête aux données concernées à destination de sociétés tierces, sous réserve que l'ensemble des conditions suivantes soient vérifiées :

- l'opérateur intermédiaire bénéficiaire de la mise à disposition des listes doit avoir accompli les formalités préalables nécessaires auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés ;

- l'opérateur intermédiaire bénéficiaire de la mise à disposition des listes doit proposer aux sociétés tierces un accès à la requête leur permettant de mettre à disposition des utilisateurs finals les données reçues dans les deux jours ouvrables suivant leur transmission par l'opérateur ;

- les sociétés tierces accédant par requêtes à la liste de l'opérateur intermédiaire offrent directement un service d'annuaire universel ou un service universel de renseignements au sens du code des postes et des communications électroniques français ou un service à l'étranger équivalent en termes de finalité, de données concernées, de destinataires, de protection des données et de respect des choix de l'abonné, à l'exclusion de tout autre usage, et respectent notamment les conditions rappelées en 4.2 ;

- sauf stipulations contractuelles contraires, l'opérateur intermédiaire ne peut céder ou vendre les listes acquises par application du quatrième alinéa de l'article L. 34 du CPCE à qui que ce soit sous quelque forme que ce soit ;

- le service d'accès à la requête offert par l'opérateur intermédiaire de la mise à disposition des listes ne peut l'être que dans l'une ou plusieurs des zones géographiques suivantes : d'une part le territoire français, d'autre part les pays offrant un niveau de protection des données adéquat d'après la loi du 6 janvier 1978, et enfin les pays n'ayant pas un niveau de protection des données adéquat d'après cette loi mais pour lesquels le transfert de données a été autorisé par la CNIL au titre de la loi du 6 août 2004 ;

- l'opérateur intermédiaire bénéficiaire de la mise à disposition des listes doit communiquer mensuellement à chacun des opérateurs dont il reçoit les listes la liste des sociétés tierces accédant à la requête à ces listes ; une telle communication permet une meilleure transparence à l'égard des opérateurs mettant à disposition leur liste d'abonnés ou d'utilisateurs sur la destination et l'utilisation finales des données contenues sur ces listes ; ceux-ci sont ainsi notamment davantage en mesure de contrôler la bonne application des éléments techniques et tarifaires figurant dans les contrats de mise à disposition qu'ils signent.

A ce titre, l'Autorité tient à souligner que, si le CPCE n'a pas prévu explicitement la création d'une base de données d'annuaire universel particulière, unique et centralisée, regroupant de façon exhaustive l'ensemble des listes, une démarche concertée des acteurs pour réaliser une telle base centralisée, dans le respect de la protection des données personnelles et des principes de l'annuaire universel, aurait de nombreux avantages en termes de simplification des procédures, de cohérence des formats, traitements, contrôles et données, de garantie de mises à jour homogènes et de non-duplication de certains coûts. La présente décision ne fait en rien obstacle à la constitution d'une telle entité.

4.4. Cas de l'étranger

Les éditeurs d'annuaires universels ou les fournisseurs de service universel de renseignements étrangers peuvent accéder aux données de l'annuaire universel français en souscrivant à un service d'accès à la requête proposé par un bénéficiaire de la mise à disposition des listes ayant la qualité d'opérateur et disposant des listes d'abonnés. Les données auxquelles ils accèdent ainsi ne peuvent être revendues sous quelque forme que ce soit, sauf directement au public ou stipulations contractuelles contraires, conformément à l'article R. 10-4 du CPCE.

Les parties au contrat devront prendre les mesures nécessaires afin de respecter l'ensemble des prescriptions issues du CPCE relatives à l'annuaire et aux services de renseignements ainsi qu'à l'ensemble des prescriptions relatives au traitement des données à caractère personnel et à la protection de la vie privée ainsi qu'aux règles relatives à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données quand bien même les fichiers d'abonnés reçus par un bénéficiaire de la mise à disposition des listes sont conservés à l'étranger ou si le service, même offert en France, est partiellement rendu depuis l'étranger.

De façon générale, les Etats membres de la Communauté européenne ont transposé dans leur droit interne la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. La législation de ces pays prévoit donc un niveau de garantie comparable à celui requis par la législation française en matière de traitement des données à caractère personnel.

D'autres pays disposent d'une législation équivalente au droit européen concernant le niveau de protection de ce type de données. Il s'agit notamment des pays dont la Commission européenne a pu constater, conformément à l'article 25, paragraphe 6, de la directive 95/46/CE susmentionnée, un « niveau de protection adéquat » au regard de leur législation interne ou de leurs engagements internationaux.

Les opérateurs ne sauraient donc spécifiquement restreindre les possibilités d'accéder aux données contenues dans leurs listes d'abonnés ou d'utilisateurs depuis les pays dont la législation répond, en matière de protection des données à caractère personnel, aux dispositions de la directive 95/46/CE ou garantit un niveau de protection considéré comme adéquat par la Commission.

5. Contenu des listes

Le contenu des listes est un sujet central de l'annuaire universel. Le code des postes et communications électroniques, dans son article R. 10-3, indique que ces listes « contiennent les données permettant d'identifier les abonnés ou les utilisateurs, d'empêcher toute confusion entre les personnes et de prendre connaissance des oppositions qui ont été formulées [par les abonnés ou utilisateurs] ». Le texte apporte ensuite certaines précisions sur les données concernées.

L'Autorité, en décembre 2004, dans les lignes directrices qu'elle avait publiées, avait souhaité donner des indications à la fois détaillées et opératoires sur les données qu'il convenait de collecter pour assurer cette identification. Ces indications permettaient d'engager l'ensemble des opérateurs vers une normalisation des fichiers d'abonnés transmis, normalisation tant en termes de listage et de définition des champs que de formatage des données. Par exemple, lorsque le texte indique que « les opérateurs insèrent dans les listes la mention de la profession ou activité des personnes qui en font la demande », il était apparu opportun de relier la notion d'activité à la nomenclature officielle existant en France (la nomenclature NAF) et d'utiliser ainsi cette nomenclature comme moyen commun d'identification des activités .

Le choix avait alors été fait de distinguer deux catégories de données, les données obligatoires et les données facultatives. Les lignes directrices traçaient ainsi une ligne floue entre ce qui appartenait nécessairement à l'annuaire universel (les données obligatoires) et ce qui en était exclu (les données autres que les données facultatives). L'écart concernait essentiellement les données professionnelles.

Si une telle approche pouvait avoir certaines vertus pour orienter la mise en place de l'annuaire universel, plusieurs raisons militent pour adopter aujourd'hui une approche plus normative. En particulier, la nécessité de garantir la qualité globale des annuaires, en tirant les conséquences de l'expérience liée à l'ouverture des marchés de renseignement, et d'assurer une parfaite égalité des abonnés en matière d'inscription dans ceux-ci appellent la définition d'un référentiel commun précis comprenant une définition univoque des champs dont la collecte doit être prévue pour l'annuaire universel.

L'étendue des champs collectés par les opérateurs conditionne le niveau de qualité minimal offert par tout annuaire universel. La présente décision vise à spécifier, dans le respect du CPCE, l'ensemble des informations pertinentes et nécessaires pour une

identification correcte des abonnés et utilisateurs. Sur la base des consultations qu'elle a réalisées auprès des acteurs concernés et des informations dont elle dispose sur les pratiques passées de l'opérateur historique, l'Autorité est conduite à considérer qu'une telle identification nécessite la prise en compte d'informations relativement précises dans le cas d'abonnés ou d'utilisateurs professionnels.

On notera que le législateur français a, contrairement à certains autres pays européens, considéré qu'un annuaire de qualité nécessitait que les abonnés puissent y faire mention de leur profession, ce qui est pour eux la garantie de pouvoir être recherchés et identifiés dans l'ensemble des annuaires universels à partir de cette profession mentionnée. Il est donc nécessaire, pour éviter des abus ou imprécisions dans la gestion de ces professions, tout en offrant la capacité de recherche souhaitée, de préciser les informations d'identification que tout professionnel peut demander d'inscrire gratuitement dans l'annuaire.

Dans le cadre de la concertation avec les acteurs, les travaux relatifs aux données professionnelles pertinentes ont montré la pertinence d'un périmètre recouvrant à minima les champs obligatoires et facultatifs des lignes directrices. En effet, plusieurs champs sont pertinents pour garantir, sans risque de confusion, l'identification précise des abonnés ou utilisateurs professionnels ainsi que l'identification précise des numéros permettant de les joindre.

Ce faisant, on aboutit à un contenu cohérent avec celui que France Télécom fournissait jusqu'à très récemment aux fins d'édition d'annuaire ou de fourniture de services de renseignements et qui, en la matière, constituait un standard de fait et correspondait à une attente en termes de niveau de qualité. Ce contenu est précisé dans la décision du Conseil de la concurrence n° 03-D-43 en date du 12 septembre 2003. Il correspondait, en particulier, aux données transmises aux annuairistes, dont PagesJaunes, qui pouvaient ensuite effectuer un travail d'enrichissement.

Parmi les champs indiqués pour les abonnés professionnels, figurent tout particulièrement le numéro SIRET et le code NAF, qui constituent des identifiants fondamentaux pour repérer de manière certaine un professionnel et pour définir son activité.

Bien évidemment, le caractère obligatoire, pour les opérateurs, de ces champs n'implique pas que les abonnés sont tenus de remplir l'ensemble des champs mis à leur disposition par les opérateurs. Seul un ensemble de données minimales, comprenant le nom et le

prénom (ou une raison sociale), l'adresse et un numéro de téléphone sont impérativement remplis pour qu'un abonné puisse figurer dans l'annuaire. Cet aspect sera précisé un peu plus loin.

Enfin, un point majeur mérite d'être souligné. Aucune restriction excessive ne doit être portée au droit d'inscription des abonnés dans l'annuaire universel afin que ces derniers puissent être correctement identifiés. Or, si certaines restrictions éditoriales sont fondées, les lignes directrices n'avaient pas apprécié le risque de restrictions excessives susceptibles d'être exercées par les opérateurs et qu'il convient d'endiguer. En conséquence, un champ complémentaire est introduit dans cette décision par rapport aux lignes directrices. Il s'agit du champ « dénomination additionnelle », qui constitue en quelque sorte un dédoublement du champ « dénomination » présent dans les lignes directrices. Ce nouveau champ permet d'assurer que l'ensemble des opérateurs est tenu de collecter une dénomination ou un complément de dénomination qui ne figurerait pas au K bis, dès lors que l'abonné en fait la demande et qu'il fournit des justificatifs permettant à l'opérateur de prendre les précautions nécessaires afin d'assurer le contrôle de l'exactitude des données que lui impose la réglementation.

5.1. Abonnés, utilisateurs et numéros concernés

Tout abonné, personne physique ou morale, à un service fixe ou mobile, prépayé ou post payé, s'étant vu affecter un numéro du plan de numérotation national français permettant de recevoir des appels de téléphonie vocale, de télécopie, d'accès télématique ou de messagerie a le droit de faire inscrire ce numéro dans les listes d'annuaire universel. Il peut y associer ses données personnelles ou celles d'un ou plusieurs utilisateurs, sous réserve de leur accord.

Les numéros du plan de numérotation national français utilisés pour d'autres services, notamment radiomessagerie, monétique ou numéros internes de service, ne donnent pas droit à inscription dans l'annuaire universel.

Il est à noter qu'il n'est pas nécessaire que l'abonné dispose d'une adresse sur le territoire national pour bénéficier de l'inscription à la liste d'annuaire de son opérateur, mais que, dans ce cas, les éditeurs ne sont pas tenus d'inscrire cet abonné dans les annuaires imprimés papier.

5.2. Contenu des listes d'abonnés et d'utilisateurs

5.2.1. Format des listes

Le format des listes d'annuaires est présenté en annexe 1. Le format présenté est un format logique fixant les informations à transmettre par les opérateurs aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes afin de garantir une compilation cohérente et pertinente des informations reçues de différents opérateurs et la complétude des informations à éditer. Pour les champs pour lesquels un format particulier n'est pas indiqué, les opérateurs s'appuieront sur les normes usuelles.

5.2.2. Format des enregistrements

Les listes présentées en annexe 1 décrivent le format de chaque enregistrement (un enregistrement étant une liste des champs associés à un numéro du plan de numérotation donné) de la liste d'abonnés et d'utilisateurs. Elles ne préjugent pas du protocole de codage et d'envoi qui seront librement définis entre opérateur et bénéficiaire de la mise à disposition des listes. Les données sont toutes de type « chaînes de caractères ».

5.2.3. Contenu des champs

Les opérateurs doivent obligatoirement proposer et fournir la possibilité aux abonnés ou utilisateurs d'inscrire l'ensemble des informations correspondant à chacun des champs prévus à l'annexe 1 de la présente décision, dès lors que ces informations s'avèrent pertinentes, d'une part, pour les catégories d'abonnés ou d'utilisateurs respectivement concernées et, d'autre part, pour le numéro inscrit et le service de communications électroniques associé.

En effet, si les listes communiquées en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements ont vocation à contenir les données de l'ensemble des abonnés ou utilisateurs qui le souhaitent, certaines informations correspondant aux champs prévus à l'annexe 1 peuvent ne pas être collectées par l'opérateur si au moins l'un des critères suivants est vérifié :

- le champ défini en annexe 1 comporte la mention « à la demande de l'abonné ou de l'utilisateur » et l'abonné ou l'utilisateur ne l'a pas encore renseigné ou n'a pas souhaité le renseigner (exemple : le champ « adresse électronique » pour un abonné résidentiel ou le champ « dénomination sociale additionnelle » pour un abonné professionnel) ;

- le champ n'est pas pertinent pour cet abonné ou utilisateur du fait de son caractère d'abonné ou d'utilisateur respectivement résidentiel ou

professionnel (exemple : tant qu'un abonné n'a pas renseigné un numéro SIRET, il est de fait considéré comme « résidentiel » et l'opérateur n'a pas à collecter le champ « surface de parution » par exemple) ;

- le champ n'est pas pertinent pour ce numéro, en fonction en particulier du service de communications électroniques associé (fixe ou mobile par exemple) ou de son caractère géographique ou non.

5.3. Annuaire papier

Il est relativement facile pour les annuaires en ligne ou les services de renseignements de proposer un accès aisé et à jour à l'intégralité du contenu de l'annuaire universel. A contrario, tant pour des raisons de coût que de facilité de lecture et d'utilisation, il est probable que les annuaires imprimés sur papier ne reprendront pas l'intégralité du contenu mis à disposition par les opérateurs.

Ainsi, dans le respect des textes réglementaires sur le sujet et dans le souci de cette facilité d'utilisation, l'Autorité recommande, pour préserver la qualité des annuaires imprimés, que chaque abonné ou utilisateur ne puisse, au maximum, figurer qu'une seule fois dans l'annuaire papier au titre de chacun des numéros qui lui sont affectés. En particulier, pour éviter des abus, l'Autorité recommande que les annuaires papier ne classent un professionnel que sous une dénomination sociale (par exemple, la première mentionnée au champ U1a).

Par ailleurs, l'Autorité rappelle que la publication d'un annuaire universel imprimé peut être limitée à certaines zones géographiques administratives données sans perdre son caractère « d'universalité », et en particulier que le périmètre de l'annuaire universel imprimé par le prestataire du service universel est limité au territoire national.

5.4. Utilisation étendue de liste d'abonnés

La mise en place de l'annuaire universel permet de définir un format commun à tous les opérateurs pour représenter les données personnelles des abonnés et numéros d'appel des services de communications électroniques qu'ils utilisent, ainsi qu'un format et un processus commun pour transmettre ces données à des tiers autorisés. Ces formats communs, la base de données associée qui est constituée par chaque opérateur, les systèmes de saisie et les processus d'accès sécurisés à cette base, alors même que le nombre d'opérateurs s'accroît, constituent un

investissement pouvant se révéler utile pour réaliser d'autres obligations qui s'imposent à tout ou partie des opérateurs ou pour proposer d'autres services connexes à l'annuaire universel.

En ce sens, même si le sujet ne relève pas du cadre de la présente décision, l'Autorité considère, eu égard aux nombreuses contributions reçues en ce sens lors de la consultation publique, qu'il pourrait être profitable aux opérateurs d'étudier, ensemble et avec les acteurs concernés, l'extension des moyens mis en place pour réaliser les obligations d'annuaire universel à la réalisation d'autres objectifs. Il convient de citer les deux propositions suivantes :

- l'accès des services d'urgence ou des services de police ou de justice aux données permettant de localiser un abonné à partir de son numéro de téléphone, qui constitue des missions d'intérêt général reconnues par le CPCE ;

- la possibilité de proposer aux abonnés et utilisateurs des options supplémentaires en matière d'annuaire, selon le souhait convergent que certains opérateurs et éditeurs ont exprimé avec insistance lors de la consultation publique.

Dans ce dernier cas, les options supplémentaires envisagées pourraient être par exemple :

- une option « filtrage » par laquelle un abonné ou utilisateur pourrait demander que ses données personnelles ne soient jamais communiquées ou imprimées, sous quelque forme que ce soit, mais que les services de renseignements puissent appeler cet abonné ou utilisateur pour le prévenir que quelqu'un cherche à le joindre et lui proposer de le mettre en relation ;

- une option « hors liste » par laquelle un abonné ou utilisateur pourrait demander que ses données personnelles ne soient jamais communiquées sauf à une personne capable de l'identifier préalablement avec précision (par exemple en fournissant simultanément ses nom, prénom et adresse) et ne soient jamais inscrites dans une liste (les données personnelles ne paraîtraient donc pas dans les annuaires imprimés sous forme papier ou électronique, ni dans les listes fournies en réponse à une recherche par critère).

5.5. Calendrier de mise en place

Les listes présentées en annexe 1 ayant été ainsi modifiées par rapport à celles mentionnées dans les lignes directrices publiées par l'Autorité en décembre 2004, les opérateurs devront mettre en conformité leurs fichiers mis à

disposition des éditeurs en respectant un délai de neuf mois à l'issue de la publication au Journal officiel de la République française de l'arrêté homologuant la présente décision.

Par ailleurs, pour les abonnés ou utilisateurs qui figurent dans la liste d'abonnés et d'utilisateurs d'un opérateur constituée préalablement à cette mise en conformité et ne répondant pas encore aux indications de contenu détaillées dans ce chapitre, le recueil de données nouvelles ou modifiées par rapport à celles figurant dans cette liste se fait à l'initiative de l'abonné ou de l'utilisateur.

5.6. Contrôle du contenu

Les opérateurs sont tenus de prendre, conformément aux dispositions de l'article R. 10-3 (II) du CPCE, les précautions nécessaires afin d'assurer le contrôle de l'exactitude des données figurant dans les listes, y compris celles reçues de leurs distributeurs, sauf indications contraires propres à certains champs qui relèvent de la responsabilité de l'abonné (en particulier spécifiques aux abonnés professionnels) mentionnées dans l'annexe 1 à la présente décision.

Selon les dispositions de ce même article, certaines mentions, telles que la profession ou l'activité des personnes, sont insérées sous la responsabilité du demandeur. Rien ne s'oppose cependant à ce que les opérateurs prennent toutes les dispositions nécessaires pour s'assurer que les mentions indiquées dans ce cadre correspondent à une profession existant effectivement, le cas échéant en se basant sur une liste de professions référencées qui pourrait être élaborée en concertation avec les diverses parties compétentes sur ce sujet, ou pour vérifier les déclarations formulées en matière de professions réglementées. Rien ne s'oppose également à ce que les opérateurs s'assurent que les inscriptions demandées ne comportent pas de mentions manifestement mensongères ou of fensantes ou ne contiennent pas de messages à caractère publicitaire.

L'Autorité considère par ailleurs qu'une inscription sur les listes d'abonnés réalisée par le biais d'un processus informatique, lors d'une prise d'abonnement ou d'une modification ultérieure en ligne par exemple, sans l'intervention directe d'un représentant de l'opérateur, ne saurait décharger ce dernier de ses obligations telles que précisées par le CPCE en matière de contrôle de qualité et d'exactitude des données enregistrées.

5.7. Information et collecte lors d'un nouvel abonnement

Lors de tout abonnement, l'opérateur ou son distributeur doit s'assurer que l'abonné ou l'utilisateur est informé de ses droits relatifs à la parution dans l'annuaire universel.

En particulier, dans le cas des opérateurs de téléphonie mobile qui, en vertu de l'article L. 34, ne peuvent inscrire un abonné ou un utilisateur que si celui-ci a consenti de manière explicite à cette inscription, le respect du droit d'information des abonnés et utilisateurs prévu à l'article R. 10 revêt un caractère essentiel pour que les abonnés et utilisateurs puissent exercer leur droit d'inscription au moment de l'abonnement, droit également prévu à l'article R. 10. Or, il ressort de l'expérience française récente relative à la mise en place de l'annuaire universel pour cette catégorie d'opérateurs, et notamment de la comparaison entre les pratiques des différents opérateurs, que seule l'interrogation systématique des abonnés et utilisateurs sur leur souhait de s'exprimer sur la parution de leurs données personnelles dans l'annuaire, conditionnant la possibilité, pour le vendeur, d'enregistrer un nouvel abonnement, est à même de garantir le respect par ces opérateurs de l'ensemble des droits de l'abonné que l'on vient de mentionner.

Autrement dit, il est indispensable, pour assurer la bonne information des abonnés et la possibilité, s'ils le souhaitent de s'inscrire à l'annuaire lors de l'abonnement, que les opérateurs de téléphonie mobile et leurs distributeurs soient tenus de demander expressément à l'abonné, à l'occasion de tout nouvel abonnement, s'il souhaite s'exprimer sur la parution de ses données personnelles dans l'annuaire et consigner sa réponse, à l'exclusion, conformément à l'article R. 10 du code, des « abonnés qui ont opté pour un mode de règlement entièrement prépayé de leurs communications et qui n'ont aucun engagement contractuel de durée avec leur opérateur [et qui, eux,] doivent, pour figurer sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs [...] formuler une demande auprès de leur opérateur ou distributeur ».

Même si le risque, pour les abonnés et utilisateurs, d'être pénalisés dans l'exercice de leurs droits par une information déficiente ou par l'absence de consultation systématique à l'occasion d'un nouvel abonnement ne se pose clairement pas dans les mêmes termes pour les autres opérateurs, l'Autorité invite l'ensemble des opérateurs à se montrer très vigilants dans le respect des droits d'information des abonnés.

En matière d'inscription des données personnelles et des choix de parution des abonnés, on soulignera qu'à l'occasion de la consultation publique conduite par l'Autorité plusieurs opérateurs ont fait valoir le risque

qu'un processus d'inscription à l'annuaire au moment de l'abonnement qui serait jugé trop complexe ou trop long puisse avoir des incidences négatives sur l'inscription des abonnés.

Face à ce risque, il est concevable que les opérateurs et leurs distributeurs ne recueillent à l'occasion d'un abonnement que les informations minimales permettant à l'abonné ou à l'utilisateur de paraître dans les annuaires en protégeant l'usage de ses données personnelles, à la condition expresse cependant d'offrir à l'abonné ou utilisateur un moyen aisé, permanent et gratuit, immédiatement accessible dès la prise de l'abonnement, lui permettant de compléter ou modifier l'ensemble de ses données personnelles telles que décrites dans l'annexe 1.

5.8. Cas où plusieurs numéros sont affectés à la même ligne

Les opérateurs doivent permettre à l'abonné ou à l'utilisateur de formuler des choix de parution différents pour chaque numéro si plusieurs numéros sont affectés au même service.

5.9. Mise à disposition des bénéficiaires de la liste d'abonnés et d'utilisateurs

Les opérateurs doivent communiquer aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes les différents types de fichiers mentionnés en annexe 1. Le même fichier doit être communiqué à tous les bénéficiaires de la mise à disposition des listes, à l'exception uniquement des restrictions de périmètre géographique ou des champs de gestion technique de la mise à disposition.

Ces fichiers peuvent être soit envoyés directement aux éditeurs, sous un format électronique conforme aux standards du marché, soit entreposés sur un serveur informatique de l'opérateur auquel le bénéficiaire de la mise à disposition des listes aura accès à distance. Dans tous les cas, il appartient aux acteurs de prendre les mesures de sécurité pertinentes liées à la protection de ces données.

6. Gestion des numéros conservés

Les numéros conservés entrent naturellement dans le champ d'application des dispositions de l'article L. 34 du CPCE.

En effet, le droit dont dispose tout abonné de conserver un numéro lorsqu'il change d'opérateur inclut le droit à une continuité de présence de ce numéro et des données personnelles associées dans l'annuaire universel, à moins que cette discontinuité ne résulte du souhait explicite de l'abonné. La recherche d'une garantie de continuité de parution dans les services d'annuaire universel se justifie d'autant qu'elle peut concerner des numéros d'abonnés assurant une activité représentant un intérêt majeur auprès du public, tels que les services d'urgence, les hôpitaux, les organismes exerçant d'autres missions d'intérêt général, etc. Une rupture de parution dans l'annuaire des données de telles entités, sans que celles-ci en aient explicitement formulé la demande, peut s'avérer préjudiciable non seulement pour ces entités elles-mêmes mais pour le public souhaitant obtenir leurs coordonnées. C'est pourquoi l'annexe 1 comprend des champs permettant de limiter les risques de discontinuité de parution et qui, en conséquence, même s'ils sont techniquement destinés aux éditeurs et non à la publication à destination du consommateur final, sont manifestement des champs d'annuaire universel.

6.1. Opérateur donneur

Lorsqu'un abonné résilie un abonnement chez un opérateur fixe ou mobile en demandant la conservation de son numéro pour un abonnement auprès d'un autre opérateur, l'opérateur avec lequel l'abonnement est résilié, dit opérateur « donneur », doit mettre à jour les champs de conservation du numéro correspondant (N9 et N10), s'il dispose des informations nécessaires, dans la liste d'abonnés et d'utilisateurs qu'il communique aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes. Afin de garantir la continuité de présence du numéro conservé dans l'annuaire universel, l'opérateur donneur ne peut effacer les champs, pour ce numéro, nécessaires à la gestion de la conservation du numéro que lorsque l'ensemble des bénéficiaires de la mise à disposition de sa liste d'annuaire universel s'est vu communiquer la mise à jour correspondante, dans la limite toutefois de 7 jours calendaires à partir de la date de mise à jour.

6.2. Opérateur receveur

Un opérateur receveur, au titre de la conservation du numéro, doit établir, maintenir et mettre à disposition sa propre liste d'abonnés et d'utilisateurs.

Lorsqu'un utilisateur s'abonne chez un nouvel opérateur fixe ou mobile, directement ou par

l'intermédiaire d'un distributeur, en utilisant un numéro conservé, l'opérateur receveur ou son distributeur, demander à l'abonné, au moment de l'abonnement, s'il souhaite s'exprimer la parution ou la continuité de parution de ses données personnelles dans l'annuaire. Cette interrogation systématique est impérative pour garantir la continuité de parution souhaitée. L'opérateur receveur doit aussi proposer à l'abonné l'inscription des numéros additionnels qu'il affecterait au même service, s'il en existe.

Dans ces conditions, les opérateurs attributaires de ressources en numérotation doivent annexer à leur liste d'abonnés et d'utilisateurs à destination des bénéficiaires, les coordonnées des opérateurs receveurs de leurs ressources portées.

A l'occasion de son inscription dans la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur receveur, l'abonné peut choisir de modifier ses données personnelles ou choix de parution. Dans tous les cas, lorsque l'opérateur receveur inscrit les informations relatives au numéro conservé dans sa liste d'abonnés et d'utilisateur, il met à jour les champs de conservation du numéro correspondant (N9 et N10).

6.3. Editeur

La transmission par les opérateurs des champs de conservation des numéros (N9 et N10) a vocation à permettre aux éditeurs d'annuaire et aux fournisseurs de services de renseignements de garantir une continuité de parution dans l'annuaire des données personnelles des abonnés le souhaitant.

6.4. Droit de modification par l'abonné

Dans le cas où un abonné ou un utilisateur serait insatisfait de la parution de ses données personnelles chez un bénéficiaire de la mise à disposition des listes, à la suite d'une conservation du numéro, il doit contacter son nouvel opérateur, l'opérateur receveur, lequel est en charge de vérifier le bon respect des règles précédentes et d'effectuer les corrections nécessaires, si cela lui incombe, ou de demander à l'opérateur donneur (directement ou via l'opérateur attributaire), si cela incombe à ce dernier, la correction des dysfonctionnements. La correction doit être effectuée dans les meilleurs délais.

7. Tarification de la mise à disposition

La tarification de la mise à disposition suit strictement les règles énoncées par le code des

postes et des communications électroniques, et est établie en référence aux précédentes décisions l'Autorité, du Conseil de la concurrence, ainsi que de l'arrêt C 109/03 du 25 novembre 2004 de la Cour de justice des communautés européennes dans l'affaire KPN Telecom BV contre OPTA relatif à la tarification des listes d'annuaire.

7.1. Principes d'évaluation des coûts pertinents

7.1.1. Caractère incrémental des coûts pris en compte

L'article R. 10-6 du CPCE précise que : « Les coûts pris en compte pour la fixation du tarif sont ceux qui sont causés, directement ou indirectement, par la fourniture des listes d'abonnés [...]. Les coûts liés à d'autres activités de l'opérateur en sont exclus. » L'Autorité a déjà précisé les dispositions de cet article dans sa décision concernant le règlement de différend sur les sociétés Iliad et France Télécom en date du 23 septembre 2003 en précisant qu'« il résulte de ces dispositions que les coûts à prendre en compte sont les coûts incrémentaux correspondants à l'activité ».

Cette approche incrémentale a également été retenue par le Conseil de la Concurrence, alors que cet article n'avait pas encore été introduit, dans le cadre d'une décision en date du 26 juin 2002 concernant la cession des listes d'abonnés de France Télécom : « il est constant que France Télécom ne peut fonctionner, pour les besoins de son activité de service téléphonique, sans établir un fichier commercial de ses abonnés, dont l'annuaire n'est qu'un produit dérivé », et que : « le coût technique d'établissement d'un tel produit est le coût incrémental », entendu comme : « le coût de l'incrément, c'est-à-dire des opérations supplémentaires nécessaires pour établir l'annuaire, le fichier commercial étant supposé réalisé & acute; ».

La jurisprudence européenne a, depuis, établi qu'une telle approche incrémentale s'impose. Dans l'arrêt C 109/03 du 25 novembre 2004 de la CJCE susvisé, la Cour de justice des Communautés européennes a en effet considéré que dès lors que l'obtention de certaines données relatives aux abonnés, telles que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone, est indissolublement liée au service de téléphonie, les coûts liés à l'obtention de ces données de base ne pouvaient être répercutés dans les tarifs de mise à disposition des listes d'abonnés.

Le principe de prise en compte des seuls coûts incrémentaux est ainsi fondamental : les coûts liés à l'activité même d'opérateur ne peuvent

être pris en compte pour la tarification des listes d'annuaire dans le cadre de l'article L. 34.

7.1.2. Notion de service rendu

Il ressort également de l'article L. 34 du code des postes et des communications électroniques que la tarification de la mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs doit être établie en respectant le principe du reflet du service rendu : « Sur toute demande présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, même limitée à une zone géographique déterminée, les opérateurs sont tenus de communiquer, dans des conditions non discriminatoires et à un tarif reflétant les coûts du service rendu, la liste de tous les abonnés ou utilisateurs auxquels ils ont affecté, directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur, un ou plusieurs numéros du plan national de numérotation téléphonique prévu à l'article L. 44. » L'article R. 10-6 confirme que « les tarifs de cette communication, [...] reflètent le coût du service rendu, [...] ».

Cette précision du CPCE apparaît fondamentale. Elle entraîne deux conséquences.

D'une part, elle induit que ce n'est pas tant la manière particulière de mettre en oeuvre l'obligation de mise à disposition des listes que les caractéristiques de cette mise à disposition qui doivent servir de référence pour l'évaluation des coûts.

Le service rendu ne dépend en effet pas des solutions techniques retenues par tel ou tel opérateur, il s'apprécie au regard des caractéristiques du service. Le code pose ainsi le principe d'une tarification reflétant non pas les coûts éventuellement disproportionnés de tel ou tel opérateur, mais bien d'un service aux caractéristiques définies, ce qui impose le recours à des coûts de référence, établis raisonnablement.

L'annexe 2 à la présente décision détaille l'évaluation de ces coûts de référence dans le respect du principe d'efficacité. Ceci apparaît être une condition nécessaire - mais non suffisante - pour garantir que l'ouverture à la concurrence soit réalisée au bénéfice du consommateur. A contrario, sans incitation à l'efficacité sur une prestation pour laquelle les opérateurs sont individuellement en monopole (la détention des listes à jour) et sont assurés d'être remboursés par les paiements des bénéficiaires, les surcoûts liés à l'inefficacité seraient répercutés sur la chaîne de valeur et payés in fine par le consommateur. Cette situation serait sans ambiguïté en contradiction avec les objectifs assignés à l'Aut

cadre réglementaire.

D'autre part, elle impose de distinguer avec précision ce qui relève du service effectivement rendu lors de la mise à disposition de la base aux éditeurs d'annuaires. Cet exercice amène deux remarques :

- les coûts de référence ne peuvent être répercutés qu'à un niveau proportionné tenant compte du nombre d'inscrits effectifs et non du nombre total d'abonnés ;
- les coûts d'information des abonnés doivent être écartés.

Ces éléments sont développés ci-après.

7.1.3. Sur le nombre d'inscrits effectifs

Les éléments de coût pris en compte par la tarification ne sauraient englober l'ensemble des coûts liés à la possibilité ouverte à tous de figurer dans l'annuaire. Il découle de reflet du service rendu qu'ils doivent être limités aux coûts engendrés par l'exercice effectif de ce droit dans la perspective de la fourniture de la liste finalement constituée des abonnés décidant d'être inscrits et des numéros qu'ils décident d'y faire paraître.

Certains coûts en aval de la collecte, dont notamment les coûts de développement informatique, sont donc répercutés par les opérateurs à un niveau proportionné tenant compte, entre autres caractéristiques du service rendu, du nombre d'inscrits effectifs. Il existe aujourd'hui des différences très importantes entre les taux d'inscription des différents opérateurs, ceux-ci pouvant varier de moins de 1 % à plus de 70 %, et a fortiori dans les caractéristiques du service rendu, même en ne considérant que les opérateurs importants en nombre d'abonnés. L'Autorité considère dès lors impératif de tenir compte de ces différences dans la rémunération des opérateurs, et de ne répercuter que le service rendu au bénéficiaire, c'est-à-dire la part des coûts considérés en proportion du nombre d'inscrits effectifs.

7.1.4. Sur les coûts d'information

Il découle également du principe du reflet du service rendu que les coûts d'information aux abonnés, qu'il s'agisse des coûts généraux ou spécifiques ne sauraient être pris en considération. L'information est en effet due par les opérateurs à l'ensemble de leurs abonnés indépendamment de leur décision de s'inscrire. Elle tient de la possibilité ouverte à tous de figurer dans l'annuaire mais non de l'exercice effectif de ce droit : elle ne relève donc pas du

service rendu au titre de la mise à disposition des listes d'annuaire et ne peut donc pas voir ses coûts répercutés auprès des bénéficiaires de cette mise à disposition

7.2. Coûts de référence

Les coûts incrémentaux de référence du service rendu se divisent en :

- coûts de recueil des consentements à paraître, des données personnelles et des choix de parution ;

- coûts d'élaboration et de maintenance de la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur,

et

- coûts de mise à disposition de la liste.

Les éventuels coûts transverses doivent être répartis entre ces trois catégories de coûts pertinents.

Le périmètre de ces coûts est compatible avec celui défini dans l'arrêt OPTA c/KPN de la CJCE du 25 novembre 2004 susvisé : seuls les coûts véritablement incrémentaux à l'activité d'opérateur sont en effet pris en compte.

7.2.1. Coûts d'investissements et coûts récurrents

Les coûts à prendre en compte se distinguent en coûts d'investissements et coûts récurrents.

Lors de la détermination du coût de référence annuel, si les coûts récurrents peuvent être directement sommés, les coûts d'investissement doivent en revanche être amortis, et l'immobilisation du capital qu'ils traduisent rémunérée.

Les coûts d'investissement doivent être amortis sur une durée cohérente avec la durée de vie plausible des développements informatiques liés aux bases annuaires et des contrats mis en place par les opérateurs avec les éditeurs. Cette durée d'amortissement s'applique aussi au matériel informatique dont on estime la durée de vie à dix ans. En effet, les caractéristiques du service rendu sont connues et stables et ne vont pas exiger d'adaptation pour cause d'obsolescence. Ces éléments ont été confirmés par les expertises sollicitées par l'Autorité sur le sujet.

Les hypothèses liées à la rémunération du capital immobilisé doivent être cohérentes avec le cadre tant juridique que conceptuel propre à la fixation des tarifs de mise à disposition des

listes d'annuaire. Il convient donc, comme cela a été développé précédemment, d'évaluer un coût de référence raisonnable traduisant le service rendu, et donc d'écarter les éléments strictement spécifiques à un opérateur particulier. Concernant le taux de rémunération du capital, ceci impose :

- de chercher à évaluer le risque propre lié à l'activité de mise à disposition des listes d'annuaire universel ;

- tout en recourant à des paramètres de référence correspondant aux situations générales et non spécifiques des opérateurs de communications électroniques soumis à cette obligation de mise à disposition de listes.

L'annexe 2 précise les références retenues par l'Autorité.

7.2.2. Coûts d'information des abonnés

Comme cela a été exposé dans la partie 7.1.4, les coûts liés à l'obligation pour les opérateurs ou leurs distributeurs, d'informer les abonnés et utilisateurs de leurs droits en matière de parution dans les annuaires, imposée par l'article R. 10 du CPCE, ne sont pas à recouvrer auprès des bénéficiaires de la mise à disposition des listes. Toute information auprès des abonnés, générale ou particulière, sur le service téléphonique (respectivement de télécopie, télématique, etc.) et les droits associés génère des coûts qui sont à rattacher au service téléphonique (respectivement de télécopie, télématique, etc.), et qui sont donc recouverts auprès des abonnés et non des consommateurs de services d'annuaires.

7.2.3. Les différentes catégories de coûts

Afin de réaliser la mise à disposition des listes en vue de la création d'annuaires universels ou de la fourniture de services universels de renseignements, les opérateurs doivent supporter des coûts de différentes natures. Ces coûts peuvent être répartis en trois catégories :

- Les coûts de recueil des consentements à paraître, des données personnelles et des choix de parution. Les opérateurs ont l'obligation de recueillir les données personnelles des abonnés et utilisateurs, y compris, le cas échéant, les consentements à paraître et les choix de parution. Ces activités correspondent aux mouvements effectués sur la base annuaire, c'est-à-dire au recueil initial de ces données auprès des utilisateurs et abonnés en vue de la création d'une liste d'annuaire, au recueil de telles données lors de tout nouvel abonnement, au recueil de toute modification de parution

demandée par l'abonné ou l'utilisateur et aux mises à jour de la base de données de l'opérateur qui en découlent.

Dans la mesure où, pour le besoin de leur activité d'opérateur, ceux-ci ont à recueillir et maintenir des informations sur leurs abonnés, seule une proportion des coûts de recueil des données d'annuaire universel est à prendre en compte. Il s'agit des surcoûts liés à l'obligation, pour l'annuaire universel, de rajouter aux informations sur les abonnés ou utilisateurs liées à l'activité d'opérateur (telles que le numéro, la dénomination sociale, le nom, le prénom, l'adresse ou la conservation du numéro), celles propres à l'annuaire universel (telles que la profession, éventuellement l'adresse électronique ou le consentement à la voir paraître, ou encore le regroupement de lignes). La prise en compte des coûts de collecte s'explique donc par la qualité de l'annuaire français : si seules les informations sur les abonnés ou utilisateurs liées à l'activité d'opérateur étaient répertoriées, les coûts de collecte ne seraient pas comptabilisés.

- Les coûts d'élaboration et de maintenance de la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur. De même que pour la collecte, dans la mesure où, pour le besoin de leur activité d'opérateur, ceux-ci ont à réaliser et maintenir des listes d'abonnés, seul l'incrément strict des coûts de développement et de maintenance des systèmes informatiques de gestion de la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur est à prendre en compte. Ces coûts comprennent la coûts de création, d'exploitation et de maintenance de la base. Des éléments de référence sont fournis en annexe.

- Les coûts de mise à disposition de la liste. Ce sont l'ensemble des coûts liés à l'obligation pour les opérateurs ou leurs distributeurs de communiquer leur liste aux bénéficiaires. Ces coûts comprennent essentiellement les coûts informatiques permettant la transmission de la base annuaire, c'est-à-dire l'export de la base annuaire à partir du système d'information de l'opérateur, ainsi que les éventuels coûts associés aux transmissions.

Le tableau suivant répartit les principaux postes de coûts entre les 3 catégories de coûts pertinents :

=====
=====
Vous pouvez consulter le tableau en cliquant, en bas du document, dans l'encart "version PDF"
JO n° 71 du 24/03/2007 texte numéro 106
=====
=====

7.3. Tarification à l'usage, sur l'ensemble des usages

La tarification appliquée par les opérateurs aux différents bénéficiaires de la mise à disposition des listes doit permettre le recouvrement des coûts pertinents. Plusieurs arguments militent pour que les règles de partage entre les différents éditeurs soient en rapport avec l'usage que ces éditeurs font de la base. Une telle tarification est souhaitable, par rapport à un partage conduisant à un paiement identique pour tous les bénéficiaires, parce qu'elle présente la caractéristique de ne pas induire de barrière à l'entrée sur le marché des éditeurs : dans l'ensemble, un éditeur ne participe au recouvrement des coûts qu'à hauteur de sa part de marché et des coûts qu'il induit chez l'opérateur. Cette méthode permet aussi de limiter la sensibilité de la facturation à un éditeur à l'évolution du nombre d'éditeurs au cours du temps.

Enfin, dans la mesure où aucun critère ne s'impose comme nécessaire pour guider le partage des coûts entre éditeurs (les coûts, pour leur plus grande part, ne sont pas engendrés directement par la mise à disposition de tel ou tel bénéficiaire et sont indépendants du nombre de bénéficiaires), une structure de tarification prenant en compte l'usage respecte parfaitement l'obligation d'orienter les tarifs vers les coûts. Nombreux sont ainsi les exemples de tarification à l'usage lorsque les coûts pertinents à recouvrer ne sont pas liés au nombre d'acheteurs. Ces tarifications permettent une répercussion des coûts aux acheteurs préférable pour les consommateurs, du point de vue de l'analyse économique, à une participation forfaitaire identique de tous les acheteurs.

La tarification proposée par un opérateur aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes pour la communication de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs doit consister en un tarif d'abonnement pour l'année calendaire, révisable annuellement, comportant deux termes :

- Un terme correspondant à la transmission de la liste d'abonnés et d'utilisateurs à un bénéficiaire déterminé ; ce tarif vise à recouvrer les coûts encourus lors des transactions par lesquelles le bénéficiaire accède aux listes. Ce terme peut varier entre deux bénéficiaires si les coûts associés à chaque transaction sont différents selon le bénéficiaire.

- Un terme correspondant à la redevance pour l'usage de la liste d'abonnés et d'utilisateurs ; cette redevance est proportionnelle à l'usage que le bénéficiaire en fait. La multiplication des

usages des bénéficiaires par un coefficient commun établi de sorte que les revenus qui découlent de son application à l'ensemble des usages, tant internes qu'externes, relevant de l'article L. 34 ou de cessions commerciales, couvre, sans les dépasser, les coûts pertinents, encourus pour le recueil des consentements à paraître, des données personnelles et des choix de parution, l'élaboration et de maintenance de la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur ainsi que les coûts informatiques permettant la mise en place et la maintenance de la fonctionnalité d'export de la base annuaire. Ces revenus ne prennent pas en compte les coûts encourus lors des transactions par lesquelles les bénéficiaires accèdent aux listes, qui sont comptabilisés dans le terme correspondant à la transmission de la liste.

A usage équivalent, c'est-à-dire pour le même nombre de requêtes d'information (de consultation d'enregistrements) dans l'année sur le fichier mis à disposition, deux bénéficiaires de la mise à disposition des listes auront la même redevance pour l'usage de la liste. Cette méthode de tarification conduit ainsi à comparer l'intensité relative des différents modes de consultation de l'annuaire universel : annuaires papier, annuaires électroniques et services universels de renseignements.

Afin de calculer son usage des listes des différents opérateurs, le bénéficiaire procédera en deux étapes. Il commencera par évaluer son nombre total de requêtes N_{req} . Puis, il estimera son nombre de requêtes vers chaque opérateur en fonction du nombre de numéros résidentiels et professionnels de chaque opérateur. Si l'on estime que le nombre de requêtes effectuées par le bénéficiaire vers un opérateur dépend du nombre de numéros de l'opérateur et qu'un abonné professionnel génère proportionnellement plus de requêtes qu'un abonné résidentiel, alors le nombre de requêtes d'un bénéficiaire vers un opérateur donné est proportionnel à $p \cdot N_{pro} + N_{res}$ où N_{pro} et N_{res} sont respectivement le nombre moyen de numéros professionnels et résidentiels inscrits de l'opérateur et p est le coefficient de proportionnalité. Le nombre de requêtes d'un bénéficiaire vers un opérateur donné est ainsi estimé par :

Vous pouvez consulter le tableau dans le JO n° 71 du 24/03/2007 texte numéro 106

où N_{req} désigne le nombre total de requêtes du bénéficiaire pendant l'année considérée. En l'absence d'information précise sur le coefficient de proportionnalité p propre à l'activité du

bénéficiaire, un coefficient égal à 3 apparaît une référence appropriée.

La tarification doit être établie dans le but de permettre aux opérateurs de recouvrer, dans la mesure où ils sont incrémentaux, efficaces et reflètent le service rendu, l'ensemble de leurs coûts pertinents sur l'ensemble des usages de tout ou partie des données d'abonnés et d'utilisateurs recueillies par l'opérateur, que ce soit :

- dans le cadre de la communication de listes aux bénéficiaires à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements ;

- dans le cadre d'offres de « cessions commerciales » - le terme de « cession commerciale » recouvrant dans ce cas tout type de cession, vente ou mise à disposition, quelle qu'en soit la destination et l'usage final, de tout ou partie des informations d'abonnés et d'utilisateurs recueillies par l'opérateur (par exemple la revente de ces données à des partenaires à des fins d'activité de marketing).

- ou pour un usage interne par l'opérateur lui-même.

Ainsi, tous ces types d'usages, à nombre d'usages équivalents, doivent participer à égalité au recouvrement des coûts (ou à tout le moins à ceux qui ne sont pas induits par un bénéficiaire donné).

Par ailleurs, la tarification appliquée par les opérateurs ne saurait inciter les bénéficiaires de la mise à disposition des listes à acquérir les listes auprès des opérateurs dans des conditions contractuelles autres que celles de l'annuaire universel. Le principe de répartition des coûts impose ainsi que la tarification faite aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements doit être inférieure à toute autre offre, si elle existe, de « cession commerciale » de tout ou partie de ces informations, sous réserve des cas précis prévus par la loi.

7.3.1. Indépendance par rapport à la fréquence de mise à jour

Afin de permettre à tous les bénéficiaires de disposer de listes d'annuaires de qualité comparable, et en particulier disposant d'informations à jour - condition essentielle pour qu'un service de qualité soit assuré auprès des clients, le terme de transmission pour mise à jour ne dépend que du type de transmission utilisé par le bénéficiaire. Il ne dépend pas de la fréquence de mise à jour du bénéficiaire.

Le principe d'indépendance de la tarification par rapport à la fréquence de mise à jour permet d'éviter une mise à jour peu régulière ou sporadique de leurs données par les bénéficiaires de la mise à disposition des listes. Le tarif doit donc être indépendant du nombre ou de la fréquence de mise à jour de son fichier par le bénéficiaire de la mise à disposition des listes durant sa période d'abonnement au service de mise à disposition de la liste d'abonnés et d'utilisateurs.

Ce principe se justifie par ailleurs d'une part en raison de l'aspect marginal des coûts de mise à jour et d'autre part en raison de la diversité des contraintes de mise à jour des différents types de produits d'annuaire universel, en particulier si l'on compare un annuaire en ligne et un annuaire imprimé papier.

En toute hypothèse, les tarifs sont établis pour permettre le recouvrement strict des coûts du service rendu.

7.3.2. Redevance pour l'usage de la liste liée à l'usage prévisionnel

Conformément aux travaux réalisés dans un cadre de concertation en amont de l'adoption de la présente décision, l'« usage prévisionnel » du bénéficiaire de la mise à disposition des listes pendant l'année calendaire d'abonnement considérée est exprimé en nombre d'« équivalents requête ». Pour évaluer cet « usage prévisionnel », il convient de prendre en compte les ratios suivants, établis dans le cadre de cette concertation :

- Un renseignement donné par un service de renseignements téléphonique compte pour un « équivalent requête ». Si le service de renseignements ne peut compter les renseignements donnés, mais uniquement les appels reçus, alors un appel reçu compte pour 2 « équivalents requête ».
- Une recherche sur un annuaire électronique compte pour un « équivalent requête » par recherche effectuée. Le nombre d'enregistrements présentés en réponse à une recherche n'est pas pertinent (le fait de présenter la réponse à une requête en plusieurs « pages » ne comptant pas pour plusieurs requêtes). Une demande de précision ou d'extension suite à une requête compte pour une nouvelle requête à l'exception des recherches par autocomplétion pour lesquelles une recherche compte pour une requête.
- L'impression d'un annuaire papier (départemental ou communal) compte pour un usage annuel de 20 « équivalents requête ». L'impression d'un annuaire sur format informatique (par exemple CD-Rom) compte

pour un usage annuel de 200 « équivalents requête ».

La partie redevance pour l'usage tarifée par un opérateur donné à un bénéficiaire de la mise à disposition des listes doit être proportionnelle à son usage prévisionnel, en « équivalents requête », le même coefficient de proportionnalité s'appliquant à tous les bénéficiaires de la liste de cet opérateur.

A fin de simplification, l'opérateur pourra proposer pour la redevance pour l'usage liée à l'usage prévisionnel des paliers forfaitaires correspondant à des niveaux d'usage en nombre suffisant pour ne pas constituer de barrière à l'entrée pour les bénéficiaires de la mise à disposition des listes et pour garantir qu'à des usages très sensiblement différents (par exemple du simple au triple) correspondent des abonnements différents. Un bénéficiaire de la mise à disposition des listes pourra ainsi prendre un « abonnement 1 000 000 équivalents requête » par exemple.

7.3.3. Le terme de transmission de la liste

Le terme de transmission facturé, le cas échéant, par l'opérateur doit être la même pour tous les bénéficiaires de la mise à disposition des listes utilisant un mode de transmission donné. Il ne saurait dépendre de la fréquence de mise à jour.

7.3.4. Tarif complet

La redevance pour l'usage de la liste liée à l'usage prévisionnel et le terme de transmission doivent être fixés par l'opérateur afin de répartir, sur l'ensemble des usages, le montant total des coûts pertinents de l'année considérée (en prenant en compte les coûts pertinents d'investissements et les coûts récurrents selon les modalités décrites précédemment).

Pour cela, l'opérateur doit considérer l'ensemble :

- des usages des bénéficiaires de la mise à disposition de sa liste au titre de l'article L. 34 ;
- des usages, le cas échéant, des bénéficiaires de « cessions commerciales » ;
- et, le cas échéant, des usages internes.

Usage total = usages L. 34 + usages commerciaux + usage opérateur.

L'opérateur doit dès lors s'assurer qu'il a fixé son coefficient de proportionnalité pour la redevance pour l'usage et le terme de transmission de son

tarif de telle sorte que la somme des abonnements qu'il s'apprête à recevoir pour l'ensemble de ces usages, pour l'année calendaire considérée, recouvre bien les coûts pertinents.

$T = [\text{pour chaque bénéficiaire L. 34}] (C^* \text{usage du bénéficiaire} + F) + [\text{pour chaque bénéficiaire de « cessions commerciales »}] (C^* \text{usage du bénéficiaire} + F) + [\text{si l'opérateur a des usages internes}] (C^* \text{usage interne} + F).$

La partie fixe ne dépend que du mode de transmission. Elle doit être décomptée une fois par société recevant directement la liste (y compris celles bénéficiant de « cessions commerciales » ou l'opérateur lui-même s'il utilise les données collectées pour l'annuaire universel).

En tout état de cause, le montant de l'abonnement proposé à un bénéficiaire de la mise à disposition des listes par un opérateur doit être indépendant de la solution technique de mise à disposition choisie et ne saurait dépendre de la fréquence de mise à jour associée.

7.4. Calendrier de fixation des tarifs

Afin de proposer leur tarification annuelle, les opérateurs sont tenus de respecter le calendrier suivant :

A l'occasion de chaque nouveau contrat de mise à disposition de liste d'abonnés et d'utilisateurs au titre de l'article L. 34 ou d'une « cession commerciale », l'opérateur doit se faire communiquer par le bénéficiaire de la mise à disposition :

- ses prévisions d'usage jusqu'au 31 octobre de l'année en cours si le contrat intervient au plus tard à cette date ;

- ou ses prévisions d'usage jusqu'au 31 octobre de l'année suivante si le contrat intervient après le 31 octobre de l'année en cours.

De même, pour chaque contrat en cours de mise à disposition de liste d'abonnés et d'utilisateurs au titre de l'article L. 34 ou d'une « cession commerciale », l'opérateur doit se faire communiquer par le bénéficiaire de la mise à disposition (soit directement ou par l'intermédiaire, le cas échéant, d'un tiers de confiance désigné individuellement ou collectivement par les bénéficiaires de la mise à disposition des listes), entre le 1er et le 15 novembre de chaque année :

- ses prévisions d'usage entre le 1er novembre de l'année en cours et le 31 octobre de l'année suivante ;

- ainsi que l'ensemble des usages effectivement constatés entre le 1er novembre de l'année précédente et le 31 octobre de l'année en cours.

S'il s'avère, au vu de l'usage réel communiqué au plus tard le 15 novembre par un bénéficiaire de la mise à disposition des listes au titre de l'article L. 34, que l'abonnement payé par celui-ci pour l'année en cours ne correspond pas à aux usages constatés entre le 1er novembre de l'année précédente et le 31 octobre de l'année en cours, la différence doit être régularisée entre l'opérateur et le bénéficiaire avant le 10 décembre. Cette régularisation ne tient pas compte à ce stade, le cas échéant, de l'écart entre l'usage total effectivement constaté pour l'ensemble des bénéficiaires par rapport à l'usage total prévisionnel. La régularisation d'un bénéficiaire n'entraîne donc de régularisation pour les autres.

Entre le 10 et le 15 décembre de cette même année, une fois les régularisations précédentes prises en compte, tout opérateur doit évaluer, au vu des usages réellement constatés (y compris ses propres usages internes) et des sommes réellement encaissées auprès des bénéficiaires de la mise à disposition des listes au titre de l'article L. 34 ou d'une « cession commerciale », et au vu des coûts pertinents qu'aurait réellement encourus un opérateur efficace dans sa position, si les sommes recouvrées s'écartent, dans un sens ou un autre, du niveau attendu de recouvrement des coûts pertinents efficaces. Si tel est le cas, l'opérateur doit ajuster sa tarification en conséquence pour l'année suivante. Cet ajustement doit permettre de mieux prévoir le recouvrement des coûts pertinents et efficaces pour cette nouvelle année, et, s'il est suffisamment significatif pour le justifier, de rembourser l'écart constaté l'année précédente une fois les régularisations individuelles effectuées. Cette nouvelle tarification doit être rendue publique avant le 20 décembre, et gouverne le renouvellement par tacite reconduction des contrats d'abonnements au 1er janvier.

Pour l'année calendaire en cours lors de la publication au Journal officiel de la République française de l'arrêté homologuant la présente décision, les opérateurs devront élaborer leurs tarifs pour la période entre la publication au Journal officiel et le 31 décembre en appliquant les principes précédents, au prorata du temps restant.

7.5. Mise à disposition via un opérateur attributaire

Dans le cas où la liste d'un opérateur affectant des numéros serait mise à disposition via un autre opérateur (par exemple un opérateur

dépositaire cédant sa liste à un opérateur attributaire pour que celui-ci la mette à disposition des bénéficiaires), la tarification précédente recouvre la mise à disposition des listes par l'opérateur mettant les listes à disposition des bénéficiaires (dans cet exemple l'opérateur attributaire). Les coûts encourus par l'opérateur affectant les numéros pour le recueil des consentements à paraître, des données personnelles et des choix de parution, ainsi que pour l'élaboration et la maintenance de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs et la fourniture de celle-ci à l'opérateur mettant les listes à disposition des bénéficiaires peuvent être intégrés à la tarification de la liste par l'opérateur mettant les listes à disposition des bénéficiaires s'ils lui sont effectivement facturés par l'opérateur affectant les numéros selon les modalités du présent document.

Cependant, le tarif ainsi proposé ne saurait être supérieur à celui qui serait proposé si l'opérateur mettant les listes à disposition des bénéficiaires affectait directement ces numéros.

7.6. Mise à disposition d'un fournisseur d'accès à la requête

Dans le cas où la liste d'abonnés et d'utilisateurs d'un opérateur serait communiquée à un bénéficiaire de la mise à disposition des listes afin que celui-ci offre un service d'accès à la requête aux données concernées à des sociétés tierces offrant elles-mêmes des annuaires universels ou des services universels de renseignements sur le territoire français ou à l'étranger, les mêmes dispositions de tarification s'appliquent.

Le fournisseur d'accès à la requête doit ainsi, chaque fois qu'il communique ses prévisions d'usages ou ses usages constatés, fournir le détail de ses usages propres et de l'ensemble des usages des sociétés tierces auxquelles il permet l'accès à la requête.

Les opérateurs doivent proposer à ce bénéficiaire, fournisseur d'accès à la requête, un tarif d'abonnement dont le terme de transmission de la liste ne prend en compte que les coûts de transmission de l'opérateur au bénéficiaire et dont la redevance pour l'usage dépend de l'« usage prévisionnel » de l'ensemble des tiers auxquels il donne un accès à la liste.

Décide :

Article 1

Opérateurs attributaires et dépositaires.

Sur toute demande présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, les opérateurs attributaires de ressources en numérotation communiquent :

- dans les conditions définies au quatrième alinéa de l'article L. 34 du CPCE, la liste de tous les abonnés ou utilisateurs auxquels ils ont affecté, directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur, un ou plusieurs numéros du plan de numérotation téléphonique prévu à l'article L. 44 du même code ;

- le cas échéant, les coordonnées des opérateurs dépositaires de leurs ressources dont les numéros ne sont pas couverts par cette liste.

Les opérateurs dépositaires de ressources en numérotation, qui affectent des numéros à des abonnés ou utilisateurs, directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur, sont tenus d'établir la liste de ces abonnés ou utilisateurs et de la communiquer aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes de manière unique, soit directement, soit par l'intermédiaire de l'opérateur attributaire des ressources concernées, sous réserve de l'accord de ce dernier, dans les conditions définies au quatrième alinéa de l'article L. 34 du CPCE.

Article 2

Information des distributeurs.

Tout opérateur doit informer ses distributeurs de leurs obligations liées à l'annuaire universel, en particulier en matière d'information des abonnés et futurs abonnés.

Article 3

Existence d'une offre de mise à disposition de la liste d'abonnés et d'utilisateurs.

Tout opérateur qui offre un service comprenant l'affectation à des abonnés, directement ou indirectement, de numéros donnant droit à l'inscription à l'annuaire doit disposer d'une offre technique et commerciale de communication de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes à la date du lancement de ce service. Toute offre de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs par un opérateur doit garantir une mise à disposition technique des données dans le mois suivant l'acceptation de l'offre par le bénéficiaire de la mise à disposition des listes. Toute modification de la liste d'abonnés et d'utilisateurs d'un opérateur ou des coordonnées des opérateurs dépositaires doit être reportée dans la liste d'abonnés et d'utilisateurs de

l'opérateur de telle manière que les bénéficiaires de la mise à disposition de cette liste puissent disposer des informations correspondantes dans un délai maximal de sept jours calendaires après l'événement générateur de cette modification.

Article 4

Opérateurs intermédiaires.

Les opérateurs sont tenus de communiquer leur liste d'abonnés et d'utilisateurs lorsqu'ils sont saisis d'une demande émanant d'un bénéficiaire de la mise à disposition des listes.

Parmi les bénéficiaires de la mise à disposition des listes figurent les opérateurs intermédiaires souhaitant offrir un service d'accès à la requête à destination de sociétés tierces, éditeurs d'annuaires universels ou des fournisseurs de services universels de renseignements, sous réserve que l'ensemble des conditions suivantes soient vérifiées :

- l'opérateur intermédiaire bénéficiaire de la mise à disposition des listes doit avoir accompli les formalités préalables nécessaires auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés ;

- l'opérateur intermédiaire bénéficiaire de la mise à disposition des listes doit proposer aux sociétés tierces un accès à la requête leur permettant de mettre à disposition des utilisateurs finals les données reçues dans les deux jours ouvrables suivant leur transmission par l'opérateur ;

- les sociétés tierces accédant par requêtes à la liste de l'opérateur intermédiaire offrent directement un service d'annuaire universel ou un service universel de renseignements au sens du code des postes et des communications électroniques français ou un service à l'étranger équivalent en termes de finalité, de données concernées, de destinataires, de protection des données et de respect des choix de l'abonné, à l'exclusion de tout autre usage ;

- l'opérateur intermédiaire ne peut céder ou vendre de liste à qui que ce soit sous quelque forme que ce soit ;

- le service d'accès à la requête offert par l'opérateur intermédiaire de la mise à disposition des listes ne peut l'être que dans l'une ou plusieurs des zones géographiques suivantes : d'une part le territoire français, d'autre part les pays offrant un niveau de protection des données adéquat d'après la loi du 6 janvier 1978, et enfin les pays n'ayant pas un niveau de protection des données adéquat d'après cette loi, mais pour lesquels le transfert de données a été autorisé par la CNIL au titre de la loi du 6

août 2004 ;

- l'opérateur intermédiaire bénéficiaire de la mise à disposition des listes doit communiquer mensuellement à chacun des opérateurs dont il reçoit les listes, la liste des sociétés tierces accédant à la requête à ces listes.

Article 5

Contenu des listes.

Les listes communiquées par les opérateurs au titre de l'article L. 34 du CPCE doivent contenir l'intégralité des champs définis en annexe 1 à la présente décision, sous réserve des choix de parution des abonnés et des utilisateurs.

Les champs de ces listes sont renseignés selon les dispositions précisées dans l'annexe 1 de la présente décision. Pour les abonnés et utilisateurs qui figurent déjà dans la liste d'un opérateur constituée préalablement à cette mise en conformité, le recueil de données nouvelles ou modifiées par rapport à celles figurant dans cette liste se fait à l'initiative de l'abonné ou de l'utilisateur.

Les opérateurs devront mettre en conformité leurs fichiers mis à disposition des éditeurs en respectant un délai maximal de neuf mois à compter de la publication au Journal officiel de la République française de l'arrêté homologuant la présente décision.

Article 6

Devoir d'information des abonnés et collecte des données personnelles.

Lors de tout abonnement, puis à chaque demande de modification par un abonné ou un utilisateur concernant une inscription à l'annuaire, l'opérateur doit s'assurer que l'abonné ou l'utilisateur est informé de l'ensemble de ses droits et options d'inscription relatifs à la parution dans l'annuaire universel.

Lorsque l'abonnement est souscrit en s'adressant à un distributeur, les obligations d'information précédentes s'imposent à celui-ci, au jour de la souscription de l'abonnement.

Les opérateurs de téléphonie mobile et leurs distributeurs doivent demander expressément à l'abonné, à l'occasion de tout nouvel abonnement, à l'exclusion de ceux ne présentant aucun engagement contractuel de durée et correspondant à un mode de règlement entièrement prépayé, s'il souhaite s'exprimer sur la parution de ses données personnelles dans l'annuaire et consigner sa réponse.

Dans le cas où l'abonné souhaite s'inscrire, les

opérateurs et leurs distributeurs ont la possibilité de ne recueillir à l'occasion d'un abonnement que les informations minimales permettant à l'abonné ou à l'utilisateur de paraître dans les annuaires en protégeant l'usage de ses données personnelles, à la condition expresse d'offrir à l'abonné ou utilisateur un moyen aisé, permanent et gratuit, immédiatement accessible dès la prise de l'abonnement, lui permettant de compléter ou modifier l'ensemble de ses données personnelles présentes dans l'annuaire universel, telles que décrites à l'annexe 1.

Les données minimales mentionnées à l'alinéa précédent comprennent :

- pour un résidentiel : le nom, le prénom, l'adresse, le numéro de téléphone concerné et les choix éventuels de restriction de parution (décision de parution ou non, parution du prénom ou non, parution de l'adresse ou non, autorisation de la recherche inversée ou non, autorisation de l'utilisation à des fins de prospection ou non) ;

- pour un professionnel : une dénomination sociale, l'adresse, le numéro SIRET, le numéro de téléphone concerné et les choix éventuels de restriction de parution (décision de parution ou non, parution de l'adresse ou non, à l'exception des entreprises offrant des biens et services au grand public pour lesquelles la parution de l'adresse est obligatoire, autorisation de la recherche inversée ou non, autorisation de l'utilisation à des fins de prospection ou non).

En tout état de cause, les opérateurs et leurs distributeurs de téléphonie fixe ou mobile doivent obligatoirement informer les personnes dans les conditions prévues à l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée et notamment, doivent les informer du caractère facultatif ou obligatoire des réponses ainsi que des conséquences, à leur égard, d'un défaut de réponse.

Article 7

Conservation du numéro.

Lorsqu'un abonné résilie un abonnement chez un opérateur fixe ou mobile en demandant la conservation de son numéro, l'opérateur donneur doit mettre à jour les champs de conservation du numéro dans sa liste d'abonnés et d'utilisateurs qu'il communique aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes s'il dispose des informations nécessaires. L'opérateur donneur ne peut effacer les champs nécessaires à la gestion de la conservation du numéro que lorsque l'ensemble des bénéficiaires de la mise à disposition de sa liste d'annuaire universel s'est vu communiquer la mise à jour correspondante, dans la limite toutefois de 7 jours calendaires

Les opérateurs receveurs de numéros conservés sont tenus d'établir leurs propres listes d'abonnés et d'utilisateurs et de la communiquer aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes qui en font la demande.

Les opérateurs attributaires de ressources en numérotation doivent communiquer les coordonnées des opérateurs receveurs de leurs ressources aux bénéficiaires de la mise à disposition de leurs listes d'abonnés et d'utilisateurs.

L'opérateur receveur ou son distributeur doit impérativement demander à l'abonné, au moment de son abonnement, s'il souhaite s'exprimer sur la parution ou la continuité de parution de ses données personnelles dans l'annuaire, ainsi que, le cas échéant, s'il souhaite s'exprimer sur la parution des numéros additionnels que l'opérateur receveur affecterait au même service, et consigner l'ensemble de ces réponses.

Dans le cas où l'abonné souhaite que la parution à l'annuaire du numéro conservé soit réalisée ou maintenue, l'opérateur receveur doit inscrire les informations relatives au numéro conservé dans sa liste d'abonnés et d'utilisateurs et mettre à jour les champs de conservation du numéro correspondants.

A la demande de l'abonné ou de l'utilisateur, le nouvel opérateur doit corriger tout dysfonctionnement ou demander à l'opérateur donneur (directement ou via l'opérateur attributaire), le cas échéant, la correction nécessaire dans les meilleurs délais.

Article 8

Périmètre des coûts pertinents.

La tarification mise en oeuvre par les opérateurs pour la mise à disposition de leurs listes d'abonnés et d'utilisateurs doit permettre de recouvrer les coûts pertinents suivants :

- les coûts de recueil des consentements à paraître, des données personnelles et des choix de parution ;

- les coûts d'élaboration et de maintenance de la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur ;

- les coûts de mise à disposition de la liste.

Ce recouvrement est toutefois conditionné par le respect des principes des coûts incrémentaux et de reflet du service rendu. En particulier :

- les opérateurs ne peuvent recouvrer auprès des bénéficiaires de la mise à disposition des listes les coûts qu'ils supportent au titre des

besoins de leur activité d'opérateur de communications électroniques ;

- en particulier, la collecte de données telles que les nom, adresse et numéro de téléphone des abonnés n'est pas comptabilisée dans les coûts de collecte facturés aux bénéficiaires des listes.

- les opérateurs ne peuvent recouvrer auprès des bénéficiaires de la mise à disposition des listes les coûts liés à l'obligation qui leur incombe d'informer les abonnés et utilisateurs de leurs droits en matière de parution dans les annuaires ;

- les coûts indirects de collecte recouverts sont proportionnés au nombre de numéros inscrits dans la liste de l'opérateur.

L'application de l'ensemble de ces principes permet de produire une évaluation pouvant servir de référence à l'établissement de tarifs par les acteurs. Cette évaluation est détaillée à l'annexe 2 de la présente décision.

Article 9

Numéros internes.

Les numéros dont l'opérateur est attributaire ou dépositaire pour son propre compte, bien que pouvant être inscrits par cet opérateur dans sa propre liste d'abonnés si celui-ci le souhaite, ne sont pas à prendre en compte lors de l'évaluation des coûts pertinents. En particulier, un opérateur n'ayant que des numéros internes dans sa liste ne saurait facturer la mise à disposition de celle-ci.

Article 10

Tarification tenant compte de l'usage.

La tarification proposée par un opérateur aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes pour la communication de sa liste d'abonnés et d'utilisateurs doit consister en un tarif d'abonnement pour l'année calendaire, révisable annuellement, comportant deux termes :

- un terme correspondant à la transmission de la liste d'abonnés et d'utilisateurs à un bénéficiaire déterminé ; ce tarif vise à recouvrer les coûts encourus lors des transactions par lesquelles le bénéficiaire accède aux listes. Ce terme peut varier entre deux bénéficiaires, si les coûts associés à chaque transaction sont différents selon le bénéficiaire ;

- un terme correspondant à la redevance pour l'usage de la liste d'abonnés et d'utilisateurs ; cette redevance est proportionnelle à l'usage que le bénéficiaire en fait. La multiplication des usages des bénéficiaires par un coefficient

commun établi de sorte que les revenus qui découlent de son application à l'ensemble des usages, tant internes qu'externes, relevant de l'article L. 34 ou de cessions commerciales, couvrent, sans les dépasser, l'ensemble des coûts pertinents de l'opérateur, à l'exclusion des coûts associés à chaque transaction.

Article 11

Tarification indépendante de la fréquence de mise à jour.

La tarification proposée par les opérateurs pour la mise à disposition de leurs listes d'abonnés et d'utilisateurs attribue les coûts des transmissions d'un type donné aux bénéficiaires utilisant ce type de transmission. Par contre, elle doit être, pour un bénéficiaire utilisant un type de transmission des listes fixé, indépendante du nombre ou de la fréquence de mises à jour à l'adresse de ce bénéficiaire.

Article 12

Tarification de la mise à disposition d'un fournisseur de service d'accès à la requête.

Dans le cas où la liste d'abonnés et d'utilisateurs d'un opérateur serait communiquée à un opérateur bénéficiaire de la mise à disposition des listes afin que celui-ci offre un service d'accès à la requête aux données concernées à des sociétés tierces offrant elles-mêmes des annuaires universels ou des services universels de renseignements sur le territoire français ou à l'étranger, les opérateurs doivent proposer à ce bénéficiaire, fournisseur d'accès à la requête, un tarif d'abonnement dont le terme de transmission de la liste ne prend en compte que les coûts de transmission de l'opérateur au bénéficiaire et dont la redevance pour l'usage de la liste dépend de l'« usage prévisionnel » de l'ensemble des tiers auxquels il donne un accès à la liste.

La tarification par ce bénéficiaire de la mise à disposition des listes, fournisseur d'accès à la requête, de son service d'accès à la requête est libre.

Article 13

Calendrier annuel de fixation des tarifs.

Afin de proposer leur tarification annuelle, les opérateurs sont tenus de respecter le calendrier suivant :

A l'occasion de chaque nouveau contrat de mise à disposition de liste d'abonnés et d'utilisateurs au titre de l'article L. 34 ou d'une « cession commerciale », l'opérateur doit se faire

communiquer par le bénéficiaire de la mise à disposition :

- ses prévisions d'usage jusqu'au 31 octobre de l'année en cours si le contrat intervient au plus tard à cette date ;

- ou ses prévisions d'usage jusqu'au 31 octobre de l'année suivante si le contrat intervient après le 31 octobre de l'année en cours.

De même, pour chaque contrat en cours de mise à disposition de liste d'abonnés et d'utilisateurs au titre de l'article L. 34 ou d'une « cession commerciale », l'opérateur doit se faire communiquer par le bénéficiaire de la mise à disposition, entre le 1er et le 15 novembre de chaque année :

- ses prévisions d'usage entre le 1er novembre de l'année en cours et le 31 octobre de l'année suivante ;

- ainsi que l'ensemble des usages effectivement constatés entre le 1er novembre de l'année précédente et le 31 octobre de l'année en cours.

S'il s'avère, au vu de l'usage réel communiqué par un bénéficiaire de la mise à disposition des listes au titre de l'article L. 34, que l'abonnement payé par celui-ci pour l'année en cours ne correspond pas aux usages constatés entre le 1er novembre de l'année précédente et le 31 octobre de l'année en cours, la différence doit être régularisée entre l'opérateur et le bénéficiaire avant le 10 décembre.

Si les sommes finalement recouvrées s'écartent du niveau de recouvrement des coûts pertinents efficaces, l'opérateur doit ajuster sa tarification en conséquence pour l'année suivante. Cette nouvelle tarification doit être disponible avant le 20 décembre, et gouverne le renouvellement par tacite reconduction des contrats d'abonnements au 1er janvier.

Pour l'année calendaire en cours lors de la publication au Journal officiel de la République française de l'arrêté homologuant la présente décision, les opérateurs devront élaborer leurs tarifs pour la période entre la publication au Journal officiel et le 31 décembre en appliquant les principes précédents, au prorata du temps restant.

Article 14

Abrogation des lignes directrices.

Les lignes directrices relatives aux conditions de cession des listes d'abonnés ou d'utilisateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements publiées par l'Autorité de

régulation des télécommunications en date du 16 décembre 2004 sont abrogées.

Article 15

Date d'effet.

Sauf mention contraire dans l'un des articles précédents, les différents acteurs sont tenus au respect de l'ensemble du dispositif de la présente décision à compter de sa publication au Journal officiel de la République française.

Article 16

Exécution.

Le président de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera publiée, après homologation par arrêté du ministre délégué à l'industrie, au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 30 novembre 2006.

Le président,

P. Champsaur

A N N E X E 1

À LA DÉCISION N° 2006-0639 DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES EN DATE DU 30 NOVEMBRE 2006 PRÉCISANT LE CONTENU DES LISTES D'ABONNÉS OU D'UTILISATEURS MISES À DISPOSITION PAR LES OPÉRATEURS À DES FINS D'ÉDITION D'ANNUAIRES UNIVERSELS OU DE FOURNITURE DE SERVICES UNIVERSELS DE RENSEIGNEMENTS

1. Introduction

A la suite des travaux conduits en 2004 par le groupe de travail « cession des listes d'abonnés », l'Autorité avait proposé, dans ses lignes directrices de décembre 2004, un tableau de référence sur le contenu des listes d'abonnés et d'utilisateurs que les opérateurs sont tenus de communiquer aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes au titre de l'article L. 34 du code.

Comme cela a été exposé dans le corps de la décision, il est apparu nécessaire de conférer à

ce tableau de référence un caractère normatif, après avoir inséré un ensemble d'évolutions. Il convient en particulier de procéder, entre autres, aux modifications suivantes :

- suppression de la notion de « champ facultatif » ;
- ajout de précisions quant au contenu de certains champs ;
- ajout de certains champs liés en particulier aux inscriptions professionnelles (dénomination sociale et surface de parution).

La présente annexe précise ainsi le contenu des listes d'abonnés et d'utilisateurs mises à disposition par les opérateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements.

Comme indiqué dans le corps de la décision, le contenu de l'annuaire ainsi défini est cohérent avec le contenu traditionnellement commercialisé à l'attention de l'ensemble des éditeurs par France Télécom, rappelé dans la décision du Conseil de la concurrence n° 03-D-43 en date du 12 septembre 2003, et qui constituait de fait un standard et une attente en termes de niveau de qualité. L'Autorité a ainsi considéré que le cadre réglementaire issu du décret de 2005 n'avait sans doute pas vocation à modifier ce niveau de contenu collecté et mis à disposition des consommateurs par France Télécom par le passé. En particulier, la base de France Télécom décrite dans la décision précitée ouvre, par exemple, droit aux abonnés à mentionner un numéro SIRET et un code APE, une rubrique professionnelle, un type de service (d'abonnement) ou de terminal (fax par exemple), un format et une surface de parution extra-locale, un complément de dénomination, une adresse Internet, une désignation de ligne accompagnée d'une gestion des inscriptions groupées, etc. Ces différentes informations sont donc reprises dans la présente annexe afin de préserver ce niveau de qualité de contenu.

L'Autorité a ainsi étendu à l'ensemble des champs présents à l'annexe 1, qui reprennent des informations traditionnellement fournies par France Télécom et qui ne recouvraient que ses propres abonnés, le raisonnement consistant à conserver le même niveau d'information en étendant au besoin les valeurs que pouvait prendre un champ pour l'adapter au nouveau périmètre de l'annuaire universel.

2. Abonnés résidentiels et abonnés professionnels

Le format de fichier présenté au paragraphe 3 ci-dessous est un format générique permettant de transmettre indifféremment les données

relatives aux abonnés ou utilisateurs résidentiels ou professionnels.

Il convient de distinguer trois types de champs :

- ceux qui ne sont pas des données personnelles et ne peuvent pas être modifiés par l'abonné car sont liés au service rendu par l'opérateur (numéro de téléphone, type de service, type de tarification, conservation du numéro, etc.) ;
- ceux qui peuvent être modifiés par l'abonné, mais qui peuvent être prérenseignés par l'opérateur si l'opérateur en a connaissance a priori du fait de l'abonnement au service (nom, prénom, etc.) et que l'in champ ne requiert pas le consentement de l'abonné ;
- ceux qui ne peuvent être renseignés et modifiés que par l'abonné car représentant ses souhaits ou des informations dont l'opérateur ne peut avoir connaissance a priori (inscription à une liste de restriction de parution, profession, etc.).

Les paragraphes 2.1 et 2.2 précisent les champs que peuvent renseigner ou modifier les abonnés et utilisateurs, suivant les cas.

Il convient de rappeler ici que, dans le cadre de la présente décision, un abonné ou utilisateur professionnel est un abonné ou utilisateur, personne physique ou morale, fournissant un numéro SIRET lors de son inscription à l'annuaire.

2.1. Abonnés ou utilisateur résidentiel

L'abonné résidentiel peut renseigner les informations suivantes : nom (*), prénom (*), adresse (*), choix de restriction de parution (décision de parution ou non, parution du prénom ou non, parution de l'adresse ou non, autorisation de la recherche inversée ou non, autorisation de l'utilisation à des fins de prospection ou non), complément de désignation (**), profession (**), adresse électronique (**), type de terminal (**), champ d'ordonnancement des utilisateurs d'un même numéro (**), champ d'ordonnancement des lignes d'un même utilisateur (**), champ libre (**).

(*) Cette information, une fois le consentement de parution donné par l'abonné, peut être renseignée directement par l'opérateur s'il en a connaissance. (**) L'opérateur peut, dans un souci de simplification de la procédure d'abonnement, ne donner la possibilité de renseigner cette information que suite à l'abonnement.

2.2. Abonné ou utilisateur professionnel

L'abonné professionnel peut renseigner les informations suivantes : dénomination de l'entreprise (*), dénomination additionnelle, nom (**), prénom (**), adresse (*), choix de restriction de parution (décision de parution ou non, parution du prénom ou non, parution de l'adresse ou non, autorisation de la recherche inversée ou non, autorisation de l'utilisation à des fins de prospection ou non), complément de désignation (**), numéro d'appel (**), profession (**), numéro SIRET (*), code NAF (**), adresse électronique (**), indicateur de numéro d'urgence (**), désignation de ligne (**), surface de parution (**), type de terminal (**), champ d'ordonnement des utilisateurs d'un même numéro (**), champ d'ordonnement des lignes d'un même utilisateur (**), champ libre (**).

(*) Cette information, une fois le consentement de parution donné par l'abonné, peut être renseignée directement par l'opérateur s'il en a connaissance. (**) L'opérateur peut, dans un souci de simplification de la procédure d'abonnement, ne donner la possibilité de renseigner cette information que suite à l'abonnement.

3. Format du fichier mis à la disposition des bénéficiaires

par les opérateurs

Les codes ARCEP permettant de renseigner certains champs sont disponibles sur le site de l'Autorité (<http://www.arcep.fr/fileadmin/wopnum.rtf>).

La longueur indiquée pour les champs correspond à la longueur maximale (en nombre de caractères) que peut prendre ce champ.

3.1. En-tête de fichier

=====
=====

Vous pouvez consulter le tableau en cliquant, en bas du document, dans l'encart "version PDF"

JO n° 71 du 24/03/2007 texte numéro 106

=====
=====

A la suite de l'en-tête, le fichier contient un certain nombre d'enregistrements « utilisateur »

(voir ci-dessous).

F8 : Ce champ permet aux opérateurs de communiquer tout message de service aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes. Il peut donc être différent selon le bénéficiaire de la mise à disposition des listes.

3.2. Enregistrement « utilisateur »

Il est possible d'associer plusieurs utilisateurs (personnes physiques ou morales) à un même numéro.

=====
=====

Vous pouvez consulter le tableau en cliquant, en bas du document, dans l'encart "version PDF"

JO n° 71 du 24/03/2007 texte numéro 106

=====
=====

3.3. Règles d'utilisation des champs

N3 : Lorsqu'un utilisateur demande à être retiré des listes, un enregistrement de suppression (voir champs N3) inséré par l'opérateur dans la mise à jour suivante de sa liste d'abonnés à destination de chacun des bénéficiaires. Cet enregistrement comporte toujours les coordonnées de l'utilisateur, mais celles-ci doivent être retirées de leur produit ou service d'annuaire universel par les bénéficiaires de la mise à disposition des listes dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la mise à jour.

N5 : On utilise le codage suivant :

=====
=====

Vous pouvez consulter le tableau en cliquant, en bas du document, dans l'encart "version PDF"

JO n° 71 du 24/03/2007 texte numéro 106

=====
=====

Pour un mobile fax ou un mobile data, le code TM sera utilisé par défaut ; l'opérateur n'est tenu de considérer les codes MF ou MD que s'il dispose de l'information correspondante ou à la demande de l'abonné. De même pour la visiophonie. Cette liste pourra être étendue avec l'émergence des services convergents.

N6 : On utilise le codage suivant :

=====
=====
Vous pouvez consulter le tableau en cliquant,
en bas du document, dans l'encart "version
PDF"
JO n° 71 du 24/03/2007 texte numéro 106
=====
=====

Cette liste pourra être étendue avec
l'émergence des services convergents.

N7 : Se référer à la décision 2002-607 de l'ART
en date du 23 juillet 2002. Le type de tarification
est déterminé en fonction du numéro renseigné
au champ N12.

N9 : L'opérateur donneur, s'il dispose de
l'information que le numéro est conservé,
renseigne le champ à « S ». L'opérateur
receveur renseigne le champ à « E » s'il a
connaissance de l'opérateur donneur ou à « A »
sinon. L'opérateur receveur conserve ce champ
à « E » ou « A » tant que le numéro n'est pas à
nouveau conservé vers un autre opérateur.

N10 : Si le champ N9 est à « S », l'opérateur
donneur doit inscrire le code opérateur ARCEP
de l'opérateur receveur s'il en dispose. Si le
champ N9 est à « E », l'opérateur receveur doit
inscrire le code opérateur ARCEP de l'opérateur
donneur. Si le champ N9 est à « A », l'opérateur
receveur doit inscrire le code opérateur ARCEP
de l'opérateur attributaire.

N11 : Ce champ permet en particulier d'inscrire
une adresse à l'étranger pour les abonnés le
souhaitant.

N12 : Le champ permet à l'abonné à la fois de
faire paraître un numéro sous une forme
différente du format standard et de faire paraître
un numéro de téléphone différent du numéro de
téléphone déclaré dans le champ N4. Ces
usages sont généralement utilisés dans le cas
des numéros courts ou spéciaux. La mention
tarifaire sera déduite du numéro technique fourni
dans le champ N4. Si le champ n'est pas
renseigné, c'est le format de parution par défaut
qui est utilisé : XX XX XX XX XX, soit cinq
groupements de deux chiffres séparés par un
blanc. Si le champ est renseigné, il comporte le
numéro à paraître dans son format de parution
avec des tirets en lieu et place des blancs
séparateurs.

Exemple : pour le numéro de téléphone
0820820820, si la parution souhaitée est sous la
forme « 0 820 820 820 », le champ N12 doit
contenir l'information suivante : 0-820-820-820.

N13-N14 : Des champs ont été ajoutés (par
rapport aux lignes directrices) afin de permettre
à un utilisateur professionnel de définir la localité

de parution souhaitée de son numéro. Cette
surface de parution s'applique aux numéros
géographiques ou non géographiques.

A1-A10 et L4-L5 : Pour renseigner l'adresse, il
est possible d'utiliser soit les champs A1 à A5,
soit les champs L4 à L5, mais l'usage d'au
moins l'un des deux groupes complets de
champs est obligatoire. Les champs A6 à A10
doivent dans tous les cas être renseignés.
L'adresse à inscrire est celle de l'utilisateur
concerné (en particulier si ce n'est pas
l'abonné).

U1a : Ce champ peut contenir, à la demande de
l'abonné, une liste de dénominations sociales
présentes dans le K bis séparées par des
points-virgules.

U1b : Un champ a été ajouté (par rapport aux
lignes directrices) pour permettre à l'abonné de
rajouter, sous sa responsabilité, toutes autres
dénominations pertinentes additionnelles
séparées par des points-virgules qui ne seraient
pas présentes dans le Kbis et pour lesquelles
l'abonné peut fournir une justification (nom de
marque ou de franchise par exemple). Ce
champ ne peut cependant être utilisé à des fins
purements publicitaires (l'opérateur est en droit
de refuser la mention d'un slogan, d'un prix ou
d'un produit particulier par exemple).

U5 : Dans le cas d'un abonné résidentiel (c'est-
à-dire un abonné n'ayant pas renseigné de
numéro SIRET au champ U8), le champ U5 doit
être à « R ». Dans le cas d'un abonné
professionnel (c'est-à-dire un abonné ayant
renseigné un numéro SIRET au champ U8), le
champ U5 doit être à « P » pour une personne
physique ou à « E » pour une personne morale.

U7 : Ce champ peut contenir, à la demande de
l'utilisateur et sous sa responsabilité, l'indication
d'une profession. Les opérateurs peuvent, s'ils
le désirent, imposer une nomenclature pour ce
champ.

U8-U9 : Dans le cas d'une personne morale
(champ U5 à « P » ou « E »), l'opérateur doit
permettre à l'utilisateur de renseigner ces
champs sous la responsabilité de ce dernier.

U10 : Ce champ peut contenir, à la demande de
l'utilisateur et sous sa responsabilité, l'indication
d'une adresse électronique.

U11 : Ce champ peut être utilisé, à la demande
de l'abonné et sous sa responsabilité, pour
imposer un ordre de présentation des différents
utilisateurs d'un même numéro. Ce champ est
nécessaire pour la bonne identification de
l'abonné (par exemple celui-ci peut souhaiter
que soit présenté en premier le chef de famille,
ou l'abonné par rapport aux autres utilisateurs).

U12-U13 : Ces champs peuvent être utilisés, à la demande de l'abonné et sous sa responsabilité, pour imposer un ordre de présentation des différents utilisateurs et numéros rattachés à une même adresse ou à une même personne morale.

C1-C2 : Le champ C1 doit être à « N » si le professionnel ou l'entreprise fournit des biens ou services aux consommateurs. Par ailleurs, les articles R. 10 et R. 10-5 du code précisent les usages à respecter par les éditeurs d'annuaires et les services de renseignements pour ces champs, en particulier en matière de risque d'homonymie et de protection la plus forte à appliquer si plusieurs enregistrements de l'annuaire universel, le cas échéant dans les listes de différents opérateurs, concernent le même abonné ou utilisateur. Dans le respect de ces usages, dans le cas où le champ C2 est à « O », le choix de l'initiale (ou des initiales) à faire paraître dans les annuaires à la place du prénom est laissé à l'éditeur. Ce choix doit effectivement, dans la mesure du possible, masquer le sexe de la personne.

ANNEXE 2

À LA DÉCISION N° 2006-0639 DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES EN DATE DU 30 NOVEMBRE 2006 PRÉCISANT DES ÉLÉMENTS DE RÉFÉRENCE EN VUE DE LA TARIFICATION DES LISTES D'ABONNÉS OU D'UTILISATEURS MISES À DISPOSITION PAR LES OPÉRATEURS À DES FINS D'ÉDITION D'ANNUAIRES UNIVERSELS OU DE FOURNITURE DE SERVICES UNIVERSELS DE RENSEIGNEMENTS

1. Introduction

La présente annexe détaille les éléments de référence rassemblés par l'Autorité pour le calcul des coûts du service rendu par application des principes définis aux paragraphes 7.1 et 7.2 de la décision.

Les éléments de référence exposés dans la présente annexe s'appuient sur deux expertises techniques externes en les actualisant lorsque cela est nécessaire : la première, dont les principaux résultats ont été publiés dans une décision du Conseil de la concurrence (1), est relative au respect des injonctions prononcées à l'encontre de France Télécom par la cour d'appel de Paris, tandis que la seconde a été réalisée spécifiquement aux fins de la présente décision. Les coûts détaillés dans cette annexe correspondent à l'année 2007, les coûts d'autres années s'obtiennent en prenant en compte

notamment les anticipations d'inflation, de hausse des salaires, ou de progrès technique.

(1) Décision du Conseil de la concurrence n° 03-D-43 du 12 septembre 2003 relative au respect des injonctions prononcées à l'encontre de la société France Télécom par la cour d'appel de Paris dans son arrêt du 29 juin 1999.

2. Annualisation des coûts d'investissement

Conformément aux développements du paragraphe 7.2.1 de la présente décision, certains coûts d'investissement peuvent être pris en compte dans le tarif de cession des listes, ce qui suppose l'amortissement de ces coûts et la prise en compte du coût d'immobilisation du capital.

Outre le montant de l'investissement initial lui-même, la mise en oeuvre du calcul d'amortissement repose sur deux paramètres : le taux de rémunération du capital et la durée d'amortissement.

Le taux de rémunération retenu est de 9,8 %. Ce taux prend en compte les éléments suivants :

- le risque de l'activité de mise à disposition des listes d'annuaire est comparable au risque lié à l'activité de fourniture du service universel. Ce risque lié à l'activité peut donc être déduit du taux de rémunération du capital utilisé pour les activités de service universel ;

- le taux d'imposition, le taux sans risque et la prime de marché, paramètres communs aux différents opérateurs, sont évalués avec les mêmes sources et selon les mêmes principes que ceux utilisés par l'Autorité dans les décisions de fixation de taux de rémunération du capital ;

- le levier financier et la prime de dette, qui correspondent aux différents types d'opérateurs.

Les évaluations correspondant aux différents types d'opérateurs donnent des résultats très proches, certains paramètres se compensant. Pour cette raison, l'Autorité retient un taux de référence de 9,8 %.

La durée d'amortissement est de 10 ans. Cette durée est cohérente avec la durée de vie plausible des développements informatiques liés aux bases annuaires et des contrats mis en place par les opérateurs avec les éditeurs. Cette durée d'amortissement s'applique aussi au matériel informatique. En effet, la demande des bénéficiaires évoluant peu au cours du temps, les technologies associées à cette activité ne

sont pas amenées à évoluer rapidement.

La méthode d'amortissement retenue est celle des coûts de remplacement en filière : celle-ci garantit en effet à la fois le strict recouvrement de l'investissement initial et le meilleur lissage des annuités (et par voie de conséquence une plus grande prévisibilité pour les acteurs).

En conséquence, pour une durée d'amortissement de 10 ans, le taux des investissements refacturé annuellement aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes vérifie la relation :

Vous pouvez consulter le tableau dans le JO

n° 71 du 24/03/2007 texte numéro 106

soit, $t = 15,4 \%$, ce qui prend en compte la valeur actualisée des actifs à mi-année.

Dans ce qui suit, toute valeur « moyenne sur l'année considérée » d'un nombre d'abonnés ou d'inscrits peut être évaluée comme la moyenne entre les valeurs en début et en fin de l'année calendaire en question.

3. Coûts

La décision dispose que les coûts pertinents à recouvrer sont composés :

- de coûts de recueil des données personnelles et des consentements à paraître (ci-après « coûts de collecte », voir paragraphe 4) ;
- de coûts informatiques liés à l'élaboration et à la maintenance de la liste d'abonnés et d'utilisateurs ayant vocation à être cédée au titre de l'article L. 34 (voir paragraphe 5) ;
- de coûts liés à la communication de la liste aux bénéficiaires de la mise à disposition des listes (voir paragraphe 6).

L'ensemble de ces coûts doit être établi sur une base annuelle, en distinguant les coûts d'initialisation, amortis sur 10 ans, et les coûts récurrents.

4. Coûts de collecte

Pour cette catégorie de coûts en particulier, on peut distinguer d'une part un coût d'initialisation de la base, correspondant au coût du recueil initial des données personnelles des abonnés et

utilisateurs, et que l'on traitera comme un coût d'investissement, et d'autre part un coût récurrent lié aux inscriptions et modifications une fois la base établie. Les coûts sont globalement proportionnels au nombre d'enregistrements.

Chaque année, il convient de recouvrer 15,4 % du coût des inscriptions (au titre des coûts d'investissement liés aux inscriptions initiales) ainsi que les coûts récurrents de collecte.

Le coût d'une inscription ou d'une modification des données personnelles d'un abonné ou d'un utilisateur est évalué par le produit du temps passé par un opérateur à réaliser cette inscription ou cette modification et du coût (Ch) à la minute, charges et coûts indirects compris, de cet opérateur.

Le temps passé par l'opérateur pour réaliser ces différents types de mouvements diffère selon qu'il s'agit d'un enregistrement résidentiel ou professionnel : les données collectées pour un abonné professionnel sont potentiellement plus nombreuses. Par ailleurs, le temps passé pour une inscription est plus long en moyenne que celui d'une modification, qui peut ne concerner qu'un nombre plus limité de champs de l'annuaire. Bien évidemment, les mouvements de modification qui concernent des champs non spécifiques à l'annuaire (comme l'adresse) ne sont pas comptabilisés.

Le tableau suivant récapitule la méthode d'élaboration des éléments de référence des coûts annuels de collecte des opérateurs.

=====

Vous pouvez consulter le tableau en cliquant, en bas du document, dans l'encart "version PDF"

JO n° 71 du 24/03/2007 texte numéro 106

=====

Lors d'une inscription ou d'une modification d'un abonné résidentiel dans l'annuaire, très peu de champs pertinents pour la tarification sont remplis de manière systématique par les abonnés. Certains, comme l'adresse électronique, ne sont remplis que rarement et ont donc un impact minime sur le temps de collecte moyen. Au final, le temps nécessaire à la collecte d'une inscription est évalué à $T_{res} = 1$ minute pour un enregistrement résidentiel, et à $T_{pro} = 10$ minutes pour un enregistrement professionnel. Ces durées pertinentes correspondent au temps passé pour le recueil des champs définis en annexe 1 qui sont incrémentaux par rapport aux informations

nécessaires à l'opérateur pour exercer son activité, et ne comprennent pas, conformément aux principes de tarification, l'éventuelle l temps d'information des abonnés sur leurs droits relatifs à l'annuaire universel.

Pour évaluer le temps de collecte de la création d'un enregistrement annuaire par courrier ou par téléphone, l'Autorité s'est fondée à la fois sur un temps de collecte estimé pour chaque champ et sur une évaluation de la proportion de champs devant être remplis.

Le rapport Baloteaud (2) avait évalué, en 2003, à 12,5 % le taux de mouvements spécifiques à l'annuaire, c'est-à-dire, ramené au nombre total d'inscrits, le nombre de numéros faisant l'objet d'une création, d'une modification ou d'une suppression impactant au moins un champ spécifique à l'annuaire. Ce taux apparaît comme une référence adéquate pour l'évaluation des coûts récurrents liés aux créations et aux modifications une fois la base établie, étant entendu que :

- d'une part, l'utilisation de ce taux n'implique que les inscrits et non l'ensemble des abonnés ;

- d'autre part, si certains opérateurs peuvent avoir un taux de mouvements spécifiques à l'annuaire plus élevé que celui évalué pour France Télécom en 2003, cet effet est compensé par une durée de collecte en moyenne moins longue, lors d'une modification, que la durée de collecte évaluée plus haut dans le cadre d'une inscription. Le taux de 12,5 % reste donc, en moyenne, un taux de référence adéquat.

Le coût de la collecte était estimé selon le rapport de M. Baloteaud à 0,52 EUR par minute et par agent en 2003, ce coût comprenant le salaire de l'opérateur et les charges associées (saisie, maintenance de son poste de travail, etc.). En prenant pour référence l'évolution du coût de la main d'oeuvre dans le secteur tertiaire selon l'INSEE, soit 11,7 % entre 2003 et 2007, le coût de la main d'oeuvre est actualisé en 2007 à Ch = 0,58 EUR par minute.

Dans le cas où la collecte ne nécessiterait pas d'intervention directe des agents (par exemple lorsque les clients saisissent eux-mêmes les données sur un site web), les opérateurs sont tenus de limiter les coûts facturés aux coûts pertinents et efficaces effectivement encourus. Conformément au principe de reflet du service rendu, ces coûts ne sauraient être supérieurs à ceux reflétant un service qui repose sur la saisie par des agents de l'opérateur. Cependant, le choix de réaliser la collecte par un autre moyen, potentiellement moins coûteux, ne saurait justifier une baisse de qualité du recueil d'informations réalisé par l'opérateur.

(2) Rapport dont les principaux résultats sont mentionnés dans la décision du Conseil de la concurrence n° 03-D-43 du 12 septembre 2003 relative au respect des injonctions prononcées à l'encontre de la société France Télécom par la cour d'appel de Paris dans son arrêt du 29 juin 1999.

Tableau récapitulatif

Le tableau suivant récapitule les éléments de référence des coûts annuels de collecte des opérateurs.

=====
=====

Vous pouvez consulter le tableau en cliquant, en bas du document, dans l'encart "version PDF"

JO n° 71 du 24/03/2007 texte numéro 106

=====
=====

5. Coûts d'élaboration et de maintenance de la liste d'abonnés

et d'utilisateurs de l'opérateur

Cette partie traite des coûts informatiques d'élaboration et de maintenance de la liste d'abonnés et d'utilisateurs, à l'exception des coûts liés à l'export de la base de l'opérateur.

Il convient de différencier le coût d'initialisation de la base que l'on considèrera être un coût d'investissement, du coût récurrent lié à la maintenance et à l'exploitation.

L'Autorité a fait réaliser une étude par un prestataire extérieur pour évaluer ces coûts et établir des éléments de référence. Cette étude a pris en compte l'ensemble des coûts informatiques liés au matériel, aux logiciels, aux spécifications, aux impacts sur le système d'information de l'opérateur, à la documentation, à l'installation, à la création de la base, aux interfaces, au suivi, et aux tests ainsi que le suivi par l'opérateur du projet d'élaboration de la liste. Dans le cas où l'opérateur possède des abonnés résidentiels et professionnels, il doit prévoir la possibilité d'intégrer chaque catégorie d'abonnés dans sa base. Dès lors, ses coûts de collecte ne dépendent pas de la répartition entre enregistrem ents résidentiels et professionnels.

Par contre, si tous ses abonnés sont résidentiels, il peut dimensionner sa base en fonction des seuls champs nécessaires à l'enregistrement des résidentiels. Ses coûts pertinents d'élaboration sont alors plus faibles que ceux d'un opérateur possédant des abonnés professionnels.

L'étude a produit des coûts de référence pour quatre niveaux de service : une solution « très simple », une solution « simple », une solution « moyenne » et une solution « haut de gamme ».

En dehors de la solution « très simple » qui repose sur des systèmes libres, il est considéré que l'opérateur, quelle que soit sa taille, dispose d'une infrastructure informatique professionnelle recourant à des solutions propriétaires du marché.

La catégorie de solution pertinente pour un opérateur dépend du nombre d'inscrits de l'opérateur, du nombre d'interfaces différentes proposées aux abonnés pour s'inscrire dans l'annuaire universel et du taux de disponibilité de la base annuaire. Ces deux dernières caractéristiques étant corrélées avec le nombre total d'abonnés de l'opérateur, l'Autorité a estimé que les coûts réellement encourus par l'opérateur dépendent du nombre total d'inscrits (Nins) et du nombre total de numéros (Ntot).

L'expertise externe réalisée fournit un coût pour chacune des 4 solutions. Afin de tenir compte de la diversité des acteurs et d'éviter des effets de seuil qui pourraient apparaître contestables, l'Autorité établit à partir de ces 4 solutions de référence un coût lissé qui est croissant selon soit le nombre total d'inscrits, soit le nombre total de numéros, en retenant le plus favorable des deux. Ainsi, les coûts d'élaboration et de maintenance de la liste dépendent du maximum entre Nins et Ntot/10.

Néanmoins, le droit de rémunération d'un opérateur auprès des éditeurs d'annuaire universel et des fournisseurs de services de renseignement universel est lié au service rendu, c'est-à-dire au nombre de numéros inscrits dans sa base, quand bien même le nombre de numéros qu'il a affecté à ses abonnés et utilisateurs serait supérieur..

Dans ces conditions, les coûts qui peuvent leur être répercuté doivent être proportionnés au nombre d'inscrits effectifs mais pas au nombre total de numéros affectés par l'opérateur.

L'ARCEP détaille ces coûts de référence dans les tableaux récapitulatifs.

Dans le cas où la mise en place de la base de données de l'opérateur utiliserait une partie du matériel ou des logiciels existants, il conviendrait de limiter de manière équivalente les coûts

facturés aux seuls coûts pertinents (incrémentaux) et efficaces effectivement encourus et reflétant le service rendu. Conformément au principe de reflet du service rendu, ces coûts ne sauraient être supérieurs à ceux de la constitution d'une base de données sans utilisation de l'existant.

Tableaux récapitulatifs

Les tableaux suivants récapitulent les éléments de référence des coûts d'élaboration et de maintenance des listes.

Nins représente la part variable liée au nombre total d'inscrits utilisateurs d'un service autre que celui de la deuxième composante du service universel.

=====
=====

Vous pouvez consulter le tableau en cliquant, en bas du document, dans l'encart "version PDF"

JO n° 71 du 24/03/2007 texte numéro 106

=====
=====

6. La mise à disposition de la liste

Cette partie porte sur les coûts liés à la mise à disposition de la liste.

Il convient de différencier le coût d'initialisation lié à la mise en place de la fonctionnalité d'exportation de la base, que l'on considérera être un coût d'investissement, du coût récurrent lié à la maintenance associée à cette fonctionnalité.

L'étude externe fournit des éléments de référence permettant d'évaluer les coûts de mise à disposition par des serveurs informatiques, utilisant par exemple le protocole ftp.

De même que les coûts d'élaboration, les coûts de mise à disposition dépendent du nombre total d'abonnés inscrits de l'opérateur, du nombre d'interfaces différentes proposées aux abonnés pour s'inscrire dans l'annuaire universel et du taux de disponibilité de la base annuaire. Néanmoins, la rémunération des opérateurs, dans le respect du principe du reflet du service rendu, ne prend en compte que le nombre de numéros inscrits.

Dans le cas où la mise à disposition de la base de données ne se ferait pas par serveur

informatique (par exemple par envoi de CD-ROM), l'opérateur serait tenu de limiter de manière équivalente les coûts facturés aux coûts pertinents et efficaces effectivement encourus. Conformément au principe de reflet du service rendu, ces coûts ne sauraient être supérieurs à ceux reflétant un service qui se ferait via un support informatique.

Tableau récapitulatif

Les tableaux suivants récapitulent les éléments de référence des coûts de mise à disposition des listes.

=====
=====
Vous pouvez consulter le tableau en cliquant, en bas du document, dans l'encart "version PDF"
JO n° 71 du 24/03/2007 texte numéro 106
=====
=====

7. Coût total

Le coût total annuel recouvrable par un opérateur est donc la somme :

- du coût de recueil des données personnelles et des consentements à paraître ;
- des coûts d'élaboration et de maintenance de la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur ;
- des coûts de mise à disposition de la liste.

Fondés sur les coûts et éléments de référence détaillés plus haut, les tableaux suivants récapitulent l'ensemble des coûts recouvrables par un opérateur.

=====
Vous pouvez consulter le tableau en cliquant, en bas du document, dans l'encart "version PDF"
JO n° 71 du 24/03/2007 texte numéro 106
=====