

## Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

### Avis n° 2008-0504 du 13 mai 2008 sur le projet de décret relatif aux mesures à prendre par les opérateurs pour l'acheminement des appels au numéro 112 et modifiant le code des postes et des communications électroniques

NOR : ARTL0800052V

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

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

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 33-1 et D. 98-8 ;

Vu la décision n° 2005-1083 de l'Autorité de régulation des communications électroniques en date du 8 décembre 2005 précisant les droits et obligations concernant les opérateurs fournissant des services GSM ou IMT-2000 ;

Vu la demande d'avis du ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi en date du 8 avril 2008 ;

Après en avoir délibéré le 13 mai 2008,

#### I. – Le contexte

A titre liminaire il convient de rappeler qu'aux termes de l'article 26 de la directive 2002/22/CE susvisée, « les Etats membres veillent à ce que, en dehors de tout autre numéro national d'appel d'urgence spécifié par les autorités réglementaires nationales, tous les utilisateurs finals des services téléphoniques accessibles au public, y compris les utilisateurs des postes téléphoniques payants publics, puissent appeler gratuitement les services d'urgence en formant le "112", numéro d'appel d'urgence unique européen ».

Les articles L. 33-1 f) et D. 98-8 du code des postes et des communications électroniques sont venus transposer en droit interne les règles relatives à l'acheminement gratuit des appels d'urgence et notamment ceux à destination du numéro 112. L'Autorité par différentes décisions est venue préciser régulièrement la liste des numéros d'urgence en application de l'article D. 98-8 précité.

Il convient de rappeler par ailleurs que la norme GSM permet l'acheminement des appels au numéro 112 à partir de terminaux non équipés de cartes SIM et donc que le détenteur d'un terminal peut techniquement appeler le numéro 112 sans avoir souscrit au préalable un contrat avec un opérateur.

A la suite de nombreux appels non justifiés et susceptibles de mettre en cause la qualité et la célérité de la réponse des services d'urgence appelés, il avait été demandé aux opérateurs mobiles de ne plus assurer l'acheminement des appels au 112 effectués par des terminaux dont les utilisateurs n'étaient pas identifiés, c'est-à-dire sans carte SIM.

D'une part, cette interdiction n'assurait pas, aux yeux des opérateurs, une sécurité juridique suffisante, d'autre part, cette interdiction nécessitait toutefois que soient précisées certaines dérogations.

Ainsi, après qu'un groupe de travail institué au sein de la commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de télécommunications a examiné les questions que pose l'acheminement des appels au numéro 112 depuis les téléphones mobiles, le ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi a, par une lettre du 8 avril 2008, saisi pour avis l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes sur un projet de décret qui vise à préciser les mesures à prendre par les opérateurs pour l'acheminement des appels au numéro 112.

#### II. – L'analyse de l'Autorité

##### 1. Sur le premier alinéa dont l'ajout est envisagé à la fin de l'article D. 98-8 du code des postes et des communications électroniques :

###### Présentation des dispositions de cet alinéa

Aux termes du premier alinéa dont l'ajout est envisagé, « les opérateurs de téléphonie mobile acheminent vers le numéro 112 les seuls appels en provenance des terminaux dont le dispositif d'identification par l'opérateur est actif lors de l'appel ».

###### Analyse de l'Autorité

L'Autorité prend acte que l'ajout de ces dispositions à la suite de l'article D. 98-8 du code précité vient confirmer l'interdiction pour les opérateurs de téléphonie mobile d'acheminer des appels vers le numéro 112 si l'identification de l'appelant n'est pas considérée comme active par l'opérateur lors de l'appel.

### Proposition de précision de l'Autorité

Etant donné que le dispositif d'identification par l'opérateur couvre à la fois le numéro du terminal physique et le numéro de la carte permettant l'identification de l'appelant, l'Autorité propose que la rédaction de l'alinéa soit précisée par l'ajout de l'expression « *du client* » à la suite des termes « dont le dispositif d'identification ».

2. *Sur le deuxième alinéa dont l'ajout est envisagé à la fin de l'article D. 98-8 du code des postes et des communications électroniques :*

#### Présentation des dispositions de cet alinéa

Le deuxième alinéa qu'il est proposé d'insérer à la fin de l'article D. 98-8 du code des postes et des communications électroniques dispose que « *toutefois, lorsque le dysfonctionnement d'un réseau empêche l'acheminement des appels de terminaux utilisés dans les conditions mentionnées au premier alinéa du présent article, les opérateurs concernés peuvent pendant la durée du dysfonctionnement prendre les dispositions permettant l'acheminement vers le numéro 112 de tous les appels qui lui sont destinés, à la demande de l'opérateur dont le réseau fait l'objet du dysfonctionnement. Ils agissent de même à la demande du ministre chargé des communications électroniques* ».

#### Analyse de l'Autorité

L'Autorité relève qu'afin que les clients d'un opérateur mobile puissent joindre le numéro 112 lorsque le réseau de leur opérateur connaît un dysfonctionnement, il est proposé d'insérer la possibilité pour cet opérateur de demander aux autres opérateurs de bien vouloir accepter d'acheminer des appels vers le numéro 112 alors même que l'appelant n'est pas un client des opérateurs sollicités.

L'Autorité constate également que ce dispositif est applicable à la demande du ministre chargé des communications électroniques.

L'Autorité prend acte de ces dispositifs qui devraient permettre aux clients de joindre le numéro 112 lorsque le réseau de leur opérateur connaît un dysfonctionnement.

### Proposition de précision de l'Autorité

L'Autorité, afin de clarifier et de rendre la lecture de cet alinéa plus intelligible, propose d'en modifier la rédaction en substituant « *à l'alinéa précédent* » à « au premier alinéa du présent article ».

3. *Sur le troisième alinéa dont l'ajout est envisagé à la fin de l'article D. 98-8 du code des postes et des communications électroniques :*

#### Présentation des dispositions de cet alinéa

Le deuxième alinéa qu'il est proposé d'insérer à la fin de l'article D. 98-8 du code des postes et des communications électroniques dispose que « *dans tous les cas, ils informent le ministre chargé des communications électroniques des mesures prises et se conforment, le cas échéant, aux instructions de ce dernier* ».

#### Analyse de l'Autorité

L'Autorité prend acte de cette obligation d'information et de la possibilité pour le ministre de donner des instructions auxquelles les opérateurs doivent se conformer.

### Proposition de l'Autorité

L'Autorité considère qu'en tant qu'administration chargée de vérifier le respect par les opérateurs des obligations découlant du code, et notamment de celles figurant aux articles D. 98-4 et D. 98-8, elle devrait être tenue informée des mesures prises et des instructions du ministre.

L'Autorité propose donc que soient insérés les termes « *l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes et* » après « dans tous les cas, ils informent ».

Sous la réserve des modifications rédactionnelles formulées en annexe, l'Autorité émet un avis favorable sur le projet de décret.

Le présent avis sera transmis à la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 13 mai 2008.

*Le président,*  
P. CHAMPSAUR

## ANNEXE

## À L'AVIS N° 2008-0504 SUR LE PROJET DE DÉCRET RELATIF AU SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET MODIFIANT LE CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

VERSION DE L'ARTICLE À LA SUITE DU PROJET DE DÉCRET	PROPOSITION DE L'AUTORITÉ (Les propositions d'ajout sont <i>en italique</i> )
Article D. 98-8	
<p>Règles portant sur l'acheminement et la localisation des appels d'urgence.</p> <p>L'opérateur prend les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels d'urgence à partir des points d'accès publics, des points d'abonnement et des points d'interconnexion, vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant, en fonction des informations et listes transmises par les représentants de l'Etat dans les départements. Il ne reçoit pas de compensation financière de la part de l'Etat à ce titre. L'opérateur s'abstient de faire figurer sur les factures les numéros appelés à ce titre.</p> <p>Afin de permettre la transmission des informations relatives à l'acheminement des appels d'urgence, l'opérateur communique ses coordonnées, avant l'ouverture du service dans un département, au préfet de ce département. Il agit de même à chaque modification de ces coordonnées.</p> <p>On entend par appels d'urgence les appels à destination des numéros d'appel d'urgence des services publics chargés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la sauvegarde des vies humaines ;</li> <li>- des interventions de police ;</li> <li>- de la lutte contre l'incendie ;</li> <li>- de l'urgence sociale.</li> </ul> <p>La liste des numéros d'appel d'urgence est précisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dans les conditions prévues à l'article L. 36-6.</p> <p>Lors d'un appel d'urgence, l'opérateur transmet aux services de secours les données de localisation de l'appelant, lorsque les équipements dont il dispose lui permettent de connaître ces données. On entend par données de localisation l'adresse de l'installation téléphonique, l'adresse de provenance de l'appel ou, dans le cas du service mobile, le lieu géographique de provenance de l'appel le plus précis que lesdits équipements sont en mesure d'identifier.</p> <p>Les opérateurs de téléphonie mobile acheminent vers le numéro 112 les seuls appels en provenance des terminaux dont le dispositif d'identification par l'opérateur est actif lors de l'appel.</p> <p>Toutefois, lorsque le dysfonctionnement d'un réseau empêche l'acheminement des appels de terminaux utilisés dans les conditions mentionnées au premier alinéa du présent article, les opérateurs concernés peuvent pendant la durée du dysfonctionnement prendre les dispositions permettant l'acheminement vers le numéro 112 de tous les appels qui lui sont destinés, à la demande de l'opérateur dont le réseau fait l'objet du dysfonctionnement. Ils agissent de même à la demande du ministre chargé des communications électroniques.</p> <p>Dans tous les cas, ils informent le ministre chargé des communications électroniques des mesures prises et se conforment, le cas échéant, aux instructions de ce dernier.</p>	<p>Règles portant sur l'acheminement et la localisation des appels d'urgence.</p> <p>L'opérateur prend les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels d'urgence à partir des points d'accès publics, des points d'abonnement et des points d'interconnexion, vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant, en fonction des informations et listes transmises par les représentants de l'Etat dans les départements. Il ne reçoit pas de compensation financière de la part de l'Etat à ce titre. L'opérateur s'abstient de faire figurer sur les factures les numéros appelés à ce titre.</p> <p>Afin de permettre la transmission des informations relatives à l'acheminement des appels d'urgence, l'opérateur communique ses coordonnées, avant l'ouverture du service dans un département, au préfet de ce département. Il agit de même à chaque modification de ces coordonnées.</p> <p>On entend par appels d'urgence les appels à destination des numéros d'appel d'urgence des services publics chargés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la sauvegarde des vies humaines ;</li> <li>- des interventions de police ;</li> <li>- de la lutte contre l'incendie ;</li> <li>- de l'urgence sociale.</li> </ul> <p>La liste des numéros d'appel d'urgence est précisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dans les conditions prévues à l'article L. 36-6.</p> <p>Lors d'un appel d'urgence, l'opérateur transmet aux services de secours les données de localisation de l'appelant, lorsque les équipements dont il dispose lui permettent de connaître ces données. On entend par données de localisation l'adresse de l'installation téléphonique, l'adresse de provenance de l'appel ou, dans le cas du service mobile, le lieu géographique de provenance de l'appel le plus précis que lesdits équipements sont en mesure d'identifier.</p> <p>Les opérateurs de téléphonie mobile acheminent vers le numéro 112 les seuls appels en provenance des terminaux dont le dispositif d'identification <i>du client</i> par l'opérateur est actif lors de l'appel.</p> <p>Toutefois, lorsque le dysfonctionnement d'un réseau empêche l'acheminement des appels de terminaux utilisés dans les conditions mentionnées à <i>l'alinéa précédent</i> les opérateurs concernés peuvent pendant la durée du dysfonctionnement prendre les dispositions permettant l'acheminement vers le numéro 112 de tous les appels qui lui sont destinés, à la demande de l'opérateur dont le réseau fait l'objet du dysfonctionnement. Ils agissent de même à la demande du ministre chargé des communications électroniques.</p> <p>Dans tous les cas, ils informent <i>l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes</i> et le ministre chargé des communications électroniques des mesures prises et se conforment, le cas échéant, aux instructions de ce dernier.</p>