Ce document constitue un outil de documentation et n'engage pas la responsabilité des institutions

►**B**

DÉCISION DE LA COMMISSION

du 15 février 2007

sur la réservation de la série nationale des numéros commençant par «116» à des numéros harmonisés pour des services à valeur sociale harmonisés

[notifiée sous le numéro C(2007) 249]

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

(2007/116/CE)

(JO L 49 du 17.2.2007, p. 30)

Modifiée par:

		Journal officiel		
		n°	page	date
►**M1**	Décision 2007/698/CE de la Commission du 29 octobre 2007	L 284	31	30.10.2007
►**M2**	Décision 2009/884/CE de la Commission du 30 novembre 2009	L 317	46	3.12.2009

▼B

DÉCISION DE LA COMMISSION

du 15 février 2007

sur la réservation de la série nationale des numéros commençant par «116» à des numéros harmonisés pour des services à valeur sociale harmonisés

[notifiée sous le numéro C(2007) 249]

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

(2007/116/CE)

LA COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES,

vu le traité instituant la Communauté européenne,

vu la directive 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») ([1]), et notamment son article 10, paragraphe 4,

considérant ce qui suit:

(1) Il est souhaitable que les citoyens des États membres, notamment les voyageurs et les utilisateurs handicapés, soient capables de joindre certains services qui ont une valeur sociale en composant des numéros identiques reconnaissables dans tous les États membres. Bien qu'il existe actuellement une multitude de systèmes de numérotation et d'appel dans les États membres, aucun système commun de numérotation ne réserve des numéros de téléphone identiques pour de tels services au sein de la Communauté européenne. Une action communautaire est donc nécessaire en la matière.

(2) L'harmonisation des ressources de numérotation est nécessaire pour que ces services fournis dans différents États membres soient accessibles à des utilisateurs finals utilisant le même numéro. La combinaison «même numéro — même service» garantira qu'un service déterminé, quel que soit l'État membre dans lequel il est fourni, est toujours associé à un numéro spécial au sein de la Communauté. Cela conférera au service une identité paneuropéenne dans l'intérêt du citoyen européen, qui saura qu'un même numéro lui donnera accès au même type de service dans différents États membres. Cette mesure favorisera le développement de services paneuropéens.

(3) Afin de refléter le caractère social des services en question, les numéros harmonisés devraient être des numéros d'appel gratuits, ce qui ne signifie pas que les opérateurs seraient tenus de supporter eux-mêmes le coût des appels aux numéros commençant par 116. La gratuité des numéros est dès lors une composante essentielle de l'harmonisation mise en œuvre.

(4) Il convient de fixer des conditions étroitement liées au contrôle de la nature du service fourni en vue de garantir que les numéros harmonisés sont utilisés pour la fourniture du type particulier de service couvert par la présente décision.

([1]) JO L 108 du 24.4.2002, p. 33.

▼B

(5) Il peut être nécessaire d'assortir de conditions particulières le droit d'utiliser un numéro harmonisé déterminé, en exigeant, par exemple, que le service correspondant à ce numéro soit fourni 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

(6) Conformément à la directive cadre, il incombe aux autorités réglementaires nationales de gérer les plans nationaux de numérotation et de maîtriser l'assignation des ressources nationales de numérotation à des entreprises déterminées. Conformément à l'article 6 et l'article 10 de la directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (directive «autorisation») ([1]), l'utilisation des numéros peut être assortie de conditions et des sanctions peuvent être imposées en cas de non-respect de ces conditions.

(7) La liste des numéros spécifiques de la série de numéros commençant par «116» devrait être régulièrement mise à jour conformément à la procédure visée à l'article 22, paragraphe 3, de la directive cadre. Les États membres devraient divulguer l'existence de ces numéros d'une manière accessible à toutes les parties intéressées, par exemple, via leurs sites internet.

(8) La Commission envisagera une révision ou une adaptation supplémentaire de la présente décision au vu de l'expérience acquise, sur la base de rapports présentés à la Commission par les États membres, et examinera en particulier si un service spécifique pour lequel un numéro a été réservé s'est développé au niveau paneuropéen.

(9) Les mesures prévues par la présente décision sont conformes à l'avis du comité des communications,

A ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DÉCISION:

Article premier

Objet et champ d'application

La série de numéros commençant par «116» dans les plans nationaux de numérotation est réservée à des numéros harmonisés pour des services à valeur sociale harmonisés.

Les numéros spécifiques appartenant à cette série de numéros et les services pour lesquels chaque numéro est réservé sont énumérés dans l'annexe.

Article 2

Service à valeur sociale harmonisé

Un «service à valeur sociale harmonisé» est un service répondant à une description commune accessible aux individus via un numéro de téléphone gratuit, qui est potentiellement utile aux visiteurs étrangers et qui répond à des besoins sociaux spécifiques, qui contribue en particulier au bien-être ou à la sécurité des citoyens ou de groupes particuliers de citoyens, ou qui aide des citoyens en difficulté.

([1]) JO L 108 du 24.4.2002, p. 21.

▼B

Article 3

Réservation de numéros spécifiques dans la série de numéros commençant par «116»

Les États membres veillent à ce que:

a) les numéros figurant dans l'annexe soient seulement utilisés pour les services pour lesquels ils ont été réservés;

b) ne soient pas utilisés les numéros appartenant à la série de numéros commençant par «116» qui ne figurent pas dans l'annexe;

c) le numéro 116112 ne soit ni assigné ni utilisé pour un service.

Article 4

Conditions assorties au droit d'utiliser les numéros harmonisés

Les États membres soumettent aux conditions suivantes le droit d'utiliser les numéros harmonisés pour la fourniture de services à valeur sociale harmonisés:

a) le service offre aux citoyens des informations, une assistance, un outil de communication ou toute combinaison de ces éléments;

b) le service est ouvert à tous les citoyens sans qu'une inscription préalable ne soit nécessaire;

c) le service n'a pas de durée limitée;

d) aucun paiement ni aucune promesse de paiement ne sont exigés pour utiliser le service;

e) les activités suivantes sont exclues durant un appel: la publicité, le divertissement, le marketing et la vente, l'utilisation de l'appel pour la vente future de services commerciaux.

En outre, les États membres soumettent à des conditions spécifiques le droit d'utiliser des numéros harmonisés conformément à l'annexe.

Article 5

Assignation des numéros harmonisés

1. Les États membres prennent toutes les mesures nécessaires pour garantir qu'à partir du 31 août 2007 l'autorité réglementaire nationale peut assigner les numéros figurant à l'annexe.

2. La présence sur la liste d'un numéro spécifique et des services à valeur sociale harmonisés correspondants n'impose pas aux États membres l'obligation de garantir que le service en question est fourni sur leur territoire.

3. lorsqu'un numéro est inscrit dans l'annexe, les États membres font savoir au niveau national que ce numéro est disponible pour la fourniture du service à valeur sociale qui lui correspond, et que des demandes d'utilisation de ce numéro peuvent être introduites.

4. Les États membres garantissent la tenue d'un registre, disponible sur leur territoire, de tous les numéros harmonisés avec leurs services à valeur sociale harmonisés correspondants. Le registre doit être facilement accessible au public.

▼B

Article 6

Suivi

Les États membres présentent régulièrement un rapport à la Commission sur l'utilisation effective des numéros figurent dans l'annexe pour la fourniture des services correspondants sur leur territoire.

Article 7

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente décision.

▼M2

ANNEXE

Liste des numéros réservés à des services à valeur sociale harmonisés

Numéro	Services pour lesquels ce numéro est réservé	Conditions spécifiques assorties au droit d'utiliser ce numéro
116 000	*Nom du service:* Service téléphonique de signalement d'enfants disparus *Description:* Le service a) prend les appels signalant une disparition d'enfant et les transfère à la police; b) donne des conseils aux personnes responsables de l'enfant disparu et les soutient; c) contribue à l'enquête.	Service disponible en permanence (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans tout le pays).
116 006	*Nom du service:* Service téléphonique d'assistance aux victimes de délit *Description:* Le service permet aux victimes de délit de bénéficier d'une aide psychologique adaptée aux circonstances, d'être informées de leurs droits et des moyens de les faire valoir et d'être renvoyées vers les organismes compétents. Le service fournit, en particulier, des informations sur a) les procédures policières et pénales locales et b) les possibilités de dédommagement et les questions d'assurance. Il fournit également une aide pour trouver d'autres moyens d'assistance adaptés aux victimes de délit.	Si le service n'est pas disponible en permanence (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans tout le pays), le fournisseur du service doit garantir que les informations concernant sa disponibilité soient aisément accessibles au public et que, lorsque le service n'est pas disponible, son heure de réouverture soit communiquée aux appelants.
116 111	*Nom du service:* Service téléphonique d'écoute pour enfants *Description:* Le service aide les enfants ayant besoin d'attention et de protection et les met en contact avec des services et des ressources; il offre aux enfants la possibilité de faire part de leurs préoccupations, de parler de problèmes qui les touchent directement et de contacter quelqu'un en cas d'urgence.	Si le service n'est pas disponible en permanence (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans tout le pays), le fournisseur du service doit garantir que les informations concernant sa disponibilité soient aisément accessibles au public et que, lorsque le service n'est pas disponible, son heure de réouverture soit communiquée aux appelants.
116 117	*Nom du service:* Service médical de garde hors urgence *Description:* Le service dirige les appelants vers l'assistance médicale adaptée à leur cas, qui est censé être urgent mais sans mettre leurs jours en danger, notamment, mais pas seulement, en dehors des heures normales de bureau, le weekend et les jours fériés. Il met l'appelant en relation avec un interlocuteur compétent et qualifié ou directement avec un médecin généraliste ou hospitalier.	Si le service n'est pas disponible en permanence (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans tout le pays), le fournisseur du service doit garantir que les informations concernant sa disponibilité soient aisément accessibles au public et que, lorsque le service n'est pas disponible, son heure de réouverture soit communiquée aux appelants.
116 123	*Nom du service:* Service téléphonique d'aide psychologique *Description:* Le service permet à l'appelant de bénéficier d'un véritable échange fondé sur une écoute sans jugement. Il offre un soutien moral aux appelants qui souffrent de la solitude, se trouvent dans un état de détresse psychologique ou ont des idées suicidaires.	Si le service n'est pas disponible en permanence (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans tout le pays), le fournisseur du service doit garantir que les informations concernant sa disponibilité soient aisément accessibles au public et que, lorsque le service n'est pas disponible, son heure de réouverture soit communiquée aux appelants.