



5^{ème} édition : 01.04.2024

HESC - Harmonised European Short Codes

Guide pour l'attribution d'un numéro court pour des services à valeur sociale harmonisés au niveau européen

Table des matières

1	Généralités	2
1.1	Champ d'application	2
1.2	Références.....	2
1.3	Abréviations	2
2	Conditions d'utilisation	3
3	Procédure d'attribution	3
3.1	Mise à disposition d'un numéro court 116xyz.....	3
3.2	Demandes d'attribution	3
3.3	Evaluation des demandes.....	4
4	Mise en service	4
5	Emoluments	4

1 Généralités

1.1 Champ d'application

Le présent guide traite de l'attribution et de l'utilisation des numéros courts 116xyz pour des services à valeur sociale harmonisés au niveau européen au sens de l'art. 31*b* de l'ordonnance sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT) [1].

Selon la décision de la CEPT ECC/DEC/(07)03 [3] (identique à la décision de la Commission européenne 2007/116/CE [5] amendée par les décisions 2007/698/CE [6], 2009/884/CE [7] et (UE) 2023/468 [8]), 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.

Un «service à valeur sociale harmonisé» y est défini comme un service répondant à une description commune accessible aux individus via un numéro de téléphone d'appel 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.

1.2 Références

- [1] [RS 784.104](#)
Ordonnance du 6 octobre 1997 sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT)
- [2] [RS 784.106](#)
Ordonnance du 18 novembre 2020 sur les redevances et émoluments dans le domaine des télécommunications (ORED)
- [3] [Décision ECC/DEC/\(07\)03 du 6 juillet 2007, amendée la dernière fois le 8 mars 2024](#) (disponible uniquement en anglais)
- [4] [Recommandation ECC/REC/\(08\)03 du 16 octobre 2008](#) (disponible uniquement en anglais)
- [5] [Décision de la Commission 2007/116/CE du 15 février 2007](#)
- [6] [Décision de la Commission 2007/698/CE du 29 octobre 2007 modifiant la décision 2007/116/CE](#)
- [7] [Décision de la Commission 2009/884/CE du 30 novembre 2009 modifiant la décision 2007/116/CE](#)
- [8] [Décision d'exécution \(UE\) 2023/468 de la Commission du 25 novembre 2022 modifiant la décision 2007/116/CE](#)

Les décisions ainsi que les recommandations de la CEPT/ECC peuvent être obtenues auprès de l'European Communications Office (ECO), Nyropsgade 37, 4th floor, DK-1602 Copenhagen (<https://docdb.cept.org/>).

Les décisions de la Commission européenne sont publiées au Journal officiel de l'Union européenne (<https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>).

1.3 Abréviations

CEPT Conférence Européenne des administrations des Postes et des Télécommunications

ECC Electronic Communications Committee

2 Conditions d'utilisation

La décision ECC/DEC/(07)03 [3] fixe les conditions générales d'utilisation suivantes:

- le service offre aux citoyens des informations, une assistance, un outil de communication ou toute combinaison de ces éléments;
- le service est ouvert à tous les citoyens sans qu'une inscription préalable ne soit nécessaire;
- le service n'a pas de durée limitée;
- aucun paiement ni aucune promesse de paiement ne sont exigés pour utiliser le service;
- 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.

S'agissant des conditions spécifiques attachées à l'utilisation d'un numéro court 116xyz, l'art. 25, al. 1, ORAT [1] est applicable sans exception. Le service doit être disponible à tout moment dans toute la Suisse en allemand, en français et en italien.

En outre, les conditions d'utilisation suivantes sont applicables compte tenu de la recommandation ECC/REC/(08)03 [4] (cf. aussi la décision de la Commission (UE) 2023/468 [8]) :

- le sponsoring du titulaire d'un numéro court 116xyz est possible; le sponsor peut apparaître dans la littérature liée au service mais il ne peut en aucun cas être mentionné durant les phases de la fourniture du service;
- les appels aux numéros courts 116xyz doivent être gratuits pour l'appelant et ce quelle que soit l'origine de l'appel (fixe ou mobile).

3 Procédure d'attribution

3.1 Mise à disposition d'un numéro court 116xyz

L'OFCOM publie sur le site internet <https://www.uvek.egov.swiss/fr/numeroscourts/recherche-formulaire> une information lorsqu'un numéro court 116xyz est disponible pour offrir des services à valeur sociale harmonisés au niveau européen.

Un délai de 30 jours à dater de la publication est imparti aux intéressés pour déposer une demande d'attribution.

3.2 Demandes d'attribution

Quiconque entend offrir au public un service à valeur sociale harmonisé au niveau européen peut demander l'attribution du numéro court 116xyz correspondant. Le requérant doit rendre vraisemblable qu'il respectera les conditions d'utilisation du numéro en question (voir ch. 2).

Le requérant doit joindre à sa demande d'attribution une copie de l'accord conclu avec les autres fournisseurs européens de services faisant état de sa volonté de fournir en Suisse le service harmonisé au niveau européen (cf. art. 31b, al. 2, ORAT [1]).

Si le dossier remis est incomplet, si les données fournies sont insuffisantes ou s'il s'avère, en cours d'évaluation, que des éclaircissements complémentaires sont nécessaires, l'OFCOM fixe au requérant un délai pour y remédier.

3.3 Evaluation des demandes

L'évaluation des demandes d'attribution peut être menée avec l'aide d'instances spécialisées.

Lorsqu'un seul requérant remplit les conditions, le numéro court 116xyz lui est attribué.

Lorsque plusieurs demandes satisfont aux conditions, le numéro court 116xyz est attribué en commun aux requérants (art. 5 et 25, al. 2, ORAT [1]).

Si aucune demande n'est déposée dans le délai imparti ou ne remplit les conditions, le numéro court 116xyz reste disponible et les demandes ultérieures sont traitées dans l'ordre de leur arrivée.

4 Mise en service

Le service pour la fourniture duquel un numéro court 116xyz a été attribué doit être mis à la disposition du public au plus tard 12 mois après la date d'attribution (cf. art. 25, al. 4, ORAT [1]).

5 Emoluments

L'OFCOM perçoit, pour l'attribution, la gestion et la révocation d'un numéro court 116xyz les émoluments prévus aux art. 6 et 46, al. 3, OREDT [2].