

Numérotation

Evolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08

Synthèse de la consultation publique

Contexte

Suite à la publication en février 2011 de son document de propositions « Améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales », l'Autorité a initié un cycle de concertations avec l'ensemble des acteurs (opérateurs, prestataires de services, associations de consommateurs et acteurs publics) afin d'identifier des pistes de modernisation de la réglementation des services à valeur ajoutée au bénéfice du consommateur et des acteurs de la chaîne de valeur.

Ces travaux ont permis à l'Autorité d'élaborer un document soumis à consultation publique entre le 29 juillet et le 12 octobre 2011, sur les évolutions possibles de cette réglementation et les modèles économiques afférents.

Le présent document vise à présenter la synthèse des contributions reçues par l'Autorité dans le cadre de cette consultation publique en vue de l'adoption d'une décision d'évolution du plan de numérotation des numéros courts et des numéros longs commençant par 08, dits « spéciaux ».

Résumé

L'Autorité a reçu 25 réponses à cette consultation, à savoir :

- 15 opérateurs : Afone, Atos Worldline, Axialys, Bouygues Telecom, Colt Technology Services (ci-après « Colt »), Dauphin Telecom, France Télécom Orange, Keyyo, Legos, NRJ Mobile, Omea Telecom, Prosodie, SFR, Transatel et Verizon France (ci-après « Verizon ») ;
- 3 éditeurs de services : 118 000 SAS (ci-après « 118 000 »), 118 218 Le Numéro (ci-après « 118 218 ») et eTF1 ;
- 6 associations professionnelles : l'association de l'économie numérique (ci-après « ACSEL »), l'association française de la relation client (ci-après « AFRC »), Alternative Mobile, la fédération française des télécoms (ci-après « FFT), le groupement des éditeurs de services en ligne (ci-après « GESTE ») et le groupement professionnel des métiers de la sécurité électronique (ci-après « GPMSE ») ;
- une association de consommateurs : l'association française des utilisateurs de télécommunications (ci-après « AFUTT »).

La majorité des acteurs a accueilli favorablement la démarche et les objectifs poursuivis par l'Autorité. Cependant sur certains points clés de la mise en oeuvre (principes tarifaires, prestations sur le marché de l'interconnexion, mise en œuvre de fonctionnalités tarifaires avancées), les acteurs proposent des approches difficilement conciliables les unes avec les autres.

Sommaire

Les 59 questions posées dans la consultation publique sont regroupées dans ce document de synthèse par thèmes principaux. La synthèse des réponses sous chaque thème est accompagnée des commentaires de l'Autorité.

Contexte.....	2
Résumé	2
I. Contexte.....	4
II. Principes tarifaires	5
III. Paliers surtaxés.....	14
IV. Palier gratuit et palier non surtaxé.....	22
V. Mécaniques tarifaires complexes	27
VI. Organisation des numéros longs commençant par 08	31
VII. Prestations sur le marché de l'interconnexion	36
VIII. Évolution des définitions et terminologies	41
IX. Lutte contre la fraude et encadrement déontologique	42
X. Numéros à fonctionnalité banalisée (NFB).....	45
XI. Questions complémentaires	46

I. Contexte

Question n° 1.

Que pensez-vous des facteurs clés de succès d'une réforme du système des numéros courts et des numéros longs commençant par 08 ? Quelles sont, en particulier, vos attentes en matière de prévisibilité des impacts des évolutions ?

La grande majorité des acteurs partagent le constat que l'amélioration de la lisibilité tarifaire et la lutte contre la fraude constituent les priorités du projet de réforme du système des numéros spéciaux. Afin que celle-ci puisse se dérouler dans les meilleures conditions, plusieurs facteurs clés de succès ont été identifiés :

- annoncer une réforme globale, composée de mesures claires et lisibles, avec une feuille de route et des préavis suffisants pour permettre aux acteurs d'anticiper et de planifier les évolutions de leurs systèmes techniques, leur cadre contractuel, le cas échéant les impacts sur leur modèle économique ;
- clarifier les rôles et responsabilités de chacun sur la chaîne de valeur des prestations de service délivrées par voie téléphonique ;
- rechercher, autant que possible, un nouvel équilibre économique satisfaisant pour tous les acteurs : consommateurs, éditeurs et opérateurs ;
- prendre en compte, dans la réflexion en cours, les spécificités de certaines catégories de services, tels que les renseignements téléphoniques ou les services « Machines-To-Machines » (télésurveillance, terminaux de paiement électroniques), et d'opérateurs, tels que les MVNO ;
- apporter des outils permettant de lutter contre la fraude.

II. Principes tarifaires

II.a) Homogénéité tarifaire entre boucles locales

Question n° 2.

Que pensez-vous de l'intérêt d'homogénéiser la structure tarifaire entre les différentes boucles locales au regard de l'objectif d'amélioration de la lisibilité et de la transparence ?

La majorité des acteurs ayant répondu à la consultation publique (118 000, 118 218, AFUTT, Afone, AFRC, Atos Worldline, Bouygues Telecom, France Télécom Orange, GPMSE, eTF1, Keyyo, Prosodie, Transatel) soutiennent l'objectif d'homogénéisation des modèles de tarification de détail entre boucles locales fixes et mobiles. Les principaux arguments évoqués par ces acteurs portent sur une amélioration de la lisibilité tarifaire pour le consommateur et une facilité accrue pour les éditeurs de communiquer le prix de leur service auprès de leurs clients

Ainsi que l'évoque le 118 000, *« l'intérêt de l'homogénéisation des structures tarifaires pour tous les services et tous les OBL est de donner au consommateur une grille de lecture unique, qui est impossible aujourd'hui compte tenu notamment de la faible lisibilité de la composante « C » »*. Elle permet notamment de *« faciliter et clarifier la communication entre les entreprises éditeurs de SVA et les consommateurs »* en mettant en place un dispositif de communication *« le plus simple et intégré possible »*.

Pour Atos Worldline, il s'agit d'un moyen de *« bien marquer la rupture avec le passé »* et ainsi de *« restaurer la confiance des consommateurs »* dans ces services dont l'image a été particulièrement écornée par certaines pratiques.

La FFT précise que *« rendre la tarification plus simple et lisible pour le consommateur est un objectif partagé par l'ensemble des opérateurs »*, mais qu' *« il n'existe pas de consensus pour considérer que l'homogénéisation de la structure tarifaire entre les différentes boucles locales soit un moyen pertinent pour répondre à cet objectif »*. Mise en garde également formulée par l'ACSEL.

Axialys indique que l'homogénéisation tarifaire n'est qu'un outil et que le véritable enjeu est la transparence des informations mises à disposition des clients.

Colt, qui défend le maintien d'une hétérogénéité tarifaire entre boucles locales fixes et mobiles, invite *« l'ARCEP [à] assumer cette dissymétrie [à court terme], et [puis] soit de choisir de vivre avec, soit de se donner le temps de la résorber »*.

Verizon souligne qu' *« une telle homogénéisation est susceptible de créer davantage de problèmes qu'elle n'en résoudrait »* et qu'il conviendrait mieux de s'intéresser en priorité *« à l'hétérogénéité de la tarification au départ des boucles locales mobiles »*.

SFR estime que l'homogénéisation tarifaire entre boucles locales fixes et mobiles n'est pas un sujet pertinent puisque l'une des études préparatoires commandée par l'Autorité *« ne distingue pas les appels émis vers des services à valeur ajoutée depuis un poste fixe, de ceux émis d'un terminal mobile »* et qu'il n'est, dès lors, *« pas possible d'imputer au mode de tarification existant dans le mobile (et particulièrement à l'existence d'une composante « C ») le manque de lisibilité tarifaire ainsi que le ressenti des consommateurs quant aux tarifs de ces services »*.

D'ailleurs « *SFR souligne que les consommateurs ont parfaitement conscience que les tarifs unitaires des appels interpersonnels varient d'une offre à l'autre, et tout particulièrement d'un écosystème (fixe vs. mobile) à l'autre, et sont donc tout à fait à même de comprendre que les modèles économiques ne soient pas les mêmes entre ces deux écosystèmes.* »

Pour SFR, « *le seul problème réellement identifié par l'Autorité relève de la lisibilité tarifaire des services à valeur ajoutée* » ; cette question « *peut être résolue simplement par la mise en place de signalétiques appropriées et didactiques, sans imposer une uniformisation des modèles économiques entre le fixe et le mobile* ».

L'Autorité rappelle que l'étude Harris Interactive, réalisée fin 2009 à sa demande et dont les principaux résultats ont été partagés avec l'ACSEL et la FFT, distinguait bien les appels au départ des téléphones fixes et des téléphones mobiles. Cette étude identifiait notamment comme freins à l'usage « *l'hétérogénéité des tarifs depuis le mobile* » et le « *coût perceptif de l'appel* » se traduisant par la mise en œuvre de stratégies d'évitement chez les clients telles que l'utilisation exclusive de téléphones fixes pour passer ces appels « *afin d'être assuré du prix à la minute* ». Ce comportement se retrouve dans les statistiques publiées au sein de l'observatoire trimestriel des marchés des communications électroniques puisque les données du 3^{ème} trimestre 2011 indiquent que seuls 15% des appels proviennent de téléphones mobiles.

II.b) Modèle « C+S »

Question n° 3.

Comment jugez-vous l'intérêt d'aligner la facturation de la composante « C » sur celle d'un tarif perçu comme « normal » par les utilisateurs ?

Question n° 4.

Estimez-vous que les précisions ci-dessus qualifient explicitement comme normale la facturation de la composante « C » ?

Question n° 5.

Quels avantages et inconvénients identifiez-vous pour la mise en place du modèle « C+S » ? En particulier, quelles sont vos estimations d'impact économique pour les acteurs du marché ?

Les utilisateurs finals, ou leurs représentants, qui se sont exprimés sur cette question (AFUTT pour les consommateurs ; 118 000, 118 218, GPMSE, eTF1 pour les éditeurs) sont favorables à la généralisation du modèle « C+S » avec une composante « C » dont le tarif serait immédiatement « lisible » pour le consommateur. Ainsi que l'indique eTF1 dans sa contribution, cette tarification permettrait « *au consommateur de bien distinguer le prix du service qu'il consomme et le coût de la communication facturé par son opérateur* ». Plusieurs opérateurs (Afone, Atos Worldline, Axialys, Prosodie et Transatel) sont également favorables à ce principe de tarification. L'AFUTT précise également que ce modèle, en séparant explicitement la « communication » de la composante « service », est le plus adapté

pour répondre au considérant (16) de la directive 2002/22/CE (dite « service universel »)¹.

Toutefois, plusieurs acteurs (AFRC, Axialys, Prosodie, SFR) estiment qu'employer le terme « tarif d'appel normal » pour désigner la tarification de la composante « C » dans une décision réglementaire est inapproprié puisque *« la normalité [est] une notion très subjective »* et risquerait d'aboutir à *« une multitude incompréhensible de tarifications »* propres à chaque opérateur. Il semble important au contraire d'en donner une définition aussi précise que possible pour éviter les écarts entre opérateurs et afin que les éditeurs *« n'aient pas à donner la définition de cette notion dans la présentation des tarifs aux consommateurs »*. Verizon préconise de faire référence au tarif *« d'une communication intra-territoriale vers [un] numéro géographique »* et SFR au *« tarif d'un appel vers les numéros fixes géographiques et métropolitains »*.

Bien que soutenant le principe de séparation tarifaire entre une composante dite « communication » et une composante dite « service », France Télécom Orange demande à ce qu'aucune contrainte forte ne pèse sur la tarification de la composante « C » mais au contraire que *« les opérateurs [soient] incités pour un client donné, à facturer le « C » d'une communication SVA au même prix qu'une communication interpersonnelle sauf dans le cas de plages d'abondance ou de forfaits illimités. Dans ce dernier cas, les opérateurs pourraient être simplement incités à ne pas facturer à un prix supérieur au prix hors forfait des communications interpersonnelles couramment pratiqué »*. Pour justifier l'exclusion de ces communications des offres d'abondance, France Télécom Orange met en avant un surcoût d'un facteur deux pour l'acheminement de ces communications puisque *« les appels vers les numéros SVA [sont] jusqu'à deux fois plus concentrés sur les mêmes plages horaires que les appels vers les numéros interpersonnels »*.

L'Autorité rappelle que l'absence d'encadrement tarifaire de la composante communication des appels vers les numéros spéciaux au départ des mobiles, en permettant en particulier son exclusion des forfaits, est un des facteurs à l'origine des problèmes de lisibilité tarifaire de ces numéros.

Les acteurs opposés à la généralisation du principe tarifaire « C+S » se répartissent en deux groupes:

- le premier constitué par Colt et Verizon, deux opérateurs présents sur les marchés de la collecte de trafic à destination des numéros spéciaux et des communications fixes pour entreprises ;
- le second regroupe des acteurs très liés au marché mobile (Bouygues Telecom, NRJ Mobile, OMEA Telecom et SFR).

Dans le premier groupe, Colt et Verizon estiment qu'en permettant aux opérateurs fixes de facturer le prix d'une communication « C » en plus du service « S », le modèle « C+S » constitue une régression pour les clients qui ne paient aujourd'hui

¹ « (16) Sauf en cas de retard ou de défaut de paiement persistants, le consommateur devrait être protégé des risques d'interruption immédiate du raccordement au réseau pour cause de facture impayée et conserver, notamment s'il y a contestation d'une facturation élevée des services à taux majoré, un accès aux services téléphoniques de base tant que le différend n'est pas résolu. Les États membres peuvent décider qu'un tel accès ne peut être maintenu que si l'abonné continue à payer les frais de location de la ligne. »

que la composante « S ». Ceci s'appliquerait en particulier aux clients qui ne disposent pas d'offres illimitées telles que les clients de l'offre téléphonique de service universel ou les clients entreprises qui ne paient généralement que pour les appels réellement effectués.

Tous deux reconnaissent toutefois qu'une partie des problèmes de lisibilité actuels provient de la tarification des appels vers les numéros spéciaux au départ des mobiles et que *« banaliser au tarif d'une communication normale la facturation de la composante venant s'ajouter à S, au départ des boucles locales mobiles, apporterait indéniablement une amélioration extrêmement sensible de la lisibilité et de la transparence tarifaire pour les utilisateurs de mobiles »* tout en reconnaissant qu'« *une telle mesure entraînerait automatiquement et de façon concomitante une perte de revenus pour les opérateurs mobiles* ».

Dès lors que le coût de la composante « communication » est supporté directement par celui qui a choisi l'opérateur de départ de l'appel, et *in fine* la tarification, l'Autorité estime qu'il n'y a plus de raison de différencier la structure tarifaire de détail en fonction de la nature, fixe ou mobile, de l'opérateur départ.

Le second groupe comprenant des opérateurs mobiles rejette le modèle « C+S » en raison des impacts qu'il induit sur leur chiffre d'affaires avec la perte des revenus directs liés à la tarification hors forfait de la composante communication qu'ils perçoivent actuellement sur les appels vers les numéros commençant par 082 et 089. Certains, comme SFR, qualifient cette proposition de *« solution inutile et destructrice de valeur »*.

Bouygues Telecom développe deux arguments supplémentaires à l'encontre du modèle « C+S » :

- il permet aux « carteurs² » de *« concurrencer les appels vers l'international [des] forfaits »*, en permettant *« le développement de la sélection du transporteur sans aucune rémunération du départ d'appel »* sur le marché de l'interconnexion puisqu'il serait facturé au détail comme n'importe quelle communication nationale, décomptée des forfaits pour les clients ayant choisi ce type d'offre, ce qui *in fine* est une menace pour les *« revenus hors forfait et donc la marge des offres avec plage d'illimité »* ;
- ce modèle est par ailleurs contraire à ce que l'opérateur considère être une juste répartition de la valeur des services accessibles *via* des numéros spéciaux entre opérateurs de boucle locale et éditeurs puisque la rémunération *« qui doit revenir à l'OBL (...) ne peut se résumer qu'aux seules prestations techniques (transport de l'appel et facturation) »* dans la mesure où *« l'OBL détient la relation commerciale et contractuelle avec le client [et qu'] il lui appartient à ce titre de veiller à ce que l'usage du consommateur puisse se développer tout en préservant celui-ci des abus, spam, tentatives de fraudes, chocs de facturation »*.

De manière globale, les opérateurs mobiles rejoignent Colt et Verizon en estimant que cette piste est inéquitable dans la mesure où elle avantagerait l'opérateur chargé du service universel pour le service téléphonique ainsi que le résume OMEA

² Un « carteur » est un opérateur proposant des cartes téléphoniques prépayées

Telecom : « Si l'Autorité devait retenir le modèle « C+S » avec un C banalisé (i.e. au prix d'une communication normale) alors seul l'opérateur historique avec ses millions de clients à son « offre standard » serait le grand gagnant de ce projet. En effet, l'opérateur historique pourrait commercialiser son départ d'appel sur le marché de détail au prix d'une communication normale (i.e. prix d'une communication nationale selon le catalogue des prix) au lieu de commercialiser cette même prestation sur le marché de gros à un prix orienté vers les coûts. »

Pour conclure, SFR ajoute qu'en cas d'adoption du modèle « C+S », il sera nécessaire de réviser le cadre contractuel de l'offre VGAST de l'opérateur historique qui prévoit actuellement que l'opérateur alternatif « n'a pas de visibilité sur les flux de trafic à destination de ces numéros » et qu'il doit « répercuter, sans marge de manœuvre, les tickets de facturation valorisés émis par l'opérateur historique ». En effet, dans le nouveau modèle, les opérateurs alternatifs devraient disposer des moyens nécessaires pour facturer eux-mêmes les appels vers les numéros spéciaux et en particulier la composante « communication » conformément à leur tarif de détail pour les appels vers les numéros fixes.

L'Autorité prend note que des adaptations de l'offre VGAST de l'opérateur historique seront nécessaires pour tenir compte des évolutions de la tarification de détail des numéros spéciaux.

II.c) Modèle « P »

Question n° 6.

Que pensez de la mise en place du modèle « P » sur le marché de détail et sur le marché de gros ? Comment évaluez-vous ses impacts économiques sur les acteurs de la chaîne de valeur ? Quelle est votre analyse de l'incertitude économique en résultant ?

Question n° 7.

Que pensez-vous de l'analyse précédente concernant la meilleure prévisibilité des impacts du modèle « C+S » par rapport au modèle « P » ?

A titre liminaire, il convient de rappeler que le modèle « P » se distingue du modèle « C+S » en ce que le tarif de détail qui est facturé à l'appelant pour la prestation de service délivrée par voie téléphonique est identique depuis toutes les boucles locales, indépendamment de leur caractère fixe ou mobile. Le prix de la communication téléphonique support du service, rémunérant l'opérateur de départ, est facturé à l'opérateur appelé, et *in fine* à l'éditeur, sous la forme d'une prestation de départ d'appel au lieu d'être facturé à l'appelant.

Bien que certains acteurs (Keyyo, Prosodie, Transatel) reconnaissent les avantages du modèle « P » en termes de lisibilité pour le consommateur, aucun ne s'est prononcé en faveur de la mise en œuvre d'un véritable modèle « P » où le tarif appliqué au numéro appelé serait strictement identique au départ de toutes les boucles locales qu'elles soient fixes ou mobiles. Plusieurs raisons sont évoquées :

- l'incertitude économique entourant le niveau tarifaire du départ d'appel mobile (118 000, 118 218, eTF1, Atos Worldline, Axialys, Colt, France Télécom Orange, Prosodie, Verizon) ;

- la perte d'une majeure partie des revenus directs liés à la tarification hors forfait de la composante communication qu'ils perçoivent actuellement sur les appels vers les numéros commençant par 082 et 089, pour les opérateurs mobiles et MVNO (OMEA Telecom, SFR, Transatel).

II.d) Modèles alternatifs

Question n° 8.

Existe-t-il, selon vous, d'autres modèles de tarification de détail permettant d'homogénéiser les boucles locales fixes et mobiles ?

Quatre modèles alternatifs ont été évoqués dans la consultation publique :

- « P » fixe / « A+S » mobile (SFR) ;
- « A+S » (France Télécom Orange) ;
- « P » fixe / « C+S » mobile (Colt, Verizon) ;
- « Pf fixe / Pm mobile » (Bouygues Telecom).

Modèle « P » fixe / « A+S » mobile

Présenté par SFR, ce modèle consiste à « *imposer à chaque opérateur mobile qu'il fixe pour toutes ses offres mobiles une composante « C » unique et non banalisée, pour atteindre un niveau élevé de compréhension tarifaire pour les consommateurs* ». Il met en oeuvre une séparation tarifaire entre la composante « communication » et la composante « service » au départ des mobiles, tout en laissant une complète liberté aux opérateurs mobiles pour fixer le tarif de la composante communication « A »³ pour l'ensemble de ses offres. Cette composante « A » ne s'appliquerait qu'à partir d'un certain palier tarifaire (« *typiquement 0,06 € / minute* ») afin de satisfaire les dispositions de l'article L. 113-5 du code de la consommation⁴ créé par la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 (ci-après « LME ») qui encadre la tarification des services après-vente et de réclamation pour lesquels ne serait décompté de fait que le coût d'une communication normale.

Dans ce modèle, la tarification au départ des boucles locales fixes resterait gouvernée par le modèle actuel (modèle « P ») SFR étant opposé au principe d'homogénéisation fixe mobile.

L'Autorité constate que le modèle proposé par SFR est une évolution marginale de celui actuellement vigueur, consistant à imposer que, pour un opérateur donné, la composante communication « A » soit facturée à un tarif identique pour toutes ses offres mobiles quel que soit son type (forfait, forfait bloqué, prépayé). Il ne permet pas d'atteindre les objectifs poursuivis par l'Autorité dans cette consultation.

Modèle « A+S »

³ Cette composante communication non banalisée est désignée « A » afin de différencier ce modèle du « C+S » où la communication est banalisée.

⁴ « Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Il est indiqué dans le contrat et la correspondance. »

Comme indiqué au paragraphe II.b), France Télécom Orange est favorable au principe de séparation tarifaire explicite distinguant l'acheminement de la communication de l'appelant vers l'appelé, d'une part, et la prestation de service délivrée par l'éditeur de manière homogène sur toutes les boucles locales fixes et mobiles, d'autre part. France Télécom Orange souhaite toutefois que les opérateurs soient libres de définir le tarif de la composante communication, en particulier pour l'exclure des « *plages d'abondance ou de forfaits illimités* ».

Modèle « P » fixe / « C+S » mobile

Colt et Verizon (cf. infra) estiment que les problèmes de lisibilité résultent principalement de la facturation, en dehors des forfaits mobiles, de la communication vers les numéros 082 et 089 et qu'il n'est pas nécessaire de procéder à une homogénéisation des structures tarifaires au départ des fixes et des mobiles pour y remédier. Ils préconisent par conséquent un modèle où seule la structure tarifaire au départ des mobiles serait modifiée avec inclusion systématique de la composante communication au sein des forfaits.

Modèle « Pf fixe / Pm mobile »

Bouygues Telecom propose une variante du modèle P, désigné « Pf fixe / Pm mobile », dans lequel deux tarifs distincts sont définis pour chaque numéro par l'éditeur de service en fonction du type d'opérateur de boucle locale choisi par l'appelant :

- « Pf » au départ des opérateurs fixes ;
- « Pm » au départ des opérateurs mobiles.

Bouygues Telecom met en avant la lisibilité des annonces tarifaires comme avantage principal de ce modèle pour le consommateur puisqu'il permettra d'« *énoncer sans ambiguïté le prix que le client retrouvera sur sa facture ou qui sera décompté de sa carte et non une formule complexe dont le résultat dépend de la nature de son offre et de l'état de sa consommation dans le mois* ». Le message gratuit d'information tarifaire annoncé en début d'appel pourra être contextualisé en fonction de l'origine de l'appel (fixe ou mobile) afin de n'annoncer que le tarif effectivement facturé. En ce qui concerne les outils de promotion des services utilisés par les éditeurs, il suffirait d'annoncer « *Appel facturé XX ct€ par minute depuis un fixe, YY ct€ par minute depuis un mobile* ».

Sur le marché de l'interconnexion (également désigné comme « marché de gros »), ce modèle se traduit par la facturation par l'opérateur de boucle locale d'un départ d'appel « sva » fixe, noté ci-après « DA_sva_fixe », et d'un départ d'appel mobile, noté ci-après « DA_sva_mobile », aux opérateurs de collecte des numéros et *in fine* aux éditeurs. En ce qui concerne la fixation du niveau de ces départs d'appel, Bouygues Telecom précise qu'il « *ne peut être déterminé en ne prenant en compte que les seuls coûts de réseau et de commercialisation de l'offre de gros* » comme c'est le cas d'un départ d'appel de sélection du transporteur pour lequel « *l'opérateur acheteur de l'offre de gros assume les risques et les coûts commerciaux et de terminaux de l'offre de détail en concurrence avec l'opérateur fournissant l'accès* ». Dans le cas du départ d'appel « sva », Bouygues Telecom estime que « *ces coûts [...] contribuent pour partie au développement du chiffre d'affaires des éditeurs [et qu'] il est donc légitime de les intégrer dans l'assiette des coûts pertinents.* »

D'un point de vue économique, Bouygues Telecom indique que sur la base des modélisations qu'il a effectuées *« le revenu de gros compense (partiellement, en totalité si un doublement des usages sur le mobile survenait à plus long terme) le revenu hors forfait et il limite l'impact sur l'économie des offres forfait mobile »*.

L'Autorité relève que l'exemple choisi pour illustrer ce modèle présente un écart de 5 c€ TTC par minute entre les prix de détail du service au départ des fixes et au départ des mobiles : *« par exemple, dans le cas où l'éditeur a choisi une tarification dans la catégorie du plan de numérotation 10 ct à 25 ct € par minute et par appel en demandant à son opérateur SVA d'appliquer un 10 ct € / mn depuis le fixe (DA Fixe SVA compris) et 15 ct€ / mn depuis le mobile (DA Mob SVA compris) »*.

Par ailleurs, comme Bouygues Telecom le reconnaît lui-même, l'application de ce modèle aux offres prépayées en révèle les limites : si *« la distorsion créée par le modèle C+S au profit des carteurs disparaît [avec le modèle « Pf / Pm »] sur les offres forfait mobile »*, il introduit *« une distorsion analogue cette fois ci sur les offres prépayées [puisque] le coût complet d'une minute des offres pré-payées est nettement supérieur à ce que serait un départ d'appel mobile »*.

L'Autorité estime au total que le modèle alternatif proposé par Bouygues Telecom soulève des incertitudes sur la fixation du prix de la prestation de départ d'appel des opérateurs mobiles conduisant à la définition de tarifs « Pm » différents pour chaque opérateur mobile et à l'inaccessibilité de certains numéros au départ des mobiles. Ce qui serait contraire aux objectifs poursuivis par l'Autorité dans cette consultation.

II.e) Modalités de mise en œuvre

Question n° 9.

Quel scénario de mise en place préféreriez-vous ? Quel calendrier vous semblerait le plus adapté ? Merci d'expliquer les raisons motivant vos réponses.

Pour la mise en place d'un nouveau modèle de tarification, la grande majorité des contributeurs (118 000, 118 218, ACSEL, Afone, Atos Worldline, Bouygues Telecom, FFT, France Télécom Orange, GPMSE, Prosodie, SFR, Transatel) préconise un scénario de bascule simultanée afin notamment de pouvoir mutualiser les évolutions des systèmes techniques et des supports de communication à destination des clients. France Télécom Orange précise toutefois que pour sécuriser la mise en œuvre des évolutions techniques, *« il n'est pas exclu cependant que la profession ait besoin d'étalonner les migrations techniques [...] »* mais que *« cet étalonnage ne devrait cependant s'envisager que sur une période courte (inférieure à 6 mois) »*.

Colt et Keyyo plaident en revanche pour un scénario de mise en œuvre échelonnée afin notamment de lisser les impacts pour les acteurs. Keyyo souhaite principalement lisser les coûts techniques de migration et corriger les *« éventuels dysfonctionnements avant d'opérer les migrations »* suivantes et Colt, *« lisser les chocs économiques induits par »* l'inclusion de la composante communication dans les forfaits que subiraient les opérateurs mobiles.

L'AFRC préconise un scénario par étape afin que le sujet de préoccupation majeur de ses membres - la création d'un nouveau palier tarifaire compatible avec les obligations issues de la LME relative à la non surtaxation des services d'assistance téléphonique (cf. IV) - soit mis en œuvre au plus tôt sans attendre le changement de structure tarifaire globale des numéros spéciaux.

NRJ Mobile demande que « *la mise à jour des supports de communication puisse se faire de façon souple, [...] au moment de la mise à jour périodique des documents de chaque opérateur (généralement trimestrielle) plutôt qu'à une date fixée et commune à l'ensemble des opérateurs* ».

En ce qui concerne la date de mise en œuvre, deux positions émergent parmi les répondants :

- une échéance de moyen terme à l'horizon 2015 (ACSEL, Afone, Alternative Mobile Atos Worldline, Bouygues Telecom, FFT, France Télécom Orange, SFR) afin de laisser suffisamment de temps aux acteurs pour s'y préparer, mettre en œuvre les évolutions techniques, revoir les contrats et les dispositifs d'information clients ;
- une échéance de court terme à l'horizon 2012-2013 (AFRC, 118 218, eTF1, Axialys, Keyyo, Transatel) afin de tirer avantage au plus tôt des bénéfices de la réforme.

France Télécom Orange ajoute que « *la mise à niveau de [leurs] systèmes d'information sur l'ensemble de la chaîne de valeur, [leur] impose un délai de mise en œuvre minimum de 24 mois* » et qu'ils souhaitent que « *pour des raisons opérationnelles (...) la date retenue pour la mise en œuvre effective de la « bascule » de l'ancien au nouveau système n'intervienne ni un 1er janvier, ni durant l'été (plutôt par exemple le 1er avril ou 1^{er} octobre)* ».

III. Paliers surtaxés

III.a) Tarification à la seconde dès la première seconde ; abandon des tarifications horaires et mixtes

Question n° 10.

Que pensez-vous de cette proposition de bascule vers une tarification à la seconde dès la première seconde pour l'ensemble des paliers tarifaires facturés à la durée ?

Question n° 11.

Pouvez-vous préciser quels seraient pour vous les impacts économiques (en pourcentage) d'une bascule vers une tarification à la seconde dès la première seconde si possible pour chaque palier tarifaire ?

Question n° 12.

Que pensez-vous de l'abandon des tarifications horaires et mixtes pour simplifier la structure des paliers tarifaires ?

A titre liminaire, il convient de mentionner les précisions apportées par Verizon sur la manière dont sont facturés les différents paliers tarifaires par rapport au tableau présenté dans la consultation publique :

« Il y a lieu de distinguer d'une part le mode de tarification à 11,2 c€ TTC par période indivisible de n secondes (avec n = 20, 30, 45, ou 60), appliqué aux appels vers les numéros commençant par 089 (et vers certains numéros courts 3BPQ), et d'autre part le mode de tarification avec « crédit temps » de 45 ou 56 secondes pour 11,2 c€ TTC puis facturation à la seconde au-delà du crédit-temps sur la base d'un tarif par minute de 0,09 c€ TTC, de 0,12 c€ TTC, ou de 0,15 c€ TTC selon le cas, appliqué aux appels vers [les] numéros commençant par 082 (et vers certains numéros 3BPQ). »

Les réponses à la consultation publique ont montré, d'une part, que l'abandon de la tarification horaire recueille un quasi-consensus de la part des acteurs ayant répondu et, d'autre part, que l'impact de la tarification à la seconde dès la première seconde est particulièrement dépendant du modèle économique sous-jacent des éditeurs qui exploitent les numéros spéciaux. Trois modèles économiques sont envisagés :

- le modèle économique à la durée, pour lequel l'éditeur est principalement rémunéré en fonction de la durée de communication, correspond entre autre aux centres d'appels ;
- le modèle économique à l'acte, pour lequel l'éditeur est principalement rémunéré en fonction du nombre d'appels traités, correspond entre autre aux usages Machine-to-Machine notamment pour la télésurveillance et les terminaux de paiement électroniques dont disposent les commerçants ;
- le modèle économique hybride, pour lequel l'éditeur est rémunéré en fonction du nombre d'appel et de leur durée, correspond entre autre aux services de renseignements téléphoniques.

Modèle économique à la durée

La plupart des acteurs ayant répondu (ACSEL, AFRC, Atos Worldline, Axialys, Bouygues Telecom, eTF1, FFT, France Télécom Orange, GPMSE, Keyyo, Prosodie)

conviennent que l'abandon de la facturation par unité téléphonique au profit d'une tarification à la seconde améliore la lisibilité pour le client.

L'AFUTT est défavorable à ce principe puisqu'il inciterait les éditeurs à donner une « *mauvaise information [aux] utilisateurs si [leur] communication persiste à donner le tarif à la minute* ». Elle préconise au contraire « *d'annoncer un tarif par unité de temps (par exemple : x centimes d'euro toutes les 15s, 30s, 45s, 60s) (...) plus clair et surtout plus correct* ».

L'Autorité tient à préciser que les dispositions de l'article L. 113-4 du code de la consommation⁵ attribuent au principe de « facturation à la seconde, dès la première seconde » le caractère « normal » pour les communications électroniques et impose une obligation de transparence quant à la comptabilisation effective des communications.

La plupart des acteurs indiquent que ce passage à une tarification à la seconde dès la première seconde nécessitera une revalorisation des paliers tarifaires afin de maintenir l'équilibre économique lors de la suppression de la facturation par unité téléphonique.

Compte tenu des éléments apportés par les acteurs, confirmés par les données publiées par l'observatoire des marchés des communications électroniques, sur la durée moyenne des appels (entre 2 et 3 minutes), l'Autorité évalue comme suit les impacts sur chaque type de numéro :

- 081 : le manque à gagner serait de 7,8 c€ par appel soit environ 3,1 c€ / min pour une durée d'appel moyenne de 2 minutes et 30 secondes ;
- 082 : la durée moyenne d'appel dépasse largement la durée du crédit temps initial, son abandon ne devrait pas avoir d'impact significatif sur les revenus des services correspondants ;
- 089 : l'abandon de la facturation par unité téléphonique engendrera à durée d'appel constante un manque à gagner moyen correspondant à la moitié de la valeur d'une unité téléphonique (i.e. 5,6 c€) par appel ; sur la base d'une durée moyenne de 2 minutes 30 secondes par appel, ceci représenterait un manque à gagner de l'ordre de 2,2 c€ par minute.

Modèle économique à l'acte

Plusieurs acteurs (Afone, Atos Worldline, FFT, GPMSE, Keyyo, Prosodie et Verizon) considèrent toutefois que le fait de basculer vers une tarification à la seconde dès la première seconde remettrait lourdement en cause l'équilibre économique des services « Machine-to-Machine » (M2M) fondés sur des appels de courte durée avec une perte de chiffre d'affaires susceptible d'atteindre 80%.

⁵ « Tout opérateur de service téléphonique au public au sens des 7° et 15° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques est tenu de proposer de manière équitable au consommateur, lors de la souscription d'un service téléphonique au public, une offre dans laquelle les communications au départ du réseau auquel le consommateur a été raccordé par son opérateur et à destination du territoire national sont facturées à la seconde, dès la première seconde, hors éventuellement un coût fixe de connexion.

Les consommateurs ayant opté pour un mode de règlement prépayé bénéficient d'une facturation à la seconde, dès la première seconde, de leurs communications de téléphonie vocale au départ du réseau auquel le consommateur a été raccordé par son opérateur et à destination du territoire national. Ces consommateurs peuvent bénéficier, sur demande, de tout autre mode de facturation proposé par l'opérateur. »

Afin de permettre à ces acteurs de poursuivre leur activité, deux mesures ont été évoquées :

- la première porte sur la création d'une gamme de tarifs à l'appel dont Prosodie estime qu'il est « *important de pouvoir rapidement disposer d'un tarif de 0,10 € / appel* » ;
- la seconde porte sur la possibilité, pour ces services « M2M », de basculer vers une tarification à l'acte adaptée (au lieu d'une tarification à la durée) sans changer de numéro⁶ puisque, comme l'évoquent le GPMSE et Afone, une renumérotation et l'indispensable « *reconfiguration individuelle de l'ensemble des équipements installés chez [les clients] (...)seraient extrêmement couteuse (...) [puisqu'elles] imposeraient soit un déplacement physique chez le client, soit la mobilisation d'un technicien afin de procéder, équipement par équipement, à une opération de reparamétrage à distance* ».

Modèle économique hybride

France Télécom Orange rappelle que le modèle économique hybride est particulièrement adapté à la tarification des services de renseignements téléphoniques dans la mesure où leur prestation comprend :

- une « *composante « à l'appel » du prix du service [qui] a vocation à couvrir la prise en charge de l'appel par un téléconseiller* » ;
- une « *composante « à la durée » [qui] a vocation à rémunérer le service de mise en relation* ».

France Télécom Orange et 118 218 souhaitent le maintien de la tarification hybride pour les numéros 118 et soulignent que forfaitiser la prestation de mise en relation est susceptible « *de créer un choc économique trop important sur les fournisseurs de renseignements téléphoniques* ».

La société 118 000 SAS semble relativiser l'ampleur du choc économique et être prête à envisager la mise en place d'une péréquation tarifaire entre les deux composantes de sa prestation puisqu'elle indique que « *ceci représenterait une rupture importante pour nos services dont la tarification devrait être revue de fond en comble pour prendre cette dimension en compte. Nous pourrions alors être tentés de mettre en œuvre un modèle de prix à l'acte* ».

L'Autorité comprend que les services de renseignements téléphoniques souhaitent maintenir une tarification hybride à l'appel et à la durée afin de continuer à proposer à leurs clients une mise en relation après fourniture du renseignement téléphonique demandé. Ces services faisant déjà l'objet de dispositions spécifiques au sein du plan national de numérotation en application de la décision n° 05-0061 leur dédiant les numéros de la forme 118 XYZ, l'Autorité pourrait envisager le maintien dérogatoire d'une tarification hybride à l'acte et à la durée. Cette dérogation aurait

⁶ Les systèmes de facturation actuels des opérateurs sont conçus de telle manière que le tarif de détail des numéros 08 est nécessairement identique au sein d'un même bloc 8ABPQ comportant 10 000 numéros. Un service qui souhaiterait adopter un tarif différent de celui correspondant à son bloc, même s'il respecte l'encadrement réglementaire, devra nécessairement migrer vers un nouveau numéro issu d'un bloc associé à la tarification choisie. Dans le cadre de présente réforme, la question de la renumérotation se pose pour les blocs de numéros où cohabiteraient des services à l'acte (de type M2M) et à la durée (de type relation client).

nécessairement pour contrepartie un plafond tarifaire de la composante à la durée, proportionné à la prestation de transfert d'appel vers un numéro national justifiant cette demande de dérogation.

III.b) Gamme de paliers à l'acte

Question n° 13.

Quel est pour vous l'intérêt de créer une gamme de paliers à l'acte ? Quels en seraient les inconvénients ou difficultés éventuels ?

Question n° 14.

Quelle gamme de paliers à l'acte vous semble-t-elle la mieux appropriée pour répondre aux besoins du marché ?

Question n° 15.

Quelles mesures vous sembleraient appropriées pour limiter les abus possibles introduits par une tarification à l'appel ?

Une grande majorité des contributeurs (AFUTT, ACSEL, AFRC, Atos Worldline, Axialys, Bouygues Telecom, Colt, France Télécom Orange, eTF1, FFT, GMPSE, Keyyo, Prosodie, SFR, Verizon) sont favorables à la création d'une gamme de paliers à l'acte dans la mesure où elle est particulièrement adaptée pour répondre aux besoins des éditeurs et en particulier pour les usages M2M.

Seuls Omea Telecom et Transatel ont fait part de leur opposition à l'égard de la mise en place de paliers à l'acte. Pour Omea Telecom, « *ce type de palier est une source de fraude (particulièrement avec des actes de valeurs élevées) qui pourrait générer des problèmes d'impayés croissants chez les opérateurs* ». Transatel estime que cette évolution « *apporte beaucoup de complexité pour sa mise en œuvre par les opérateurs* ».

En ce qui concerne la définition de la gamme de paliers à l'acte souhaitée, la majorité des acteurs qui se sont exprimés (ACSEL, Atos Worldline, Axialys, Bouygues Telecom, eTF1, France Télécom Orange, GESTE, Keyyo et Prosodie) sont favorables à une gamme relativement large s'étendant de 0,05€ / appel jusqu'à près de 5€ par appel. Par ailleurs, certains acteurs (ACSEL, GESTE, eTF1, Atos Worldline et Prosodie) mentionnent explicitement « *une harmonisation des paliers tarifaires avec ceux de (...) SMS+* » comme souhaitable afin de répondre à « *une demande de certaines entreprises de pouvoir communiquer sur un tarif identique, que le service soit délivré en vocal ou en SMS* ».

Certains acteurs indiquent toutefois que la gamme actuelle de paliers SMS+ nécessiterait d'être complétée pour répondre aux besoins de certains éditeurs. France Télécom Orange, pour lequel « *le secteur des jeux télévisés a besoin de plus de progressivité entre les paliers 50 cts et 1 euros* », demande « *la création de paliers intermédiaires à 60cts € et 80cts €* » ; Afone, dont le modèle économique repose sur le montant de la charge d'établissement d'appel, souhaite pour sa part « *que des paliers tarifaires à l'acte de 0,08 € et 0,125 € soient définis* ».

Inversement, l'AFUTT et Colt préconisent une gamme resserrée autour des quelques paliers tarifaires tels que « *10c€ par appel, 20c€ par appel, 60c€ par appel, 80c€ par appel* » selon Colt.

Pour prévenir les risques attachés à l'existence de paliers à tarification élevée pour le consommateur, plusieurs conditions préalables à leur ouverture ont été évoquées dans les contributions :

- maintien et vigilance concernant les informations mentionnées dans le MGIT (ACSEL, Atos Worldline, eTF1) ;
- renforcement de l'encadrement déontologique *via* « des règles déontologiques adaptées et concertées selon les paliers tarifaires et des sanctions associées et appliquées en cas de non-respect de ces règles » (France Télécom Orange, Prosodie, eTF1) ;
- « principe de « capping » de la facturation au niveau de l'opérateur pour limiter le nombre d'accès aux services et ainsi limiter le montant global de dépense du consommateur » (eTF1) ;
- mise en place d'une instance de surveillance indépendante afin que la déontologie ne soit pas « appliquée de manière unilatérale par l'opérateur facturier » (Axialys, Keyyo).

L'Autorité comprend que, pour permettre à l'ensemble des acteurs de disposer des paliers tarifaires à l'acte souhaités, il serait nécessaire de compléter la gamme de paliers disponibles pour l'offre SMS+ avec deux paliers à 0,10€ et 0,80€ par appel. Par ailleurs, pour prévenir les risques de fraude liés aux paliers à tarification élevée, l'Autorité pourrait différer l'ouverture des paliers les plus élevés, *via* un plafond tarifaire réglementaire, dans l'attente de la mise en œuvre des moyens efficaces de lutte contre les pratiques déloyales. Elle invite par ailleurs l'association SVA+, nouvellement créée, à analyser les propositions formulées par les différents contributeurs sur cette question.

III.c) Paliers tarifaires cibles

Question n° 16.

Pouvez-vous remplir le tableau suivant en indiquant la liste des valeurs de paliers qui vous semble souhaitables et pertinentes pour la future grille, notamment au regard de l'objectif de lisibilité des tarifs pour les clients ?

À titre liminaire, il convient de rappeler que les éditeurs sont contraints de choisir le tarif de leur service parmi un ensemble de paliers tarifaires prédéfinis chez l'ensemble des opérateurs. Compte tenu des capacités techniques des systèmes de facturation en service, il est préférable de limiter le nombre de paliers tarifaires.

Paliers tarifaires à la durée

En accord sur les paliers 0,06 / 0,09 / 0,12 / 0,15 / 0,20 / 0,50 euro par minute, les acteurs demandent la création de deux paliers intermédiaires entre 0,20 et 0,50 euro par minute mais divergent sur les valeurs de ces paliers :

- 0,25 / 0,35 euro par minute, pour les uns;
- 0,30 / 0,40 euro par minute, pour les autres.

Par ailleurs, un palier à un tarif supérieur (entre 0,60 et 1,00 euro par minute) a été demandé par plusieurs acteurs.

L'Autorité rappelle que le cadre réglementaire en vigueur depuis 2005 prévoit une tranche de numéros (0893) dont le plafond tarifaire est de 0,75 €/min mais qui n'a, à sa connaissance, jamais fait l'objet d'ouverture de services commerciaux.

Le tableau suivant récapitule les scénarios de gamme de paliers à la durée pour la cible qui ressortent de la consultation.

Tableau 1 – Synthèse de paliers tarifaires à la durée souhaités par les contributeurs (€ / min)

Palier (€ / min)	0,06	0,09	0,12	0,15	0,20	0,25	0,35	0,50	0,75
						0,30	0,40		

Paliers tarifaires à l'acte

Sous réserve des précautions évoquées au paragraphe précédent relatives à l'ouverture des paliers à tarification élevée, reprendre les paliers tarifaires SMS+ comme base de la future gamme de paliers à l'acte semble recueillir un large accord. Par ailleurs, l'ajout de paliers supplémentaires apparaît souhaitable pour :

- compenser la disparition du crédit temps de 0,118 euro sur les numéros 082 utilisés par certains fournisseurs des services M2M induite par la création d'un palier tarifaire à 0,12 ou 0,15 euro par appel ;
- répondre au besoin des éditeurs de disposer d'un palier aux alentours de 0,80 euro par appel ;
- assurer une continuité avec le seul palier à l'acte actuellement en vigueur (0,56 euro par appel) avec un palier qui pourrait se situer à 0,60 ou 0,65 euro par appel.

Tableau 2 – Synthèse des paliers tarifaires à l'acte souhaités par les contributeurs (€ / appel)

Palier (€ / appel)	0,05	0,10	0,15	0,20	0,35	0,50	0,65	0,80	1,00	1,50	2,00	3,00	4,50
-----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

III.d) Modalités de mise en œuvre

Question n° 17.

Que pensez de ce principe de mise en œuvre au regard de la nécessité de minimiser les impacts relatifs à la migration des services existants ? Avez-vous d'autres scénarios de migration à proposer ? Si oui, merci de les préciser en indiquant, si possible, leurs impacts techniques pour les différents types d'acteurs de la chaîne de valeur.

Question n° 18.

Pouvez-vous préciser, dans le tableau suivant, pour chaque palier existant, les correspondances entre valeur actuelle et valeur future qui vous semblent raisonnables et pertinentes ?

Question n° 19.

Quel calendrier souhaiteriez-vous pour l'évolution de cette grille de paliers tarifaires ? Merci d'indiquer dans quelle mesure cette évolution pourrait être réalisée selon un calendrier indépendant de la mise en place du « C+S » ?

À titre liminaire, il convient de rappeler le scénario de migration évoqué dans le document mis en consultation publique :

« Afin de faciliter la transition vers la nouvelle grille de paliers tarifaires pour l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur, il apparaît souhaitable de minimiser autant que possible le nombre de services nécessitant une renumérotation.

Ainsi, la mise en œuvre de cette nouvelle grille pourrait s'effectuer, d'une part, en modifiant dans les systèmes de facturation des opérateurs le paramétrage de la valeur des paliers existants et, d'autre part, en créant de nouveaux paliers pour les valeurs qui ne préexisteraient pas.

Dans ces conditions, les services existants n'auraient pas à demander explicitement un changement de palier tarifaire mais seraient automatiquement migrés vers la nouvelle tarification de leur palier alors que les nouveaux services pourraient choisir leur tarification parmi l'ensemble de la nouvelle grille, sous réserve des contraintes techniques liant les blocs de numéros aux paliers tarifaires ».

Le scénario de migration vers la nouvelle grille tarifaire proposé ci-dessus est soutenu par l'ACSEL, eTF1, Atos Worldline, Axialys, Prosodie et Verizon. Ce dernier pose toutefois comme condition que *« les paliers existants soient maintenus à un niveau équivalent »* afin de minimiser l'impact économique des acteurs qui exploitent déjà un numéro.

Afone, Keyyo, France Télécom Orange et le GPMSE estiment qu'un processus de migration aussi massif pourrait être préjudiciable si le mode de tarification cible (à l'acte ou à la durée) retenu pour un palier tarifaire donné ne correspond pas au modèle économique de l'éditeur (cf. III.a). Ainsi que l'illustre Keyyo, *« la suppression des charges d'établissement d'appel (CEA) et des crédits temps (CT) rendrait nécessaire la migration de tranche des prestataires de services machine-à-machine actuellement positionnés sur des 81B et 82B. Cela imposerait la reprogrammation de millions de terminaux, opération lourde et onéreuse puisqu'elle peut nécessiter le déplacement de techniciens sur les sites d'installation. »*

Afin de pallier ce problème, Colt, France Télécom Orange et le GPMSE proposent de permettre à chaque éditeur de choisir le tarif qui convient le mieux à son modèle économique tout en conservant son numéro. France Télécom Orange explique notamment qu'il ne s'agirait que d'une évolution des mécanismes existants dans la mesure où *« la gestion « au numéro » est déjà une réalité pour les opérateurs du fait de la portabilité et suivie dans le cadre de l'APNF »* (Association pour la portabilité du numéro fixe).

L'Autorité note que la mise en place d'une solution de tarification au numéro, dont il sera question ultérieurement dans cette synthèse (cf. V.a), constitue un moyen pour faciliter la migration des numéros existants vers les futurs paliers tarifaires à la durée ou à l'acte en permettant à chaque éditeur de conserver son numéro et de choisir le modèle tarifaire (acte ou durée) qui lui convient le mieux.

Compte tenu des scénarii de paliers tarifaires cibles évoqués au paragraphe précédent et des contributions des acteurs, le tableau suivant synthétise les pistes d'évolutions envisageables des paliers tarifaires.

Tableau 3 - Propositions d'évolution des paliers actuels

Tarif actuel	Tarifs cibles envisageables
HP : 7,8c€ / appel + 2,8 c€ / min HC : 7,8c€ / appel + 1,4 c€ / min	0,06 € / min ou 0,10€ / appel
0,09 € / min (avec Crédit Temps)	0,09 € / min ou 0,15€ / appel
0,118 € / min (avec CT)	0,12 € / min ou 0,15€ / appel
0,15 € / min (avec CT)	0,15 € / min ou 0,15€ / appel
0,15 € / min (par Unité de Temps)	0,20 € / min
0,224 € / min (par UT)	0,25 € / min (ou 0,30 € / min, selon cible retenue)
0,336 € / min (par UT)	0,35 € / min (ou 0,40 € / min, selon cible retenue)
0,562 € / appel	0,65 € / appel
1,351 € / appel + 0,336 € / min	2,00 € / appel

En ce qui concerne le calendrier de mise en œuvre, la plupart des acteurs soulignent la nécessité de disposer d'un délai de l'ordre de 3 ans afin de mettre en place techniquement et contractuellement les changements de tarifs induits ainsi que les éventuelles renumérotations pour les services souhaitant migrer vers un tarif différent de celui prévu pour leur bloc⁷. Le GPMSE explique qu'en cas de renumérotation, le planning de migration peut s'avérer beaucoup plus long au regard du nombre d'équipements de télésurveillance installés et qu'il faudrait reconfigurer. Il rappelle que la libération des tranches 0801 / 0803 décidée en 1998 avait pris 10 ans.

S'ils s'accordent également pour estimer que ce calendrier est indépendant de la mise en place du modèle « C+S », l'ACSEL, Atos Wordline, Axialys, Bouygues Telecom, France Télécom Orange, FFT, Omea Telecom, Prosodie et SFR jugent plus pertinent d'effectuer ces évolutions de manière simultanée pour faciliter la compréhension de la réforme par les consommateurs et mutualiser les développements techniques.

S'agissant de la création des nouveaux paliers tarifaires, principalement à l'acte, l'ACSEL, France Télécom Orange, Prosodie et Verizon souhaitent que celle-ci intervienne au plus tôt au regard des besoins spécifiques du M2M et des médias. Seraient concernés en priorité les paliers à 0,10€, 0,15€ et 0,80€ par appel.

Au regard des différentes contributions, l'Autorité comprend que la mise en place des nouveaux paliers surtaxés pourrait se faire en deux étapes :

- création, dès que possible, des nouveaux paliers tarifaires (principalement la gamme de paliers tarifaires à l'acte) ;
- modification, coordonnée avec la mise en place de la tarification « C+S », des valeurs des paliers tarifaires existants (principalement la gamme de paliers à la durée) et migration des services qui le souhaitent.

Une attention particulière sera portée aux modalités de migration des services « M2M » (télésurveillance, terminaux de paiement électroniques, ...) en identifiant les blocs 081BPQ et 082BPQ où ils cohabitent avec des services reposant sur un modèle économique à la durée.

⁷ Dans l'hypothèse où persiste un lien univoque entre bloc 08ABPQ et palier tarifaire.

IV. Palier gratuit et palier non surtaxé

IV.a) Palier non surtaxé LME

Question n° 20.

Que pensez-vous de la création d'un palier (C banalisé ; S=0) utilisable pour les numéros spéciaux et compatible avec les dispositions de la LME ?

Question n° 21.

Pour les entreprises utilisant des numéros fixes géographiques (01 à 05) ou fixes non géographiques (09), que pensez-vous des avantages et des éventuels inconvénients de ce type de numéro dans le cadre de votre politique de relation clients ? Avez-vous connaissance de pistes d'évolution permettant d'améliorer le service dont vous bénéficiez ? Avez-vous l'intention d'ouvrir un numéro spécial au tarif (C banalisé ; S=0) précité pour votre service client ? Pourquoi ? Si oui, à quelle échéance et selon quelles modalités de transition ?

La création d'un palier non gratuit non surtaxé (C banalisé ; S=0) est soutenue par l'AFUTT, l'ACSEL, l'AFRC, Afone, Atos Worldline, France Télécom Orange, le GPMSE, Keyyo, NRJ Mobile et Prosodie. L'ACSEL, l'AFRC et Atos Worldline soulignent en particulier que ce tarif doit être également disponible pour les numéros courts de type 3BPQ.

L'ACSEL, l'AFRC, Atos Worldline, Colt et France Télécom Orange rappellent que de nombreuses entreprises ont choisi un numéro géographique ou non géographique en 09 pour se conformer aux dispositions de la LME et voudront très certainement conserver ces numéros « *pour capitaliser sur la communication effectuée* ». Ils s'opposent donc à ce qu'une renumérotation soit imposée à ces acteurs.

L'Autorité souligne que l'objectif n'est pas d'imposer une migration des services clients affectataires de numéros fixes géographiques ou non géographiques mais d'offrir une solution supplémentaire pour permettre aux entreprises de se conformer aux dispositions de la LME en utilisant des numéros spéciaux.

L'AFRC, Atos Worldline et Prosodie précisent que ce palier ne présentera un intérêt que s'il « *permet aux entreprises de retrouver des conditions économiques comparables à celles des numéros interpersonnels* » ce qui devrait « *nécessairement se traduire par des évolutions sur le marché de gros* ».

La FFT et SFR s'opposent à « la banalisation de la composante C » mais pour des raisons différentes :

- pour la FFT, cette banalisation « *aurait pour effet de faire payer aux entreprises une contribution au coût de la communication et de transit qu'elles ne paient pas aujourd'hui pour les numéros interpersonnels* » ;
- pour SFR, cette banalisation « *reviendrait à réduire à zéro cette composante du fait de la généralisation des offres incluant des appels illimités, aurait mécaniquement pour effet de dégrader les services fournis par des numéros*

non surtaxés » puisque les téléconseillers chargés de répondre seront *« sollicités plus que de raison en cas de gratuité totale du service »*.

Pour SFR, *« il est nécessaire d'associer un tarif non nul (composante « C ») au coût de la communication puisque dans le cas de services pour lesquels le prestataire du service opte pour un tarif (composante « S ») nul, les opérateurs ne bénéficient d'aucune rémunération pour peines et soins »*.

L'Autorité souligne que ni les entreprises utilisatrices de numéros fixes géographiques ou non géographiques, ni leurs fédérations professionnelles n'ont évoqué de problèmes de dégradation de la qualité de leurs services clients liés à l'inclusion de ces numéros dans les forfaits, objets de la question N° 21 de la consultation publique⁸.

IV.b) Extension de la gratuité du libre-appel au départ des mobiles

Question n° 22.

Que pensez-vous d'étendre la gratuité au départ de l'ensemble des boucles locales mobiles pour le palier tarifaire libre-appel dont la gratuité est actuellement restreinte au départ des seules boucles locales fixes ? Selon vous, quel serait le coût maximum qu'un prestataire de services serait prêt à payer pour envisager positivement l'utilisation de numéros gratuits depuis tous les réseaux pour une partie de son offre ?

La plupart des acteurs ne sont pas opposés à l'existence d'un palier tarifaire garantissant aux éditeurs de pouvoir être joints gratuitement aussi bien depuis les fixes que les mobiles. Selon France Télécom Orange, *« il existe un vrai besoin du marché de disposer d'un tarif gratuit depuis toutes les boucles locales »*. Au regard des taux d'utilisation des numéros 08 088, actuellement dédiés à cette tarification, on constate que ce besoin n'a pas été exploité commercialement par les acteurs.

Ce manque de succès peut s'expliquer par le tarif du départ d'appel exigé par les opérateurs mobiles ainsi que l'explique Prosodie : *« Aujourd'hui, le coût de collecte d'un 08088 depuis un réseau mobile est de l'ordre de 0,20 € HT ce qui, au regard des quelques sollicitations dont nous avons fait l'objet, apparaît comme étant rédhibitoire. Sans vouloir présumer de la position des entreprises, il nous semble qu'au-delà d'un coût de collecte de l'ordre de 0,05 € HT, il ne sera pas possible de trouver une place à un marché du totalement gratuit »*. Atos Worldline, Axialys, Colt, Keyyo partagent ce constat et certains proposent des orientations qu'ils estiment applicables pour encadrer le tarif du départ d'appel mobile :

- pour Axialys, comme le *« prix de la terminaison mobile du catalogue d'interconnexion »* ;
- pour Colt, comme un *« départ d'appel orienté vers les coûts »*.

⁸ *« Pour les entreprises utilisant des numéros fixes géographiques (01 à 05) ou fixes non géographiques (09), que pensez-vous des avantages et des éventuels inconvénients de ce type de numéro dans le cadre de votre politique de relation clients ? »*

Par ailleurs, Bouygues Telecom a préconisé la création d'un départ d'appel mobile pour les SVA « *généralisé à l'ensemble des services au travers d'un modèle P* » qui se traduirait concrètement par un modèle « Pf fixe / Pm mobile » (cf. II.d). Sans fixer la valeur de ce DA mobile, Bouygues Telecom a illustré sa proposition par un exemple dans lequel l'écart entre le tarif de détail « *depuis le fixe (DA Fixe SVA compris)* » et « *depuis le mobile (DA Mob SVA compris)* » était de 0,05 € TTC.

En revanche, SFR, bien que « *favorable au principe de maintien du modèle de tarification de gros actuel* » estime « *qu'il est prématuré de porter un jugement sur les tarifs des départs d'appels* ».

L'Autorité comprend que le niveau tarifaire de la prestation de départ d'appel mobile constitue un élément déterminant pour favoriser le développement des numéros gratuits au départ de tous les opérateurs fixes et mobiles.

IV.c) Réorganisation des tranches libre-appel

Question n° 23.

Que pensez-vous de la subdivision de la tranche 080 proposée ?

Question n° 24.

Quels seraient les scénarios de migration envisagés à la suite de cette évolution de l'organisation de la tranche 080 ? Pouvez-vous préciser leurs contraintes et notamment les délais de mise en œuvre nécessaires ?

Question n° 25.

Quel scénario préconiseriez-vous pour faire évoluer l'encadrement tarifaire des tranches 30PQ et 31PQ ?

La subdivision de la tranche 080 proposée par l'Autorité convient à Afone et au GPMSE qui reconnaissent toutefois que leur « *activité est peu impactée* ». L'AFRC, l'AFUTT et Keyyo approuvent la logique de subdivision mais recommandent plutôt un découpage 0800-0805 et 0806-0809 afin de limiter les risques de confusion : ils trouvent en effet regrettable que « *que les numéros en 0805 actuellement gratuits au départ des boucles locales fixes et identifiés comme tel par les utilisateurs deviennent payants* ».

Dauphin Télécom y est opposé car il estime que « *cela risque de semer la confusion chez les consommateurs [et que] les 080 devraient être gratuits depuis les fixes et les mobiles* ». Par ailleurs, cet opérateur indique utiliser des numéros de la forme 0809 pour permettre aux clients de ses cartes téléphoniques prépayées d'émettre gratuitement des appels au départ d'une ligne fixe ou d'une cabine téléphonique et que « *si l'ARCEP modifie les 0809, il faudra qu'elle [leur] propose d'autres numéros et donne un délai de transition suffisant* ».

La plupart des autres acteurs qui se sont exprimés (ACSEL, FFT, GESTE, Atos Worldline, Colt, France Télécom Orange, Prosodie et Verizon) sont défavorables à cette évolution en ce qu'elle ferait subir aux éditeurs des changements de tarif non sollicités. Position synthétisée par la contribution de France Télécom Orange :

« Quel que soit le tarif du départ d'appel, France Télécom Orange n'estime pas raisonnable d'imposer aux éditeurs »

- *qui auraient aujourd'hui un service accessible par un numéro commençant par 0800 le choix entre supporter le coût du départ d'appel mobile qu'ils ne supportent pas aujourd'hui ou supporter le coût d'une dénumérotation,*
- *qui auraient un service accessible par un numéro commençant par 0805 ou 0809 de supporter le coût d'une dénumérotation s'ils veulent continuer à être accessibles « gratuitement » depuis les boucles locales fixes. »*

La contribution de la FFT présente deux solutions identifiées par ces acteurs tout en précisant qu'« aucune ne fait l'unanimité » :

- *« une solution de « statu quo » de la grille tarifaire pour les numéros commençant par 0800 et 0805, accompagnée d'une meilleure mise en valeur du 08 088 que l'on peut élargir au 0808 en cas de besoin, afin de réduire les migrations des entreprises utilisant ces numéros »* soutenue par Atos Worldline, France Télécom Orange, Prosodie, SFR et Verizon ;
- *« une solution de modification de la grille tarifaire pour les numéros commençant par 0800 et 0805, mais avec la possibilité d'une tarification au numéro afin de réduire les migrations des entreprises utilisant ces numéros »* soutenue par Colt.

Prosodie précise toutefois que, si « *elle devait évoluer, (...) une évolution globale vers un palier « C+S » avec S=0 aurait un impact moindre sur le marché ».*

En ce qui concerne l'évolution de l'encadrement tarifaire des numéros courts 30PQ et 31PQ, trois positions sont défendues :

- *palier gratuité pour les numéros 30PQ et palier non surtaxé (S=0) pour les numéros 31PQ (AFUTT) ;*
- *cohabitation des paliers tarifaires gratuit et non surtaxé (S=0) sur ces deux tranches afin de permettre à l'éditeur de choisir sans imposer de renumérotation aux éditeurs qui ne souhaiteraient pas se voir appliquer le nouveau tarif (Atos Worldline, France Télécom Orange, Prosodie et SFR) ;*
- *palier non surtaxé (S=0) sur les deux tranches dans la mesure où il s'agirait du scénario qui s'inscrirait le plus dans la continuité des pratiques actuelles (Transatel et Verizon).*

Par ailleurs, Prosodie précise de manière plus globale que « *la lisibilité tarifaire s'exerce pour les 3BPQ à travers le MGIT et non via le format du numéro [et] que le scénario à retenir devrait permettre d'appliquer ce palier tarifaire à n'importe quel 3BPQ sans nécessiter la moindre migration ».*

Concernant les éventuelles migrations, Keyyo préconise, le cas échéant, une démarche en 3 étapes se déroulant sur 2 à 3 ans :

- *« maintien des anciens tarifs sur les 0800 et les 0805 et mise en place en parallèle des nouveaux tarifs sur les 0801 à 0804 et 806 à 809. Les opérateurs attribuent aux acteurs désireux de changer de tarifs leurs nouveaux numéros et assurent en double le routage ; (préavis de 6 mois pour annonce auprès des clients et routage des nouveaux blocs, puis maintien du double routage pendant 1 an) » ;*
- *« fermeture des 0800 et 0805 changeant de tarif avec disque vocal pointant vers le nouveau numéro ; (3 à 6 mois) » ;*
- *« fermeture des numéros migrés ».*

Pour le calendrier de mise en œuvre, l'AFRC demande à ce que « *la mise en place des numéros LME « non surtaxés »* » démarre au plus tôt, dès 2012. Dès lors que des migrations sont rendues nécessaires par la réforme, la plupart des acteurs (Atos Worldline, Dauphin Télécom, Keyyo, Prosodie) s'accordent sur la nécessité de disposer d'une échéance de mise en place relativement longue que Prosodie précise comme étant « *un délai minimum de 2 ans* ».

L'Autorité tient à rappeler que la confusion générée par le palier tarifaire « libre appel », gratuit au départ des fixes mais payant au départ des mobiles, est l'un des facteurs d'insatisfaction du système auquel il convient de remédier. Compte tenu de l'absence d'annonce tarifaire pour les numéros gratuits et non surtaxés, permettre une cohabitation de ces tarifs sur les mêmes tranches de numéros (08AB) apparaît peu compréhensible pour l'utilisateur.

V. Mécaniques tarifaires complexes

V.a) Tarification au numéro

Question n° 26.

Que pensez-vous de la fonctionnalité tarification au numéro au regard des besoins des prestataires de services ?

Question n° 27.

Comment percevez-vous la fonctionnalité de tarification au numéro en termes de lisibilité pour les clients de ces services ? Serait-il nécessaire de renforcer les dispositifs d'information tarifaire existants ? Si oui, de quelle manière ?

Question n° 28.

Si vous deviez envisager une mise en œuvre de la tarification au numéro, quelles solutions techniques proposeriez-vous ? Quel serait l'ordre de grandeur des investissements nécessaires pour un opérateur de boucle locale et un opérateur de collecte ? Quel délai serait nécessaire pour sa mise en place ?

L'AFRC, Afone, Axialys, Bouygues Telecom, Colt, France Télécom Orange et le GPMSE sont favorables à la fonctionnalité de tarification au numéro. De manière globale, ils estiment qu'elle correspond à un réel besoin des éditeurs, « *conduit à une concurrence plus grande entre opérateurs SVA (...) et permet à un éditeur une plus grande latitude dans le choix du tarif (...) qu'il souhaite proposer au consommateur* ».

Certains d'entre eux (Colt, France Télécom Orange et le GPMSE) indiquent en particulier qu'elle permet de répondre aux difficultés engendrées par la mise en œuvre d'une tarification à la seconde dès la première seconde (cf. III.d) pour les fournisseurs de service M2M. En effet, leur modèle économique reposant principalement sur une tarification à l'acte *via* des appels de courte durée, l'abandon des charges d'établissement d'appel et des crédits temps nécessiterait une migration vers une tarification à l'appel qui, en l'absence de tarification au numéro, impliquerait une renumérotation de ces services. Ceci est particulièrement complexe pour les services M2M puisqu'il faudrait reprogrammer les équipements terminaux installés chez les clients dont le nombre se chiffre en millions d'après Keyyo.

Atos Worldline, Keyyo, Prosodie, Transatel, SFR et Verizon sont défavorables à cette fonctionnalité puisqu'ils estiment que l'effort de mise en place de la part de l'ensemble des opérateurs serait démesuré par rapport à l'intérêt pour les éditeurs. Par ailleurs, ils s'interrogent sur les répercussions tarifaires potentielles liées à cette nouvelle fonctionnalité susceptible de se traduire par « *une "valse des étiquettes" qui déstabiliserait le consommateur* ».

Conscient de ce risque et de ses effets néfastes sur les consommateurs, les acteurs proposent plusieurs pistes non exclusives :

- conservation d'un plafonnement tarifaire spécifique à chaque catégorie de numéros ;
- maintien du dispositif d'information tarifaire en début d'appel (MGIT) tel que prévu par l'arrêté du 10 juin 2009 ;

- mise en place d'une signalétique tarifaire afin d'annoncer explicitement le tarif du service sur tous les outils de promotions du service ;
- renforcement de l'encadrement déontologique via notamment l'adoption de règles relatives à la fréquence des modifications de tarifs et d'éventuels préavis.

Keyyo ajoute toutefois que « *la situation désastreuse actuelle sur les 3BPQ devrait nous inciter à ne pas étendre l'exploit sur les numéros longs* » et souhaite que « *les tarifs de la nouvelle grille soient des tarifs effectifs et généralisés et non des plafonds tarifaires* ». Afone insiste en revanche « *sur la nécessité que les plafonds tarifaires ainsi définis laissent aux opérateurs la liberté de définir en pratique la tarification précise qu'ils entendent adopter dans le respect [des] plafonds* ».

Du point de vue technique, deux solutions ont été évoquées par les acteurs pour mettre en œuvre la tarification au numéro :

- une solution adossée au protocole de signalisation en SIP qui pourrait voir le jour d'ici 5 ans si les travaux multilatéraux commençaient aujourd'hui (Prosodie) ;
- une solution avec base de données centralisée faisant le lien entre numéro et tarif (Afone, Bouygues Telecom, Colt, France Télécom Orange, Keyyo, Prosodie, SFR).

Sur cette dernière solution, la plupart des acteurs envisagent de « *mutualiser la solution avec l'APNF en utilisant un mécanisme de préfixage des appels, un préfixe donné correspondant à un tarif donné* ». Bien que cette évolution nécessite indubitablement des développements techniques, France Télécom Orange indique que « *les obligations réglementaires de portabilité imposent déjà aux opérateurs une gestion du trafic et des flux financiers entre opérateurs « au numéro »* » et donc que « *la plupart des SI des opérateurs doivent donc a priori être compatibles avec une tarification « au numéro »* ».

Ainsi qu'évoquée antérieurement (cf. III.d), l'Autorité considère que la mise en place d'une solution de tarification au numéro est souhaitable à moyen terme dans la mesure où elle facilite la migration des numéros existants vers les futurs paliers tarifaires à la durée ou à l'acte en permettant à chaque éditeur de préserver son modèle économique actuel. Le maintien de l'annonce tarifaire en début d'appel et la mise en place d'une signalétique tarifaire sont des pré-requis indispensables afin de compenser la perte partielle de lisibilité résultant de la dissociation du lien entre les 4 ou 6 premiers chiffres du numéro et son tarif.

En ce qui concerne la méthode consistant à associer un préfixe 08ABPQ à chaque couple (opérateur, tarif), l'Autorité précise que sa mise en œuvre nécessiterait de bloquer 30 millions de numéros, soit l'équivalent des tranches 084, 087 et 088 réunies, pour permettre à 120 opérateurs⁹ de proposer les 25 paliers tarifaires. Il apparaît donc souhaitable d'envisager une méthode qui utilise la ressource rare de numérotation de manière plus efficace.

⁹ Actuellement plus de 80 opérateurs sont attributaires de numéros 08.

V.b) Modulation tarifaire en cours d'appel

Question n° 29.

Que pensez-vous de la fonctionnalité de modulation tarifaire en cours d'appel au regard des besoins des prestataires de services ?

Question n° 30.

Si vous deviez envisager une mise en œuvre de la modulation tarifaire en cours d'appel, quelles solutions techniques proposeriez-vous ? Quel serait l'ordre de grandeur des investissements nécessaires pour un opérateur de boucle locale et un opérateur de collecte ? Quel délai serait nécessaire pour sa mise en place ?

Question n° 31.

Comment percevez-vous la fonctionnalité de modulation tarifaire en cours d'appel en termes de lisibilité pour les clients de ces services ? Serait-il nécessaire de renforcer les dispositifs d'information tarifaire existants ? Si oui, de quelle manière ?

Question n° 32.

Quelles mesures vous sembleraient appropriées pour limiter les abus possibles introduits par une modulation tarifaire en cours d'appel ?

Question n° 33.

Que pensez-vous d'un mécanisme permettant d'attendre la transmission d'un « ordre technique » par le prestataire de service à l'opérateur de boucle locale et d'une confirmation de l'appelant pour démarrer la facturation de la composante « service » au regard des besoins du marché et de la faisabilité technique ?

Question n° 34.

Que pensez-vous d'un mécanisme permettant de démarrer et d'interrompre la facturation de la composante « service » en fonction d'événements transmis par le prestataire de services au regard des besoins du marché et de la faisabilité technique ?

118 000, 118 218, l'AFRC, le GESTE, Atos Worldline, Axialys et Prosodie sont favorables à la mise en place d'une solution de modulation tarifaire en cours d'appel afin de répondre à plusieurs types de besoins :

- permettre un temps d'attente non surtaxé (S=0) pour les services utilisant un numéro surtaxé ;
- permettre aux éditeurs de fédérer à partir d'un numéro unique de type portail, un ensemble de services ayant chacun un tarif spécifique ;
- permettre aux éditeurs de services de renseignements téléphoniques de facturer la mise en relation avec le correspondant souhaité à un tarif différent des échanges avec un téléopérateur recherchant l'information souhaitée.

L'AFUTT, le GPMSE, Afone, Keyyo, Omea Telecom, Transatel et Verizon sont opposés à cette fonctionnalité compte tenu de la perte de lisibilité pour les consommateurs et des risques de fraudes liés à la possibilité de changer le tarif en cours d'appel sans en avertir le consommateur ainsi que la complexité et les coûts de mise en œuvre et de contrôle.

Bouygues Telecom, Colt, France Télécom Orange et SFR ne font pas état d'opposition forte à la mise en œuvre de cette fonctionnalité mais mettent en avant

les difficultés que celle-ci poserait dans le cadre de l'architecture d'interconnexion actuelle. Bouygues Telecom précise notamment que *« la modulation tarifaire simple (période de gratuité, puis facturation d'un service S lors de la mise en relation) ou évoluée (passage de S à S'en cours de communication) ne peuvent pas être mises en place aujourd'hui, notamment parce que l'ITX n'est pas implémentable sur les réseaux mobiles actuels »* ; elle ne peut donc *« être implémentée que dans le cadre de l'avènement d'une nouvelle interconnexion pour les SVA »*.

Deux solutions techniques ont été proposées par Prosodie pour mettre en œuvre la modulation tarifaire :

- *« solution signalisation. Elle présente cependant le fort désavantage de ne pas permettre aujourd'hui à un OBL d'opposer à un abonné les éléments justifiant de son parcours sur les tarifs des composantes d'un service. Cet inconvénient disparaît dans un monde SIP/IMS, le cadre normatif permettant à la fois à l'OBL de disposer de toutes les informations nécessaires sur le parcours de son client dans la tarification mais également de l'informer en temps réel, par exemple via l'afficheur, du tarif appliqué et du total consommé »* ;
- *« solution avec échange de tickets de taxation (CDR). Cette solution présente l'avantage de ne pas nécessiter d'investissements lourds (pas d'investissement réseaux notamment) puisqu'elle consiste à intégrer dans les SI de facturation des tickets normalisés (CDR), pratique déjà utilisée par certains opérateurs tels que les opérateurs mobiles dans le cadre du roaming international. Par contre, elle génère des coûts de gestion, puisque les opérateurs doivent se transmettre offline ces informations et pose des problèmes d'implémentation pour les solutions prépayées »*.

Afin de se prémunir contre d'éventuels problèmes d'information tarifaire ou de pratiques abusives, les acteurs ont élaboré plusieurs propositions :

- restreindre via un encadrement déontologique, le nombre et le type (à la hausse ou à la baisse) de modulations tarifaires au cours d'un même appel ;
- diffusion d'une annonce similaire au MGIT avant toute évolution du tarif ;
- obtenir et conserver de façon opposable l'accord de l'appelant avant de modifier le tarif, par exemple en enregistrant la sélection d'une touche spécifique.

L'ACSEL, la FFT et Verizon ajoutent que la future association SVA+ devrait constituer l'instance appropriée pour édicter les règles déontologiques qui devront accompagner la mise en place de cette fonctionnalité.

L'Autorité s'interroge sur les effets de la modulation tarifaire en cours d'appel en termes de lisibilité et de transparence tarifaire pour le consommateur. L'Autorité constate toutefois que la complexité de sa mise en œuvre par les technologies d'interconnexion actuelles renvoie la création de cette fonctionnalité à une réflexion à plus long terme (5 à 10 ans).

VI. Organisation des numéros longs commençant par 08

VI.a) Plafonnement tarifaire des différentes catégories de numéro

Question n° 35.

Que pensez-vous de la grille d'encadrement tarifaire proposée ?

Question n° 36.

Que pensez-vous de fermer la tranche 0884 ?

Question n° 38.

Que pensez-vous de la réponse qu'apporte ce nouveau découpage de la tranche 08 à la problématique de la saturation de la tranche 0892 ?

Pour mémoire, la grille d'encadrement tarifaire proposée dans la consultation publique est rappelée dans le tableau suivant :

Tableau 4 - Proposition d'évolution de l'encadrement tarifaire des catégories de numéros 08

Encadrement actuel		Encadrement proposé		
Tranche	Plafond	Tranche	Tarif à la durée	Tarif à l'acte
080	Gratuit	0800 – 0804	Gratuit (C=0 ; S = 0)	
08088	Gratuit fixe et mobile	0805 – 0809	(C banalisé ; S = 0)	
081	0,06 € / min	081	(C banalisé ; S ≤ 0,06 € / min)	(C banalisé ; S ≤ 0,15 € / appel)
0820 / 0821	0,12 € / min	082	(C banalisé ; S ≤ 0,20 € / min)	(C banalisé ; S ≤ 0,50 € / appel)
0825 / 0826	0,15 € / min	0890 – 0894	(C banalisé ; S ≤ 0,40 € / min)	(C banalisé ; S ≤ 1 € / appel)
0884 / 0890	0,15 € / min	0895 – 0899	(C banalisé ; S libre)	
0891	0,30 € / min			
0892	0,45 € / min			
0893	0,75 € / min			
0897	0,60 € / appel			
0898	1,20 € / appel			
0899	Autre			

La synthèse des contributions des acteurs relatives à l'organisation de la tranche 080 ayant été présentée dans la partie IV.c), cette question ne sera pas abordée de nouveau dans cette partie.

118 000, Afone, eTF1, le GPMSE et Transatel soutiennent la proposition de simplification de la grille d'encadrement tarifaire proposée par l'Autorité sans émettre de réserve en ce qui concerne les numéros 081, 082 et 089. L'ACSEL et Atos Wordline la soutiennent également mais préconisent d'augmenter le plafond tarifaire de la tranche 0890-0894 respectivement à 0,45€ et 0,50€ par minute.

France Télécom Orange estime, pour sa part, qu'il serait souhaitable de réduire de 4 à 2 le nombre catégories tarifaires pour les numéros surtaxés (S > 0) de la manière suivante :

Tableau 5 - Proposition France Télécom d'encadrement tarifaire des catégories de numéros 08

Encadrement proposé		
Tranche	Tarif à la durée	Tarif à l'acte
081 – 082	(C banalisé ; $S \leq 0,20 \text{ € / min}$)	(C banalisé ; $S \leq 0,50 \text{ € / appel}$)
083 – 089	(C banalisé ; $S \leq 0,50 \text{ € / min}$)	(C banalisé ; $S \leq 3 \text{ € / appel}$)

France Télécom Orange estime notamment qu'il n'est « *pas souhaitable de laisser pour certains numéros un prix du service (S) totalement « libre » qui pourrait complexifier l'interopérabilité des services* ». Par ailleurs, France Télécom Orange a choisi d'intégrer la tranche 083 dans le périmètre de la réforme de l'encadrement tarifaire.

Colt et Prosodie préfèrent ne pas se prononcer sur l'encadrement tarifaire tant que le choix du modèle économique et de la signalétique n'ont pas été actés.

Verizon est défavorable à cette proposition d'encadrement en ce qu'elle « *suppose l'adoption du modèle C+S (...) ainsi que plusieurs bouleversements présentés dans le document mis en consultation, auxquels Verizon France est défavorable* ».

L'AFUTT, Axialys et Keyyo sont opposés au principe de « *cohabitation de différents tarifs au sein d'une même tranche de numéros* » pour des raisons de clarté. Ils souhaitent notamment « *qu'un tarif pour la composante « S » soit affecté à chacun des différents 8AB (...) et qu'il soit identique sur l'ensemble de la tranche* ».

En ce qui concerne le risque de saturation de la tranche 0892, l'ensemble des répondants reconnaissent que le nouveau découpage de la tranche 08 écarte ce risque. Verizon et SFR remarquent cependant que l'extension aux tranches 0893 et 0894 suffirait, sans qu'il soit nécessaire de bouleverser les tranches 0890 et 0891.

Enfin, aucun acteur ne fait part d'objections à la fermeture de la tranche 0884.

VI.b) Signalétique tarifaire

Question n° 37.

Que pensez-vous d'aligner les catégories de la signalétique tarifaire sur les valeurs des différents plafonds réglementaires ?

Pour mémoire, les catégories de signalétique tarifaire proposées dans la consultation publique sont rappelées dans le tableau suivant :

Tableau 6 - Exemple illustratif de catégorisation tarifaire

Catégorie tarifaire	Tarifification par minute	Tarifification par appel
A	Gratuit depuis tous réseaux (C = 0 ; S = 0)	
B	Tarif normal (C banalisé + S = 0)	
C	$0,01 \text{ € / min} \leq S^* \leq 0,06 \text{ € / min}$	$0,01 \text{ € / appel} \leq S^* \leq 0,15 \text{ € / appel}$
D	$0,07 \text{ € / min} \leq S^* \leq 0,20 \text{ € / min}$	$0,16 \text{ € / appel} \leq S^* \leq 0,50 \text{ € / appel}$
E	$0,21 \text{ € / min} \leq S^* \leq 0,40 \text{ € / min}$	$0,51 \text{ € / appel} \leq S^* \leq 1,00 \text{ € / appel}$
F	$0,41 \text{ € / min} \leq S^*$	$1,01 \text{ € / min} \leq S^*$

(*) A ces tarifs s'ajoute le prix d'une communication banalisée (« C »)

La plupart des acteurs (ACSEL, Afone, Atos Wordline, Colt, eTF1, FFT, GPMSE, Keyyo, Prosodie, SFR, Transatel et Verizon) sont favorables « à l'alignement des catégories de la signalétique tarifaire sur les valeurs des différents plafonds réglementaires » et précisent également que des travaux en ce sens se déroulent actuellement sous l'égide de la FFT.

L'AFRC précise qu'il conviendrait toutefois que la signalétique retenue distingue les modes de facturation à l'acte et à la durée.

France Télécom Orange indique qu'une « *signalétique tarifaire est nécessaire mais [qu'] elle ne devrait pas distinguer autant de « catégories » de prix que de paliers tarifaires pour rester facilement compréhensible par les consommateurs* ».

Axialys doute de son côté que « *la lisibilité pour le consommateur en sorte renforcée* » puisque « *l'identification du tarif qui pouvait se faire par le AB n'existera plus (...)* [et que] *l'amplitude au sein des fourchettes tarifaires proposées est importante* ».

Les services de renseignements téléphoniques (118 000 SAS et 118 000 Le Numéro) ne sont « *pas directement concernés par cette question* ».

L'Autorité dont l'objectif est de contribuer à la réflexion sectorielle sur l'évolution de la signalétique, salue l'initiative de la FFT et souhaite que ses travaux aboutissent rapidement.

VI.c) Réserve d'une tranche pour les services soumis à contrôle parental

Question n° 39.

Que pensez-vous de la création d'une tranche dédiée aux services susceptibles de faire l'objet d'un filtrage par un système de contrôle parental ? Que pensez-vous du choix de la tranche 0895 ?

La création d'une tranche dédiée aux services susceptibles de faire l'objet d'un filtrage par un système de contrôle parental recueille un avis favorable de la quasi-intégralité des acteurs. France Télécom précise que « *la responsabilité de l'affectation du service proposé à cette tranche reposera sur le seul éditeur* » et que « *cette tranche devra bénéficier de la tarification au numéro* ».

SFR indique toutefois qu'il « *semble prématuré de s'exprimer sur un choix de tranche correspondant tant qu'un nouvel encadrement tarifaire des catégories de numéros 08 n'est pas fixé par l'Autorité* ».

Seule l'AFUTT émet de « *sérieux doutes sur l'efficacité d'un tel système* » et « *ne voit pas l'intérêt de réserver une tranche à cet objectif* » ; elle préfère insister sur la nécessité de « *faire procéder à la vérification des contenus réels des services par rapport aux déclarations des éditeurs* ».

L'Autorité précise que l'objectif de cette tranche dédiée est uniquement de permettre aux éditeurs de contenus adultes et aux opérateurs de remplir leurs obligations légales en matière de protection des mineurs en élaborant un mécanisme d'identification de ces services afin de les filtrer si nécessaire.

VI.d) Granularité d'attribution des numéros

Question n° 40.

Que pensez-vous d'attribuer les numéros longs commençant par 08 par bloc de 1000 ?

Question n° 41.

Pouvez-vous indiquer, au regard de vos systèmes, dans quelle mesure et à quelles conditions il serait possible d'attribuer à chaque bloc ABPQM un palier tarifaire différent de celui des blocs adjacents ? Sous quels délais une telle évolution serait-elle envisageable ?

L'AFRC, Afone, Dauphin Telecom, eTF1, Keyyo, Legos et Prosodie sont favorables à cette réduction de la granularité d'attribution des numéros. Legos souhaite même qu'elle s'applique aux numéros géographiques.

L'ACSEL et Atos Worldline émettent des réserves relatives aux règles de gestion afin *« que les blocs mnémotechniques ne soient pas consommés en premier, ce qui paralyserait les tranches de 10.000 dont certains opérateurs pourraient avoir besoin »*.

Axialys, Colt, le GPMSE, France Télécom Orange, SFR et Verizon y sont défavorables en raison de la complexification de la gestion des blocs que cela impliquerait. France Télécom Orange rappelle que l'attribution par bloc de 10 000 numéros *« constitue un compromis satisfaisant entre une gestion optimale des ressources et les capacités d'analyse et de gestion alors requises au niveau du réseau et du système d'information »*. Quant à SFR, il précise qu' *« un tel mode d'attribution complexifierait les référentiels tarifaires et multiplierait mécaniquement le risque de saturation des équipements réseaux en augmentant significativement le nombre de routes qui devront être intégrées au sein des tables de traduction des commutateurs »*.

Colt préconise, pour sa part, d' *« ouvrir de nouvelles tranches plutôt que de réduire les tranches à affecter de 10 000 à 1 000 numéros »* ; il propose de traiter les pénuries en confiant l'ensemble des numéros 08 à *« une structure de type AFNIC, qui les attribuerait en direct à l'unité aux entreprises, les opérateurs ne les câblant qu'un par un au moyen d'un préfixe, de type préfixe de portabilité »*.

L'attribution à chaque bloc ABPQM d'un palier tarifaire différent de celui des blocs adjacents est techniquement réalisable pour la plupart des acteurs mais suscite des critiques en raison de la complexification des systèmes d'information de facturation.

L'Autorité comprend que réduire la granularité d'attribution en blocs de 1 000 numéros est techniquement réalisable puisque c'est le cas actuellement pour les numéros de la forme 08 088 mais qu'au regard de la complexité induite sur les systèmes de routage et de facturation, plusieurs principes devraient être retenus pour en minimiser les effets :

- ne réduire la granularité d'attribution que sur les parties du plan où le risque de pénurie existe ;
- veiller à ce que la granularité d'attribution soit identique pour les blocs partageant un même 08AB ;

- veiller à ce que la tarification de détail de tous les numéros partageant un même 08ABPQ soit identique.

Ainsi, l'application de ces principes reviendrait à ne réduire que la granularité des tranches de la forme 089 et pour lesquelles aucun service commercial n'est ouvert à ce jour, c'est-à-dire les tranches 0893 à 0896 et 0898. Les tranches 0893 et 0898 ayant fait l'objet d'attributions par blocs de 10 000 numéros n'ayant jamais été exploitées commercialement, une restitution des ressources inutilisées à court terme devrait être envisagée pour mettre en place la nouvelle granularité.

VI.e) Utilisation de la tranche 0850

Question n° 42.

Si vous utilisez des numéros de la tranche 0850, pouvez-vous préciser l'usage qui en est fait actuellement ainsi que les perspectives d'évolution à moyen / long terme ?

Seuls Verizon et France Télécom Orange indiquent posséder des ressources dans la tranche 085. France Télécom Orange utilise actuellement de nombreux numéros sur les 100 000 du bloc 08588 et précise que « *ces services répondent à une réelle demande du marché qui s'inscrit dans une perspective à moyen terme a minima* ». Verizon déclare être attributaire du préfixe 08555 depuis 1999 mais ajoute que, même si ce service est encore techniquement implémenté dans son réseau, il n'est plus commercialisé depuis de nombreuses années et aucun trafic de ce type n'a été acheminé depuis 2005. Verizon affirme à cet égard n'avoir identifié aucune perspective d'évolution à moyen ou long terme, ni même à court terme.

VII. Prestations sur le marché de l'interconnexion

VII.a) Cas des numéros spéciaux gratuits (C=0 ; S=0)

Question n° 43.

Que pensez-vous du modèle de tarification de gros cible, proposé par l'Autorité, concernant les numéros spéciaux gratuits (C=0 ; S=0) ?

Le modèle de tarification de la prestation d'interconnexion liée aux numéros spéciaux gratuits (C=0 ; S=0) proposé par l'Autorité, reposant sur la facturation par l'opérateur de départ d'une prestation de départ d'appel à l'opérateur d'arrivée, conformément à la pratique actuelle pour les numéros gratuits sur le fixe, est approuvé par l'ensemble des répondants. Bien que ce modèle existe en principe également au départ des mobiles pour les numéros commençant 08 088, le très faible nombre de services exploitant le départ d'appel mobile ne permet pas de qualifier cette situation de « pratique actuelle ».

En ce qui concerne le niveau du départ d'appel mobile, et tel qu'évoqué au paragraphe IV.b), plusieurs acteurs (ACSEL, Afone, Atos Worldline et Prosodie) estiment que *« le tarif actuel est dissuasif pour les éditeurs comme l'illustre la demande quasiment inexistante des numéros actuels en 08 088 »*.

Atos Worldline et Prosodie souhaitent notamment que *« l'Autorité intervienne [de façon ex-ante] sur la régulation du DA (...) mobile »* puisque *« l'engagement d'une procédure de règlement de différend n'est pas un acte anodin chez un opérateur »* et qu'elle *« peut avoir des conséquences lourdes dans les relations autres que peuvent nouer deux acteurs entre eux »*.

France Télécom Orange rappelle qu'en application de la régulation actuelle, l'encadrement tarifaire de la prestation du départ d'appel correspond à *« un niveau raisonnable »* et souhaite que la méthode d'évaluation s'appuie sur *« les coûts complets de l'opérateur, en considérant que les appels SVA nécessitent, d'une part, un dimensionnement spécifique du réseau de l'ordre du double d'une communication interpersonnelle, et, d'autre part, une rémunération raisonnable de l'opérateur »*.

Transatel met en avant la situation des MVNO et souhaite que *« dans les hypothèses où la gratuité est offerte au client et que le MVNO supporte un coût vis-à-vis de son MNO, que l'ARCEP se saisisse de ce sujet afin de garantir un partage de ce coût entre le MNO et son MVNO »*.

S'agissant de la fixation des tarifs de départ d'appel, l'Autorité tient à rappeler aux opérateurs qu'en application des dispositions de l'article L. 34-8-2 du CPCE, l'*« offre d'interconnexion visant à permettre à leurs clients d'appeler gratuitement certains numéros identifiés à cet effet (...) est commercialisée à un tarif raisonnable dans les conditions prévues au I de l'article L. 34-8 »*. En outre elle souligne que suivant le I de l'article L. 34-8 précité, elle *« peut imposer, de manière objective, transparente, non discriminatoire et proportionnée, les modalités de l'accès ou de l'interconnexion (...) soit de sa propre initiative, (...) ; soit à la demande d'une des parties, dans les conditions prévues à l'article L. 36-8 précité »*.

En ce qui concerne la situation des MVNO, l'Autorité comprend que, s'ils sont facturés par leur opérateur hôte d'un coût de communication pour les appels à

destination des numéros gratuits, ils estiment légitime de facturer un départ d'appel à un tarif raisonnable aux exploitants des numéros gratuits.

VII.b) Cas des numéros spéciaux payants (C banalisé ; $S \geq 0$)

Question n° 44.

Que pensez-vous du modèle de tarification de gros cible proposé par l'Autorité concernant les numéros spéciaux payants (C banalisé ; $S \geq 0$) ?

Question n° 45.

Quelles sont les prévisions d'investissements encourues au titre de la mise en œuvre des nouveaux modèles de tarification à destination des numéros spéciaux envisagés par l'Autorité dans la présente consultation publique ? Quelle est, selon vous, la meilleure manière de répartir leur financement entre les différents acteurs de la chaîne de valeur ?

Question n° 46.

Est-il opportun, selon vous, d'introduire dans le modèle de tarification de gros cible une composante tarifaire complémentaire à l'usage ou à la capacité (d'un tarif proche de celui correspondant à la vente de BPN dans le cadre des prestations de terminaison d'appel) ?

Si oui, favoriserez-vous une tarification à l'usage ou à la capacité ? Pour quelles raisons ?

De manière générale, la réflexion sur l'évolution du modèle d'interconnexion à la suite de la mise en œuvre d'une tarification de détail de type « C+S » s'articule autour de deux axes :

- la composante communication « C », d'une part ;
- la composante service « S », d'autre part.

Composante communication

Plusieurs acteurs (Afone, AFRC, Dauphin Télécom et Prosodie) défendent le principe selon lequel la composante « C » facturée au détail à l'appelant doit couvrir complètement les coûts d'acheminement du trafic vers les numéros spéciaux payants. L'AFRC insiste d'ailleurs sur « *l'attente des entreprises éditeurs de SVA de ne pas avoir à porter la charge du coût du « C » (quel qu'il soit)* ».

Atos Worldline et Prosodie considèrent que la « *mise en œuvre [d'une tarification « C+S » au détail] ne peut se faire de manière cohérente que s'il y a homogénéisation des modèles d'interconnexion sur le marché de gros* » entre numéros fixes géographiques, non géographiques et numéros spéciaux payants. Toutefois, reconnaissant qu'il « *n'apparaît pas raisonnable de modifier le modèle actuel dans le cadre des interconnexions TDM* » qui arrivent en fin de vie, il « *semble indispensable de réfléchir à un modèle d'interconnexion SIP* ». Atos Worldline précise que même si, en théorie, le modèle TDM devrait « *être complété par un flux TA depuis l'opérateur départ vers l'opérateur d'arrivée, (...) le plus important pour [eux] est de trouver un accord sur la solution cible et d'avancer rapidement vers ce nouveau mode d'interconnexion* ».

France Télécom Orange estime toutefois qu'en raison « *du profil spécifique des appels vers ces numéros SVA* », dont la concentration sur certaines plages horaires, la facturation à l'opérateur appelé « *d'une composante tarifaire complémentaire (Charge SVA) pour l'ensemble des appels pour lesquels l'OBL ne facture pas de départ d'appel* » serait souhaitable. Atos Worldline n'est pas opposé à la demande de France Télécom Orange en ce qu'elle permet de « *garantir une qualité de service supérieure ou [de] disposer d'un surdimensionnement* », mais en contrepartie de plusieurs conditions :

- que cette prestation soit optionnelle et choisie librement par l'opérateur d'arrivée ;
- que l'opérateur départ paye bien la TA à l'opérateur d'arrivée ;
- que « *ces modalités seront à reconsidérer dans le cadre de l'interconnexion cible de type IP* ».

L'Autorité comprend que, dès lors que le coût de la communication est facturé à l'appelant de manière analogue aux appels qu'il émet vers les numéros fixes non géographiques (09), il semble légitime que le modèle d'interconnexion applicable aux numéros spéciaux payants évolue à terme vers celui des numéros fixes non géographiques.

Composante service

Indépendamment de la question générale du niveau raisonnable des peines et soins que seraient en droit d'exiger les opérateurs départ, Afone et Keyyo soulèvent la question du manque de transparence sur les taux pratiqués et leurs justifications . Afone souligne que, pour un opérateur d'arrivée, il est impossible de « *déterminer (...) la part de peines et soins de l'opérateur départ et celle de l'opérateur collecteur* » et que, pour y remédier, il serait « *a minima nécessaire d'imposer une obligation de transparence sur cette composante à tous les opérateurs départ* ».

Sur la question des taux de peines et soins appliqués à la composante « S », les acteurs se répartissent dans leurs réponses selon quatre groupes :

- les éditeurs de services de renseignements téléphoniques tels que 118 000 et 118 218, souhaitent, d'une part, l'harmonisation des taux de peines et soins entre boucles locales fixes et mobiles et, d'autre part, une baisse des taux de peines et soins ;
- les opérateurs de collecte de numéros SVA tels qu'Atos Worldline et Prosodie tiennent à ce que le niveau des peines et soins reste raisonnable et surtout éviter toute augmentation « *qui pourrait avoir un effet déstabilisateur sur le marché* » ;
- les opérateurs de boucle locale tels que Bouygues Telecom et France Télécom Orange, pour lesquels l'ensemble de la réforme doit être financée via « *une réévaluation des commissions commerciales (...), nécessaire pour donner aux opérateurs de boucles locales les moyens économiques d'investir dans cette refonte du dispositif* » ;
- les MVNO NRJ Mobile et Transatel estiment que les taux de peines et soins concédés par les opérateurs hôtes à leurs MVNO, dont les niveaux s'expliquent « *par les déséquilibres dans les pouvoirs de négociation* ».

commerciale entre un MVNO et son opérateur hôte », ne reflètent pas « l'implication (...) des acteurs dans la fonction d'intermédiation commerciale » et en particulier le risque d'impayé financé à ce jour par le MVNO.

Bien que tous les acteurs reconnaissent que *« le partage de la valeur doit résulter de la contribution de chacun à la création d'un service offert »*, les divergences s'expliquent par l'évaluation contradictoire de la contribution que chacun apporte au service délivré.

Le 118 218 estime que *« la prestation de facturation [délivrée par les OBL] revient à rajouter une simple ligne sur les factures des clients »* et que le *« risque d'impayés (...) est très faible car une large partie du parc des opérateurs mobile est composée de forfaits prépayés »*. Ainsi, le taux de peines et soins est jugé très élevé *« au regard des coûts encourus pour fournir une prestation de peines et soins n'incluant aucun apport d'affaire, autre que la mise en relation de deux correspondants n'ayant pas d'alternative (selon la définition de l'opérateur puissant sur sa boucle locale) »*. Il précise également que *« le principe même d'une rémunération pour la prestation d'affacturage fixée en pourcentage du prix du détail ne nous paraît pas légitime et contestable »* et que *« l'introduction d'un système de rémunération de cette prestation à l'acte mériterait un examen approfondi »*.

A l'inverse, Bouygues Telecom indique que la prestation délivrée par les OBL *« ne peut se résumer qu'aux seules prestations techniques (transport de l'appel et facturation) »* puisque détenant *« la relation commerciale et contractuelle avec le client, il lui appartient à ce titre de veiller à ce que l'usage du consommateur puisse se développer tout en préservant celui-ci des abus, spam, tentatives de fraudes, chocs de facturation »*. Par ailleurs, Bouygues Telecom estime que comme *« les risques, les coûts commerciaux et [les coûts] de terminaux (...) continuent d'être entièrement assumés par l'opérateur »* de départ, ceux-ci doivent être intégrés dans l'assiette des prestations pertinentes servant à évaluer de manière raisonnable les taux de peines et soins.

De son côté, Transatel précise que les MVNOs en tant qu'OBL supportent *« la facturation, l'encaissement, le recouvrement et les risques d'impayés pour le compte du prestataire de SVA »* et qu'à ce titre, *« la plus grosse part de ce taux [de peines et soins] devrait revenir à l'opérateur qui supporte le risque d'impayé (le MVNO en l'espèce) »*.

Pour conclure, France Télécom Orange rappelle que pour garantir le succès de la réforme, *« l'ARCEP ne peut pas à la fois »* :

- *« souhaiter un changement dans le mode de tarification des appels vers les SVA au départ des opérateurs fixes »* ;
- *« avec un tarif fortement revu à la baisse de la composante communication (« C ») pour les appels départ mobile qui induira une perte conséquente de chiffre d'affaire pour ces opérateurs »* ;
- *« demander de nouvelles fonctionnalités (contrôle parental, etc...) »* ;
- *« et refuser une réévaluation de la commission des opérateurs de boucle locale »*.

L'Autorité rappelle que les taux de peines et soins prélevés par l'opérateur de départ au titre de la prestation d'affacturage réalisée pour le compte de l'opérateur d'arrivée,

et *in fine* de l'éditeur, font l'objet d'un encadrement raisonnable au titre de sa décision n° 2007-0213 portant sur les obligations imposées aux opérateurs qui contrôlent l'accès à l'utilisateur final pour l'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée : « *Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelants fait droit aux demandes raisonnables d'autres opérateurs de reversement d'une partie des sommes facturées à l'utilisateur final appelant au titre des communications à destination des numéros* » spéciaux.

VIII. Évolution des définitions et terminologies

Question n° 47.

Que pensez-vous des terminologies « numéros standards » / « numéros spéciaux » ainsi que des définitions correspondantes proposées au regard de l'objectif de clarté poursuivi ?

Que pensez-vous de l'ensemble des nouvelles désignations proposées pour les sous-catégories ?

Question n° 48.

Que pensez-vous du lien établi entre la surtaxation d'un tarif et la valeur strictement positive de la composante « S » ?

L'ACSEL et la FFT estiment que *« le choix des terminologies [est] un sujet important devant faire l'objet d'une réflexion poussée à laquelle ils souhaitent être associés »*.

De nombreux acteurs (ACSEL, Atos Wordline, Colt, Dauphin Telecom, eTF1, GESTE, France Télécom Orange) souhaitent conserver la terminologie actuelle dans la mesure où elle fournit une information sur la nature de la communication : « interpersonnelle » ou « SVA ». Colt précise en particulier que *« la terminologie proposée (numéros standard/numéros spéciaux) est plus pauvre que la terminologie actuelle »*.

L'Autorité rappelle avoir précisé dans sa décision n° 2010-0806 clôturant l'enquête administrative sur les pratiques d'exclusion d'appels téléphoniques vers certains numéros du plan national de numérotation des offres d'abondance que *« les règles d'utilisation des numéros distinguent des modèles économiques et non des typologies de services »*. Ainsi le plan national de numérotation n'a pas vocation à fournir une information sur la nature « interpersonnelle » ou « SVA » de l'appel mais sur le modèle économique (gratuit, non surtaxé, surtaxé) choisi par l'appelé.

Certains acteurs (France Télécom Orange, SFR) estiment que le terme « standard » peut prêter à confusion et risque de stigmatiser tous les autres numéros qui ne seraient pas normaux. SFR préconise ainsi de ne pas utiliser le terme standard mais uniquement de faire référence à la caractéristique fixe géographique, fixe non géographique ou mobile des numéros.

Le terme « tarification majorée » étant jugé porteur d'une connotation négative par l'AFRC, la FFT et Verizon, les termes suivants ont été proposés : « tarification libre » à l'instar des 3BPQ (B>1) ou « tarification spéciale ».

Hormis l'ACSEL et Atos Worldline, qui demandent l'abandon de la notion de surtaxation, le lien entre la surtaxation d'un tarif et la valeur strictement positive de la composante « S » apparaît légitime pour l'ensemble des répondants.

L'Autorité rappelle que son obligation d'identifier les numéros surtaxés résulte des dispositions de l'article L. 44 du CPCE et que l'abandon de ce terme, qui est celui utilisé par la loi, dans ses décisions relatives au plan de numérotation nécessiterait préalablement une modification législative.

IX. Lutte contre la fraude et encadrement déontologique

IX.a) Utilisation de numéros surtaxés comme identifiant d'appelant (CLI)

Question n° 49.

Pensez-vous que l'ensemble des numéros surtaxés ne doit plus être utilisé comme identifiant de la ligne appelante ? Pour quelle(s) raison(s) ?

Question n° 50.

Pensez-vous que l'interdiction d'utilisation des numéros surtaxés comme identification de la ligne appelant doit être limitée aux numéros surtaxés associés aux paliers les plus élevés ? Si oui, quelles tranches devraient, selon vous, être concernées ? Pour quelle(s) raison(s) ?

Question n° 51.

Quelles mesures techniques ou juridiques seriez-vous en mesure de mettre en œuvre grâce à cette évolution réglementaire visant à réduire ces fraudes ? A quelle échéance ?

Bien qu'utiliser un numéro surtaxé en tant qu'identifiant d'appelant (CLI) constitue un vecteur de fraudes exploité par quelques acteurs peu scrupuleux, la plupart des contributions insistent sur l'existence de cas d'usage pour lesquels il est légitime d'afficher un numéro surtaxé comme identifiant d'appelant et qu'il « *conviendrait de ne pas pénaliser (...) pour des pratiques dont ils ne sont pas responsables* ». Il s'agit en particulier d'activités liées à la relation client où « *de nombreuses entreprises utilisent leur numéro SVA comme identifiant de la ligne appelante lorsqu'elles appellent leurs clients pour permettre à ces derniers de les identifier* ».

Ainsi, au regard de la pratique constatée actuellement où les fraudes se concentrent les numéros à tarification élevée, une majorité d'acteurs se prononcent pour une interdiction limitée aux paliers supérieurs de tarification.

Tableau 7 – Avis exprimés sur les tranches exclues des identifiants d'appelant

Tranche(s) interdite(s)	Nombre d'acteurs	Acteurs
0899	3	FFT, eTF1, Verizon
0897 & 0899	2	AFRC, Colt
089	4	GESTE, GPMSE, Prosodie, SFR
081, 082, 089	5	AFUTT, AFONE, Transatel, France Télécom Orange, Omea Telecom

Par ailleurs, plusieurs contributions (ACSEL, Atos Worldline, NRJ Mobile) sont favorables au principe mais ne font référence qu'à l'interdiction des paliers « hauts ».

France Télécom Orange nuance sa position en souhaitant que des exceptions soient prévues « *en cas de justification par la nature du service rendu* », demande formulée également par eTF1.

Afone souhaite, pour sa part, que « *cette interdiction [soit] généralisée pour éviter la poursuite des pratiques dénoncées par l'ARCEP au travers de paliers tarifaires moins élevés* ».

Inversement, Axialys et Keyyo sont opposés à cette restriction dans la mesure où il s'agit selon eux d'une « *réponse non adaptée car [pénalisant] également des acteurs sérieux et les destinataires qui ne peuvent identifier l'origine de l'appel* » et qu'elle « *n'empêchera pas les voyous de contourner la loi* ».

En ce qui concerne la mise en œuvre de cette restriction, France Télécom Orange demande à ce que « *la réglementation [précise] que les Opérateurs SVA ne peuvent*

être tenus responsables de l'usage inapproprié du numéro de SVA et que les OBL n'ont pas d'obligation concernant cette interdiction » puisque *« les appels sortants ne passent en effet pas par la plateforme de l'Opérateur SVA et ces mesures n'entrent pas à ce jour dans les possibilités des technologies dont disposent les OBL »*.

Toutefois, plusieurs propositions ont été soumises par les acteurs qui dépendent notamment des capacités techniques de chacun :

- Prosodie précise qu' *« en tant qu'OBL, nous serions en mesure de casser les appels entrant sur notre boucle locale avec les numéros d'identifiant visés par l'évolution réglementaire »* et qu' *« en tant qu'opérateur SVA, nous pourrions insérer dans nos contrats une clause interdisant l'utilisation de ces mêmes numéros comme identifiant d'appelant »* ;
- SFR *« serait prête à mettre en place un dispositif qui rendrait inaccessible au rappel le numéro (0899) utilisé pour l'appel initial »* ;
- Verizon propose que *« les opérateurs fournisseurs des accès téléphoniques à partir desquels les appels sont émis pourraient également jouer un rôle dans la lutte contre ces appels malveillants »* notamment en encadrant contractuellement les conditions dans lesquelles l'appelant peut modifier le numéro présenté à l'appelé (NDS) via des clauses de suspension de service appropriées ;
- France Télécom Orange indique que *« ces mesures n'entrent pas à ce jour dans les possibilités des technologies dont disposent les opérateurs de boucle locale »* mais *« se déclare favorable à un dispositif sécurisé juridiquement autorisant les OBL à suspendre l'accès aux services malveillants »* ;
- Colt préconise de se limiter à une interdiction dans les textes réglementaires et indique que *« les moyens de lutte contre les pings calls, invitant à rappeler un numéro dont le tarif au décroché est supérieur à 50 c€, devraient être laissés à l'appréciation de ceux qui en sont victimes »*.

IX.b) Mise en place d'instances de contrôles déontologique

Question n° 52.

Comment percevez-vous l'avancement des travaux sectoriels visant à renforcer le contrôle déontologique ?

La plupart des acteurs font référence aux travaux entrepris par l'ACSEL et la FFT en matière de recommandations déontologiques ainsi qu'à la constitution prochaine de l'association SVA+¹⁰ « *devant définir et prendre en charge les textes déontologiques spécifiques aux SVA et promouvoir la répercussion contractuelle de ces textes* ».

NRJ Mobile est favorable à la démarche de co-régulation préconisée par l'Autorité « *mais considère que la fixation d'une date-butoir est indispensable pour l'avancée de ces travaux* ».

Afone se distingue en émettant de sérieuses réserves « *quant à la mise en œuvre d'une instance déontologique qui viserait à définir l'usage « légitime » des SVA* ». En effet, le droit français disposerait de suffisamment de dispositions applicables aux services « *qui seraient le support de comportements / pratiques inacceptables (incitation à la haine raciale, pédopornographie, etc)* » qu'il suffit d'appliquer. Par ailleurs, en cas de mise en place d'une instance déontologique, Afone souhaite que « *l'origine, la composition de cette instance et les procédures suivies devant elle, permettent à l'ensemble des acteurs concernés de s'assurer de son impartialité et de son indépendance et qu'elle ne soit pas « phagocytée » par les opérateurs les plus importants* ».

Les acteurs proposent des mesures complémentaires pour la lutte contre les éditeurs frauduleux et l'amélioration de la déontologie :

- « *demande de garanties financières à l'ouverture du service afin de garantir le sérieux des éditeurs* » ;
- « *autoriser tous les opérateurs disposant de la relation avec le client final, MVNO compris, à suspendre les versements en cas de soupçons de fraude* » ;
- « *engagement des fournisseurs de services à bloquer le service au-delà d'un certain montant de consommation par jour ou par mois à partir d'un même MSISDN* » ;
- « *proposer sous forme d'option l'accès à services spéciaux à tarification majorée (activable ou désactivable gratuitement)* » ;
- « *nomination d'un médiateur des services à valeur ajoutée, sur le même modèle que le médiateur des communications électroniques, afin de résoudre les litiges entre consommateurs et fournisseurs de services* ».

¹⁰ L'association SVA+ fut créée le 3 février 2011.

X. Numéros à fonctionnalité banalisée (NFB)

Question n° 53.

Que pensez-vous de l'attribution d'un NFB pour cet usage ? Avez-vous des remarques à apporter sur le choix du numéro ?

Question n° 54.

Que pensez-vous de cette possibilité ? Pour quels services ? Quelles sont vos préconisations sur le choix d'une éventuelle tranche dédiée ?

Question n° 55.

Que pensez-vous de l'utilisation des codes du standard « *human factors* »¹¹ pour se substituer au besoin de numéros à fonctionnalité banalisée ?

L'attribution du numéro à fonctionnalité banalisé 3179¹² pour le serveur vocal d'information spécifique à la conservation des numéros mobiles suscite l'approbation de la part des acteurs qui se sont exprimés.

Colt demande en revanche que l'obligation de mettre en service un tel numéro ne soit pas étendue aux processus de conservation des numéros des clients entreprise qui ne s'effectue pas forcément au moyen d'un RIO.

S'agissant de la portabilité du numéro sur la zone DOM Antilles-Guyane, France Télécom Orange indique que des travaux sont en cours entre les opérateurs afin d'utiliser un numéro conforme au standard « *human factors* » et non un serveur vocal interactif (SVI) pour fournir aux clients les informations relatives à leur contrat.

Plutôt que la proposition de l'Autorité de définir une tranche spécifique de numéros courts pour les numéros à fonctionnalités banalisées, SFR, Omea Telecom et Colt préconisent que les numéros 3131 (identification et rappel du dernier appelant), 3103 (messagerie vocale) et 3651 (secret appel par appel), d'ores et déjà utilisés par l'opérateur historique, soient inscrits dans la liste des numéros à fonctionnalité banalisée.

France Télécom s'oppose à la banalisation des numéros précités en soulevant le caractère illégitime de l'usage par tous les opérateurs d'un numéro dont la notoriété ou l'assimilation à un type de services résulte directement des investissements consentis par un seul opérateur qui en était jusqu'alors l'attributaire.

Selon les répondants, la méconnaissance du public et la complexité relative au standard « *human factors* » ne permettent pas de remplacer l'utilisation de numéros courts. Cette norme est cependant jugée complémentaire pour des besoins spécifiques.

¹¹ Le standard « *human factors* » décrite par le document ETSI 300-738 de l'ETSI fournit une liste de codes utilisant les touches « * » et « # » pour activer certaines fonctionnalités ; par exemple le code « *92* » est dédié à l'identification du dernier appelant.

¹² Le numéro 3179 fut ajouté à la liste des numéros à fonctionnalité banalisée par la décision n° 2011-1302 adoptée le 20 décembre 2011.

XI. Questions complémentaires

Question n° 56.

Que pensez-vous du principe de retenir le format 510P à 515P pour les nouveaux préfixes de conservation du numéro mobile ? Quel calendrier serait envisageable pour la mise en œuvre d'un tel dispositif ?

L'adoption du format 510P à 515P pour les nouveaux préfixes de conservation du numéro mobile recueille l'approbation des acteurs qui se sont exprimés¹³.

Question n° 57.

Que pensez-vous de la proposition de réserver une tranche d'un million de numéros pour l'usage technique interne des opérateurs ?

Question n° 58.

Que pensez-vous de geler la tranche 09 99 PQ MC DU pour cet usage ?

La proposition de geler la tranche 09 99 PQ MC DU pour l'usage technique interne des opérateurs est accueillie favorablement par ces derniers. Seul Colt fait part de ses réserves et du manque de clarté de la finalité de cette demande.

Verizon France rappelle avoir demandé la réservation d'une telle tranche pour usage technique interne à son réseau.

France Télécom Orange suggère de placer cette tranche dans l'espace Z=5 du plan de numérotation.

En ce qui concerne le choix de la tranche, SFR regrette que la tranche proposée ne soit pas adaptée aux tests sur le réseau mobile et souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur la possibilité offerte à ses abonnés « *d'utiliser la numérotation monégasque directe (9BPQMCDU), parmi laquelle figure la tranche 9999, si bien que si la tranche 0999 était choisie par l'Autorité, cela obligerait SFR à modifier ses tables de traduction afin d'éviter des conflits entre numérotation monégasque et numérotation française* ».

L'Autorité rappelle qu'utiliser des numéros du plan national de numérotation sans disposer préalablement des droits d'utilisation correspondants comporte des risques pour l'opérateur. L'annexe de la décision n° 05-1085 dispose que « *les numéros à usage interne utilisés par certains réseaux ne font pas partie du plan national* » et que « *si un numéro attribué par l'Autorité s'avère, en fait déjà utilisé, cet usage sera abandonné au profit de l'usage prévu au niveau national* ».

Question n° 59.

Quelles sont, selon vous, les évolutions à long terme envisageables ou souhaitables du plan de numérotation ? Selon quelles priorités devraient-elles être traitées ?

¹³ L'extension du format des préfixes de portabilité fut adoptée par la décision n° 2011-1428 en date du 20 décembre 2011.

Outre les propositions relatives aux numéros spéciaux évoquées précédemment, les attentes des répondants sur les évolutions du plan de numérotation portent sur les sujets suivants :

- mise en place d'un dispositif qui permette aux entreprises d'acheter les « numéros en or » (numéros ayant des spécificités mnémoniques) (ARFC) ;
- évolution de l'adressage M2M mobile (France Télécom Orange) ;
- simplification du découpage territorial pour l'attribution des numéros géographiques pour passer de plus de 400 ZNE à 2 ou 3 zones (Keyyo) ;
- réduction de la granularité d'attribution des blocs de numéros sur l'ensemble du plan de numérotation de 10 000 à 1 000 numéros par bloc.