

Juillet 2011

# Numérotation

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

Consultation publique  
(29 Juillet 2011 - 30 septembre 2011)

Paris, le 19 septembre 2011,

La consultation publique sur l'évolution du plan de numérotation est prolongée jusqu'au 12 octobre 2011.

## OBJET DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

La présente consultation porte sur une évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08.

L'ARCEP souhaite recueillir, au travers de cette consultation, les avis des acteurs concernés sur les possibles évolutions des règles encadrant les modalités d'utilisation de ces numéros.

### Modalités pratiques

Les réponses à la présente consultation devront être transmises avant le 30 septembre 2011 (**échéance décalée au 12 octobre 2011**) de préférence par courrier électronique à l'adresse suivante : [sva@arcep.fr](mailto:sva@arcep.fr). Il sera précisé en objet : « Réponse à la consultation publique sur l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 ».

Elles pourront également être transmises par voie postale :

A l'attention de Michel Combot

Directeur des services fixe et mobile et des relations avec les consommateurs

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7 square Max Hymans

75730 Paris Cedex 15

Dans un souci de transparence, l'ARCEP publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. A cette fin, les contributeurs sont invités à reporter dans une annexe spécifique les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par le secret des affaires. Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

### Renseignements

Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus en écrivant à l'adresse [sva@arcep.fr](mailto:sva@arcep.fr) ou auprès de :

Olivier Delclos Tél : 01 40 47 71 34

Franz Delpont Tél : 01 40 47 71 28

Ce document est disponible en téléchargement sur le site : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)

## Sommaire

<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
<b>Conventions terminologiques préliminaires .....</b>	<b>6</b>
<b>I. Contexte.....</b>	<b>7</b>
I.a) Présentation de la situation actuelle .....	7
I.a.1) Description du marché.....	7
I.a.2) Marché de détail .....	9
I.a.3) Marché de l'interconnexion.....	11
I.b) Constats .....	17
I.b.1) Pour les consommateurs.....	18
I.b.2) Pour les prestataires de services .....	20
I.b.3) Pour les opérateurs .....	20
I.c) Démarche de l'ARCEP.....	21
I.c.1) Historique des travaux réalisés au cours de la période 2008-2010 .....	21
I.c.2) Bilan de la situation à fin 2010.....	22
I.c.3) Animation des travaux par l'ARCEP .....	23
I.c.4) Etat des réflexions au niveau européen .....	24
<b>II. Tarification de détail.....</b>	<b>25</b>
II.a) Principes tarifaires.....	25
II.a.1) Homogénéité tarifaire entre boucles locales .....	25
II.a.2) Modèle « C+S » .....	25
II.a.3) Modèle « P » .....	28
II.a.4) Préconisations et modalités de mise en œuvre .....	29
II.b) Paliers tarifaires .....	30
II.b.1) Tarification à la seconde dès la première seconde.....	30
II.b.2) Abandon des tarifications horaires et mixtes.....	32
II.b.3) Création d'une gamme de paliers à l'acte .....	32
II.b.4) Modalités de mise en œuvre .....	33
II.c) Evolution des paliers non surtaxés .....	35
II.c.1) Création d'un palier compatible LME différent du libre-appel.....	35
II.c.2) Réaffirmation de la gratuité du palier libre-appel.....	36
II.c.3) Cohabitation entre paliers non surtaxés au sein de la tranche 080 .....	36
II.d) Mécaniques tarifaires complexes.....	38
II.d.1) Tarification au numéro.....	38
II.d.2) Modulation tarifaire en cours d'appel.....	39

<b>III. Organisation des numéros longs commençant par 08</b> .....	<b>42</b>
III.a) Encadrement tarifaire (6 catégories de A à F).....	42
III.b) Pénurie identifiée sur les 081 / 0892 au S2-2010.....	44
III.c) Réserve de tranches pour les services soumis à contrôle parental.....	44
III.d) Granularité d'attribution des numéros.....	45
III.e) Utilisation de la tranche 0850.....	45
<b>IV. Prestations sur le marché de l'interconnexion</b> .....	<b>46</b>
IV.a) Cas des numéros spéciaux gratuits (C=0 ; S=0).....	46
IV.b) Cas des numéros spéciaux payants (C banalisé ; S≥0) .....	47
IV.c) Conclusion .....	50
<b>V. Evolution des définitions et terminologies</b> .....	<b>52</b>
V.a) Catégories de numéros .....	52
V.a.1) Définitions actuellement en vigueur .....	52
V.a.2) Rappel du contexte des préconisations de l'enquête administrative .....	53
V.a.3) Propositions d'évolution des terminologies et des définitions.....	53
V.b) Numéros surtaxés.....	54
V.b.1) Rappel de la loi Chatel.....	54
V.b.2) Adaptation à la nouvelle structure de détail .....	55
<b>VI. Lutte contre la fraude et encadrement déontologique</b> .....	<b>57</b>
VI.a) Utilisation de numéros surtaxés comme identifiant d'appelant (CLI) .....	57
VI.b) Mise en place des instances de contrôle déontologiques .....	58
<b>VII. Numéros à fonctionnalité banalisée</b> .....	<b>60</b>
VII.a) Cadre réglementaire .....	60
VII.b) Besoin d'un NFB pour la conservation du numéro.....	60
VII.c) Rappel du besoin exprimé lors de précédentes consultations publiques.....	61
VII.d) Solutions envisageables.....	62
VII.e) Solution alternative hors plan de numérotation .....	63
<b>VIII. Questions complémentaires</b> .....	<b>64</b>
VIII.a) Préfixes de conservation du numéro mobile .....	64
VIII.b) Tranche de numéros réservée à un usage technique interne.....	64
VIII.c) Evolutions à long terme .....	65
<b>Annexe : Récapitulatif de l'ensemble des questions</b> .....	<b>66</b>

## Introduction

Dans la continuité du document de propositions « Améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales » publié en février 2011, l'ARCEP 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 concrètes du système des services à valeur ajoutée au bénéfice du consommateur et des acteurs de la chaîne de valeur qui subissent un contexte marché en baisse de près de 40% sur 3 ans. La synthèse de ces échanges a permis d'établir la présente consultation. Celle-ci porte principalement sur l'évolution du plan de numérotation en ce qui concerne les numéros longs à 10 chiffres commençant par 08 et les numéros courts de la forme 3BPQ, 10YT et 118 XYZ que des éditeurs utilisent pour délivrer des prestations de services par voie téléphonique. Ces prestations de services sont généralement désignées en tant que « services téléphoniques à valeur ajoutée ».

Après une présentation de la situation actuelle et de la démarche adoptée par l'ARCEP (partie I), ce document évoquera successivement plusieurs pistes d'évolutions portant sur :

- la tarification de détail de ces numéros (partie II) et l'organisation des catégories de numéros (partie III) ;
- leurs impacts sur le marché de gros (partie IV) ;
- l'adaptation des terminologies de désignation utilisées dans les décisions réglementaires (partie V) ;
- la lutte contre les fraudes exploitant ces numéros (partie VI) ;
- l'affectation de numéros courts pour des usages spécifiques mais communs à tous les opérateurs (partie VII).

Par ailleurs, l'ARCEP profite de cette consultation publique pour soumettre deux sujets complémentaires relatifs à l'évolution du plan de numérotation (partie VIII). Le premier porte sur l'extension de la ressource utilisée pour les codes de portabilité mobile ; le second sur le gel d'une tranche d'un million de numéros que les opérateurs pourraient utiliser pour leurs développements internes.

## Conventions terminologiques préliminaires

Afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée des questions soulevées dans cette consultation publique, il apparaît souhaitable de définir préalablement certains termes utilisés de manière récurrente.

**Numéro standard** : numéro « long » à dix chiffres (de la forme EZABQPMCDU) du plan national de numérotation dont la valeur du deuxième chiffre, symbolisé par la lettre Z, est comprise entre 1 et 7 ou est égale à 9.

**Numéro spécial** : numéro « long » à dix chiffres (de la forme EZABQPMCDU) du plan national de numérotation dont la valeur du deuxième chiffre, symbolisé par la lettre Z, est égale à 8 ou numéro « court » à 4 et 6 chiffres de la forme 3BPQ, 10YT et 118 XYZ.

**Prestation de services délivrée par voie téléphonique** : service réalisé à distance via une communication téléphonique par une personne, physique ou morale, pour un de ses clients ou prospects, contre rémunération ou espérance de rémunération future. Cette rémunération peut être directement liée à la facturation de l'appel, couplée à une autre prestation (telle que l'achat d'un bien donnant le droit d'appeler un service après-vente) ou liée à tout autre modèle économique (publicité, impôt, ...).

**Service (téléphonique) à valeur ajoutée (SVA)** : prestation de services délivrée par voie téléphonique accessible via un numéro spécial.

**Editeur ou prestataire de services** : personne, physique ou morale, qui délivre une prestation de services contre rémunération ou espérance de rémunération par voie téléphonique.

**Client** : personne, physique ou morale, qui achète une prestation de services délivrée par voie téléphonique.

**Opérateur départ** : opérateur, au sens de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), qui fournit au client le service téléphonique utilisé pour joindre le prestataire de service.

**Opérateur d'arrivée** : opérateur, au sens de l'article L. 32 du CPCE, qui fournit au prestataire de services le service téléphonique utilisé pour être accessible par ses clients.

## I. Contexte

### I.a) Présentation de la situation actuelle

#### I.a.1) Description du marché

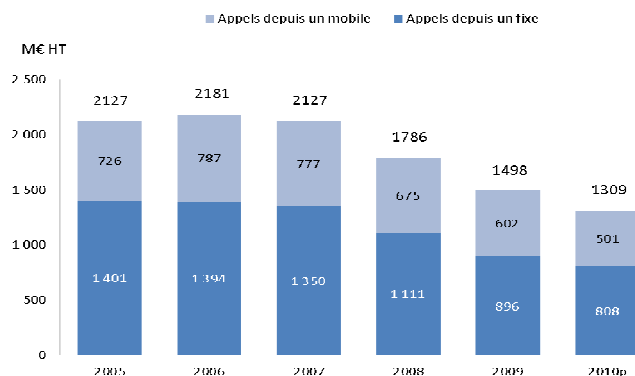
Les numéros à dix chiffres commençant par 08 ainsi que les numéros courts de la forme 3BPQ, 10YT et 118 XYZ (également appelés « numéros spéciaux ») sont utilisés pour permettre à des éditeurs (également appelés « prestataires de services ») de délivrer des prestations de services par voie téléphonique, prestations (également désignées « services téléphoniques à valeur ajoutée ») dont le prix éventuel est facturé à l'appelant par l'intermédiaire de sa facture téléphonique. Le choix d'utiliser ce type de numéro, par opposition aux autres types de numéros tels que les numéros longs commençant par 09, est une décision du prestataire de service fondée sur le modèle économique qu'il souhaite adopter.

Différents types de services peuvent être proposés par l'intermédiaire de ces numéros et notamment :

- des informations génériques indépendantes de l'identité de l'appelant telles que des prévisions météorologiques, astrologiques, des renseignements téléphoniques ou encore des petites annonces ;
- des informations personnalisées en fonction de l'identité de l'appelant telles que l'assistance client, la vente à distance ou encore l'accès à des services administratifs.

Le chiffre d'affaires de ce marché (hors renseignements téléphoniques) représente 1,3 milliard d'euros en 2010 et diminue pour la troisième année consécutive. Cette baisse, évaluée à 38% par rapport à 2007, concerne aussi bien les appels au départ d'accès fixes (-40%) que d'accès mobiles (-36%).

**Figure 1 - Evolution du chiffre d'affaires des services téléphoniques reposant sur des numéros 08 et des numéros courts (hors renseignements téléphoniques).**



Source : ARCEP - observatoire annuel du marché des communications électroniques en France, années 2005 - 2010 – Résultats provisoires pour l'année 2010.

Plusieurs facteurs permettent d'expliquer cette tendance :

- une réduction du prix moyen des appels émis depuis les réseaux fixes (-17% en trois ans) et les réseaux mobiles (-22% en trois ans) à la suite de la mise en œuvre, en 2008 et 2009, de plusieurs mesures en faveur du consommateur telles que les lois « Chatel », « LME »<sup>1</sup> et l'inclusion de la composante communications des appels vers les numéros commençant par 080 et 081 dans les forfaits mobiles.
- une réduction du nombre d'appels en provenance des réseaux mobiles (-23% en trois ans) et des réseaux fixes (-17% en trois ans) pouvant s'expliquer notamment par une migration des services clients d'entreprises soumis aux dispositions de la loi « LME » vers des numéros fixes géographiques commençant par 01-05 et fixes non géographiques commençant par 09.

**Tableau 1 - Evolutions du marché des services vocaux et télématique entre 2007 et 2010.**

<b>Durée (en millions de minutes)</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010p</b>	<b>Evol. 2010 / 2007</b>
Appels depuis un accès fixe	10 941	10 662	9 562	7 872	-28,1%
Appels depuis un accès mobile	1 706	1 739	1 574	1 400	-17,9%
Total	12 647	12 401	11 136	9 272	-26,7%

<b>Nombre d'appels (en millions)</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010p</b>	<b>Evol. 2010 / 2007</b>
Appels depuis un accès fixe	4 128	4 197	4 073	3442	-16,6%
Appels depuis un accès mobile	684	663	603	528	-22,8%
Total	4 812	4 860	4 676	3970	-17,5%

<b>Durée moyenne (min / appel)</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010p</b>	<b>Evol. 2010 / 2007</b>
Appels depuis un accès fixe	2,7	2,6	2,4	2,3	-13,7%
Appels depuis un accès mobile	2,5	2,6	2,6	2,7	6,3%
Moyenne	2,6	2,6	2,4	2,3	-11,1%

<b>Prix moyen (€ TTC / minute)</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010p</b>	<b>Evol. 2010 / 2007</b>
Appels depuis un accès fixe	0,15	0,12	0,11	0,12	-16,8%
Appels depuis un accès mobile	0,54	0,47	0,46	0,42	-21,4%
Moyenne	0,20	0,17	0,16	0,17	-16,1%

Note : Les valeurs moyennes sont établies sur la base des indicateurs chiffres d'affaires, durée et nombre d'appels totaux (fixe et mobile)

Source : ARCEP - observatoire annuel du marché des communications électroniques en France, années 2007 - 2010 – Résultats provisoires pour l'année 2010.

<sup>1</sup> Se reporter à la partie I.a.2) pour une présentation de la réglementation applicable à ce marché



## **I.a.2) Marché de détail**

### *I.a.2.1) Cadre réglementaire*

Les numéros spéciaux et leur usage sont encadrés par un ensemble de dispositions communautaires, législatives et réglementaires.

En ce qui concerne l'organisation du plan de numérotation et la tarification de détail :

- l'article 6-1 de la directive communautaire 2009/140/CE modifiant la directive 2002/20/CE (directive « autorisation ») énonce : « *L'autorisation générale s'appliquant à la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques, les droits d'utilisation des radiofréquences et des numéros peuvent être soumis uniquement aux conditions énumérées dans l'annexe (...)* ».

La partie C de l'annexe contient la liste exhaustive des conditions pouvant être attachées aux droits d'utilisation des numéros. Conformément au point 1), les droits d'utilisation des numéros peuvent être assortis de la possibilité de définir les « *principes de tarification et prix maximum applicables dans la série de numéros concernée afin de garantir la protection des consommateurs [...]* ».

- l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), qui transpose l'article 6 de la directive précitée, dispose que « *le plan national de numérotation téléphonique est établi par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes et géré sous son contrôle. [...] L'autorité identifie, au sein du plan national de numérotation téléphonique, la liste des numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés. Les numéros ou blocs de numéros qui ne figurent pas sur cette liste ne sont pas surtaxés.* » ;
- la décision n° 05-1085 de l'ARCEP en date du 15 décembre 2005, fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation, définit les plafonds tarifaires et les catégories de numéros auxquelles s'appliquent ces plafonds ;

En ce qui concerne l'usage légitime de ces numéros pour certains services :

- la loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, dite loi « Chatel », dispose à l'article 18 que « *tout fournisseur de services de communications électroniques, [...], proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service après-vente, un service d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat conclu avec ce fournisseur, et accessible par un service téléphonique au public [...]* » doit rendre ces services « *accessibles depuis le territoire métropolitain [...], par un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé* » ;
- la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, dite « LME », dispose à l'article 87 que « *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* ».
- la décision n° 2008-0512 de l'ARCEP en date du 6 mai 2008 modifiant la décision n°05-1085 du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de

numéros du plan national de numérotation précise que « *les numéros ou les blocs de numéros pouvant être surtaxés* » sont les « *numéros de la forme 3BPQ, à l'exception des numéros de la forme 30PQ et 31PQ* », les « *numéros de la forme 118 XYZ* », les « *numéros de la forme 10XY* » et les « *blocs de numéros de la forme 08ABPQ, à l'exception des 080BPQ* » ;

En ce qui concerne les obligations d'information tarifaire :

- l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, dispose que « *Tout appel d'un consommateur à un numéro du plan national de numérotation permettant d'accéder à un service à valeur ajoutée donne lieu à une information sur le prix global susceptible de lui être facturé par son fournisseur de services de communications électroniques lorsqu'il excède le tarif souscrit auprès de ce dernier pour les appels vers les numéros fixes français [...]* ».

#### *1.a.2.2) Modèles de tarification de détail*

Le plan national de numérotation, défini par la décision n°05-1085 précitée, a classé les numéros longs à dix chiffres commençant par 08AB en onze catégories associées à des tarifs de détail plafonnés<sup>2</sup> applicables, en principe, de façon unique au départ de toutes les boucles locales conformément au tableau suivant. Lier l'augmentation des plafonds tarifaires avec la croissance des 3 ou 4 premiers chiffres du numéro a pour objectif de permettre aux consommateurs d'anticiper l'ordre de grandeur du tarif à la simple lecture du numéro ;

**Tableau 2 - Plafonds tarifaires par tranches de numéros**

Type de numéro	Tarif appliqué à l'appelant
080	Gratuit
081	≤ 0,06 €/min (*)
0820 et 0821	≤ 0,12 €/min
0825 et 0826	≤ 0,15 €/min
0884 et 0890	≤ 0,15 €/min
0891	≤ 0,30 €/min
0892	≤ 0,45 €/min
0893	≤ 0,75 €/min
0897	≤ 0,60 €/appel
0898	≤ 1,20 €/appel
0899	Autres tarifs

(\*) Tarif calculé sur la base d'une communication de trois minutes

<sup>2</sup> A l'exception des numéros commençant par 0899, pour lesquels le plan de numérotation prévoit la mention « autres tarifs ».

Dans la pratique, les opérateurs mobiles facturent une composante tarifaire supplémentaire, dite de « communication », introduite historiquement pour compenser le surcoût des appels émis au départ des boucles locales mobiles comparativement aux appels émis depuis les boucles locales fixes.

**Tableau 3 - Synthèse des tarifications de détail appliquées à chaque type de numéro 08**

Type de numéro	Prix facturé depuis un fixe	Prix facturé depuis un mobile
08 088	Gratuit	Gratuit
0800, 0805	Gratuit	Décompte du forfait
0810, 0811	0,078€ / appel + 0,028€ / min en HP	Décompte du forfait + 0,078€ / appel + 0,028€ en HP
0820, 0821	0,12€ / min	Communication hors forfait + 0,12€ / min
0825, 0826	0,15€ / min	Communication hors forfait + 0,15€ / min
0884, 0890	0,15€ / min	Communication hors forfait + 0,15€ / min
0891	0,22€ / min	Communication hors forfait + 0,22€ / min
0892	0,34€ / min	Communication hors forfait + 0,34€ / min
0897	0,56€ / appel	Communication hors forfait + 0,56€ / appel
0899	1,35€ / appel + 0,34€ / min	Communication horsforfait + 1,35€ / appel + 0,34€ / min

**Tableau 4 - Synthèse des tarifications de détail appliquées à chaque type de numéro court**

Type de numéro	Prix facturé depuis un fixe	Prix facturé depuis un mobile
118 XYZ	Prix libre	Décompte du forfait + prix libre
30PQ, 31PQ	Gratuit	Décompte du forfait
32PQ, 36PQ, 39PQ	Prix libre	Décompte selon tarif + prix libre
10XY	Prix libre	Décompte selon tarif + prix libre

Les tableaux précédents permettent d'illustrer le principe de facturation adopté par les opérateurs mobiles comparativement à celui des opérateurs fixes. Ainsi, pour un numéro donné facturé à un tarif « S » par les opérateurs fixes, les opérateurs mobiles ajoutent à ce tarif « S », le prix d'une communication qui dépend spécifiquement de l'offre mobile souscrite par le client et peut être soit décomptée du forfait, soit facturée comme une communication hors forfait.

Compte tenu de cette diversité tarifaire, l'arrêté du 10 juin 2009 précité impose une mesure de transparence consistant en l'annonce en début de communication, d'un message gratuit d'information tarifaire pour ces numéros dès lors que le prix global facturé excède le tarif souscrit pour les appels vers les numéros fixes français. Dans la pratique, ce message s'applique aux numéros identifiés par la décision n° 2008-0512 comme pouvant être surtaxés.

### ***1.a.3) Marché de l'interconnexion***

Cette section présente le cadre réglementaire applicable au marché de l'interconnexion, puis les modèles de tarification de gros actuellement utilisés par les acteurs en fonction du type d'opérateur départ (fixe ou mobile) et du type de numéro appelé.

#### ***1.a.3.1) Cadre réglementaire***

Le cadre réglementaire en vigueur se décompose en deux parties principales.

La première partie du cadre réglementaire est symétrique, en ce sens qu'elle s'applique indifféremment à l'ensemble des opérateurs en France, aussi bien fixes que mobiles. Cette partie symétrique est fixée par la décision n°2007-0213, qui porte sur le droit réciproque à l'accès des numéros spéciaux (i.e. assure que tout client final a accès à tout numéro spécial dans des conditions objectives et non discriminatoires). Celle-ci impose notamment dans cet objectif :

- à l'ensemble des opérateurs départ<sup>3</sup> de faire droit, dans des conditions objectives et non discriminatoires, aux demandes raisonnables d'opérateurs concernant
  - l'accès des clients finals qu'ils contrôlent à des numéros spéciaux ;
  - le reversement d'une partie des sommes facturées ;
- et réciproquement, à l'ensemble des opérateurs d'arrivée<sup>4</sup> de faire droit, dans des conditions objectives et non discriminatoires, aux demandes raisonnables d'opérateurs concernant l'accès aux numéros spéciaux qu'ils contrôlent.

Il est à noter que la décision n°2007-0213 préserve pour l'ensemble des opérateurs une certaine marge de manœuvre tarifaire, dans le respect de l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables (d'accès et de reversement).

Par le passé, certains opérateurs ont pu avoir une lecture différente du caractère raisonnable des tarifs qu'ils pratiquent (pour un opérateur départ) ou qu'ils subissent (pour un opérateur d'arrivée). L'ARCEP a ainsi été amenée, dans le cadre de la décision de règlement de différend n°2010-1351, par exemple, à préciser le niveau jugé raisonnable du tarif de départ d'appel de SFR, au sujet duquel s'opposaient les sociétés France Télécom et SFR. D'autres divergences de position ont été récemment portées à la connaissance de l'ARCEP concernant le caractère raisonnable des taux de reversement pratiqués par les opérateurs départ ou les niveaux de tarifs de départ d'appel pratiqués par les opérateurs départ mobiles dans le cas des numéros libre appel. Les négociations entre opérateurs semblent néanmoins toujours ouvertes à ce stade.

La deuxième partie du cadre réglementaire est asymétrique, en ce sens qu'elle s'applique à la seule société France Télécom, en raison de l'influence significative qu'elle exerce sur le marché de gros du départ d'appel. Cette partie asymétrique du cadre est fondée sur les décisions successives d'analyse des marchés de la téléphonie fixe, la décision en vigueur actuellement étant la décision n°2008-0896, correspondant au deuxième cycle d'analyse des marchés (période 2008-2011). L'ARCEP est sur le point de publier sa décision d'analyse des marchés de la téléphonie fixe pour le troisième cycle, qui viendra au cours de l'été se substituer à la précédente.

La décision actuelle n°2008-0896 impose notamment à France Télécom (au-delà du dispositif de la décision n°2007-0213, qui lui est également applicable) les obligations tarifaires suivantes :

- l'orientation vers les coûts sur ses tarifs de départ d'appel ;

---

<sup>3</sup> i.e. contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelants.

<sup>4</sup> i.e. contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelés (joignable via un numéro spécial).

- la non-excessivité sur ses taux de peines et soins (commission retenue par France Télécom sur la facture de détail au titre de la prestation d'intermédiation commerciale).

Considérant que la position de France Télécom est de moins en moins asymétrique de celles des autres opérateurs départ, fixes et mobiles, le troisième cycle de l'analyse de marché devrait alléger l'obligation tarifaire applicable à France Télécom sur le départ d'appel à destination des services à valeur ajoutée.

L'ARCEP signale qu'un groupe de travail de l'ORECE réfléchit actuellement au cadre réglementaire cible symétrique le mieux adapté au modèle de gros des communications spéciales. Ce groupe de travail devrait remettre ses conclusions au cours du premier semestre 2012, après avoir consulté préalablement le secteur (fin 2011 ou début 2012).

#### *1.a.3.2) Modèle de gros actuel*

Les numéros spéciaux permettent aux éditeurs de choisir le modèle économique détail (et notamment la tarification de détail<sup>5</sup>) qui convient le mieux aux appels vers leurs services :

- gratuit depuis les accès fixes ou mobiles ;
- surtaxé pour permettre un reversement rémunérant tout ou partie du service délivré par voie téléphonique.

Les prestations d'interconnexion sous-jacentes (entre opérateurs départ et d'arrivée) appliquées à ces numéros sont désignées sous le terme de « modèle d'interconnexion indirecte »<sup>6</sup> qui comporte deux composantes : l'une technique pour l'acheminement de l'appel, l'autre commerciale liée à l'utilisation de la facturation de l'opérateur de boucle locale comme moyen de paiement par l'éditeur.

En ce qui concerne la composante technique, l'opérateur d'arrivée recourt à une prestation de départ d'appel vendue par l'opérateur départ. On dit que la partie appelée « *collecte* » le trafic au point de livraison pertinent déterminé par l'opérateur départ. Ce modèle d'interconnexion transfère à la partie appelée le contrôle et la responsabilité techniques de l'acheminement de bout-en-bout : dimensionnement réseau, sécurisation, qualité de service, ...<sup>7</sup>

En ce qui concerne la composante commerciale, dans le cas des communications à destination de numéros surtaxés, l'opérateur d'arrivée achète également à l'opérateur départ – qui détient la relation contractuelle avec le client de détail appelant – une prestation d'intermédiation commerciale. Cette prestation composite fournie par l'opérateur départ inclut notamment la facturation, l'encaissement, le recouvrement et les risques d'impayés. En contrepartie de cette prestation, l'opérateur d'arrivée se voit reverser par l'opérateur départ une partie des sommes perçues auprès du client de détail appelant, le plus souvent en cascade, *via* les

---

<sup>5</sup> Dans la limite des 10 paliers tarifaires proposés par l'ensemble des opérateurs de boucle locale

<sup>6</sup> Par opposition, les prestations d'interconnexion applicable aux numéros longs commençant par 01 à 07 et 09 sont désignées sous le terme « modèle d'interconnexion directe »

<sup>7</sup> En interconnexion directe, dans laquelle le contrôle et la responsabilité techniques de l'acheminement de bout-en-bout reviennent à la partie appelante, elle doit recourir à une prestation de terminaison d'appel vendue par l'opérateur contrôlant l'accès à la partie appelée.

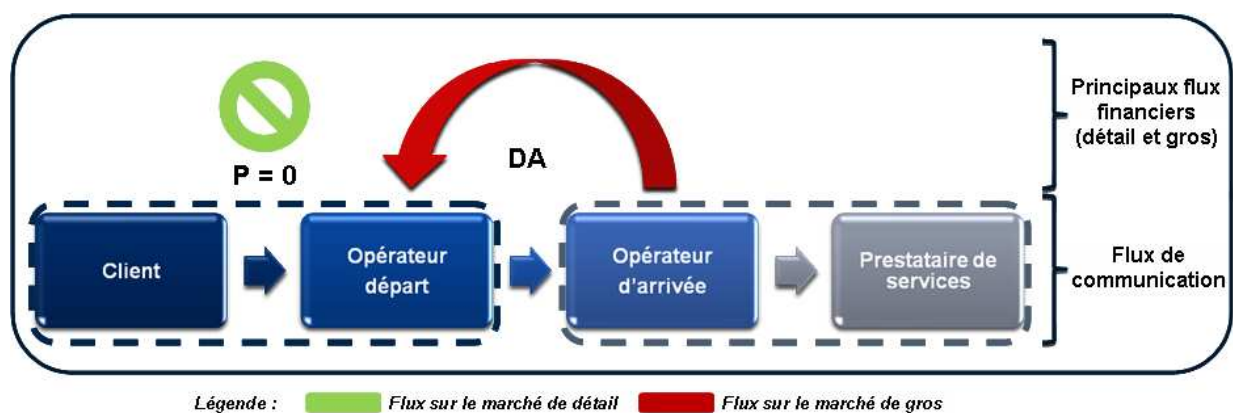
intermédiaires techniques. Cette prestation n'existe pas, par définition, dans le cas des numéros spéciaux gratuits.

En pratique, on observe actuellement sur le marché français quatre modèles de gros, présentés graphiquement ci-après :

*Cas numéro 1 : Numéros 080 au départ des fixes, et numéros 08088 au départ des mobiles et des fixes*

Les appels vers ces numéros spéciaux sont gratuits pour le client final appelant. Il y a donc facturation d'un départ d'appel à la partie appelée.

**Figure 2 – Modèle simplifié<sup>8</sup> d'interconnexion indirecte dans le cas d'un appel vers un numéro spécial gratuit depuis un opérateur fixe (080) ou mobile (08088)**

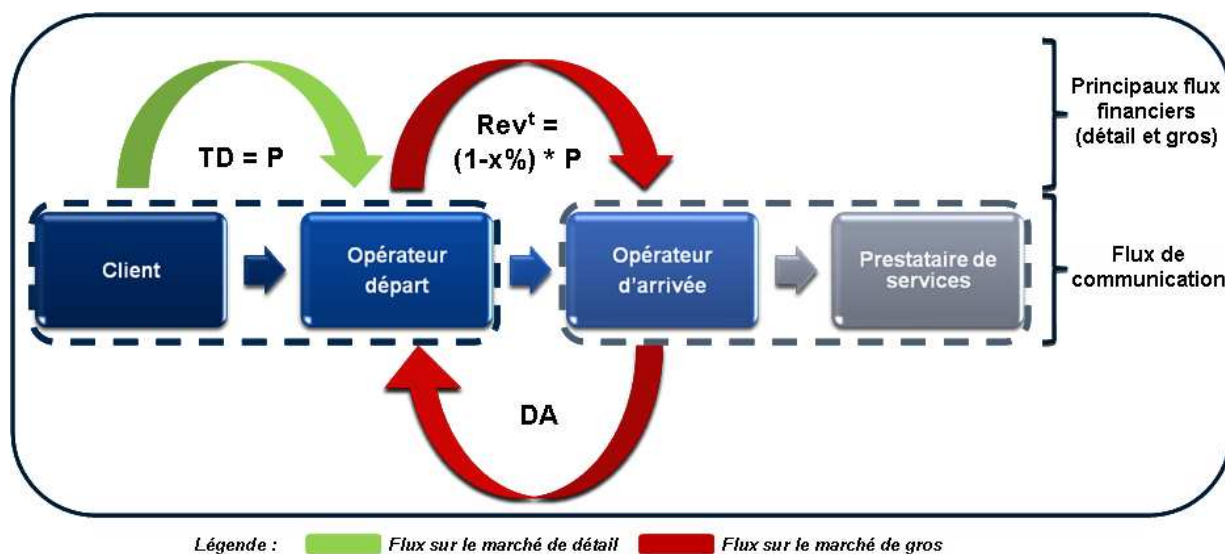


*Cas numéro 2 : Numéros 081, 082, 089 au départ des fixes*

L'opérateur de départ facture le prix  $P$  du service sur le marché de détail. L'opérateur reverse le montant  $P$  à l'opérateur collecteur, en conservant une commission de  $x\%$  appelée « peines et soins » au titre de la prestation commerciale. L'opérateur collecteur paye un départ d'appel à l'opérateur départ au titre de la prestation technique.

<sup>8</sup> D'autres acteurs peuvent intervenir dans la chaîne de valeur, il peut s'agir par exemple d'opérateurs de transit ou d'opérateurs proposant des plateformes de services.

Figure 3 – Modèle simplifié<sup>9</sup> d'interconnexion indirecte dans le cas d'un appel vers un numéro 081, 082, 089 depuis un opérateur fixe



#### Cas numéro 3 : Numéros 080, 081 au départ des mobiles

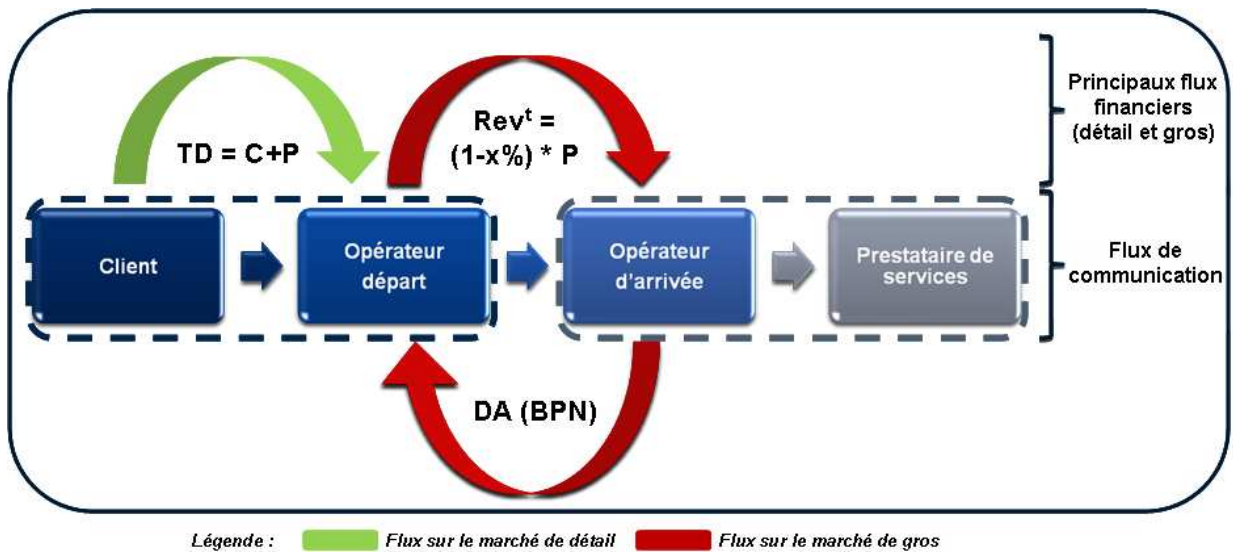
L'opérateur de départ facture le prix  $P$  du service plus une composante communication standard  $C$  sur le marché de détail. L'opérateur reverse le montant  $P^{10}$  à l'opérateur collecteur, en conservant une commission de  $x\%$  appelée « peines et soins » au titre de la prestation commerciale. L'opérateur mobile conserve également l'intégralité de la composante communication. L'opérateur collecteur paye un départ d'appel très réduit (BPN<sup>11</sup> uniquement) à l'opérateur de départ au titre de la prestation technique, étant donné que l'essentiel des coûts sont déjà couverts par la composante communication.

<sup>9</sup> D'autres acteurs peuvent intervenir dans la chaîne de valeur, il peut s'agir par exemple d'opérateurs de transit ou d'opérateurs proposant des plateformes de services.

<sup>10</sup> La composante  $P$  vaut 0 dans le cas des numéros 080.

<sup>11</sup> BPN : bloc primaire numérique constitué d'un conduit numérique à 2,048 Mbit/s et des équipements de multiplexage associés utilisé pour le dimensionnement des interconnexions.

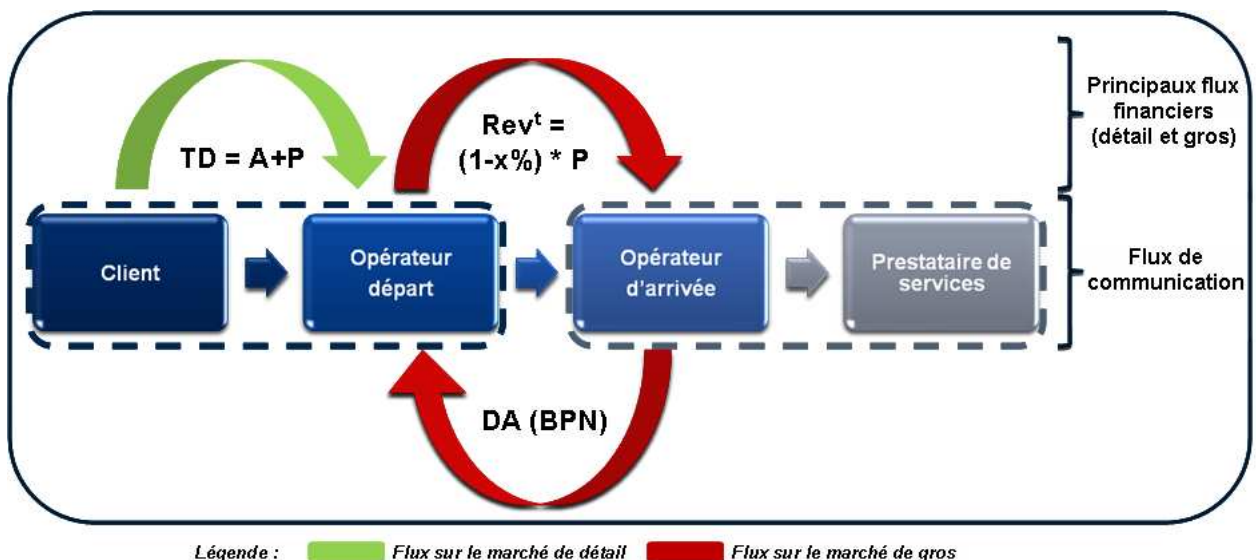
Figure 4 – Modèle simplifié<sup>12</sup> d'interconnexion indirecte dans le cas d'un appel vers un numéro 080, 081 depuis un opérateur mobile



Cas numéro 4 : Numéros 082, 089 au départ des mobiles

Ce cas est très similaire au cas numéro 3, à la différence que l'opérateur de départ facture en supplément du prix P correspondant au service, une composante communication spécifique A sur le marché de détail.

Figure 5 – Modèle simplifié<sup>13</sup> d'interconnexion indirecte dans le cas d'un appel vers un numéro 082, 089 depuis un opérateur mobile



<sup>12</sup> D'autres acteurs peuvent intervenir dans la chaîne de valeur, il peut s'agir par exemple d'opérateurs de transit ou d'opérateurs proposant des plateformes de services.

<sup>13</sup> D'autres acteurs peuvent intervenir dans la chaîne de valeur, il peut s'agir par exemple d'opérateurs de transit ou d'opérateurs proposant des plateformes de services.



En termes de structures et de niveaux tarifaires, la situation actuelle concernant les numéros 08 peut se résumer comme suit :

**Tableau 5 – Composition des revenus de gros, selon l'opérateur de départ**

Opérateur départ	Facture de détail (TD)	Revenu de l'opérateur départ (RN)
France Télécom	$TD = P$	$RN_{FT} = DA_{FT} + X_{FT} \% * P$
Opérateur alternatif fixe	$TD = P$	$RN_{OAF} = DA_{OAF} + X_{OAF} \% * P$
Opérateur mobile		
• 080 et 081	$TD = C + S$	$RN_{OM} = C + BPN_{OM} + X_{OM} \% * P$
• Autres tranches	$TD = A + S$	$RN_{OM} = A + BPN_{OM} + X_{OM} \% * P$

**TD** : tarif de détail (facturé à l'utilisateur appelant, i.e. le consommateur)

**RN<sub>OD</sub>** : revenu net de l'opérateur départ (i.e. après reversement)

**BPN<sub>OD</sub>** : tarif des BPN vendu par l'opérateur de départ

**C** : composante communication du tarif de détail, à tarif banalisé

**A** : composante communication du tarif de détail, à tarif non banalisé

**S** : composante service du tarif de détail (à la discrétion du prestataire de services)

**DA** : départ d'appel

**x<sub>OD</sub>%** : taux de commission commerciale (ou de « peines et soins »)

Le taux de retenue composite (*TRC*) est l'indicateur traduisant la part de valeur que retient *in fine* l'opérateur départ sur les appels en interconnexion indirecte. Il s'agit du ratio entre le revenu de l'opérateur départ et le montant facturé au détail<sup>14</sup>. En l'état actuel, le *TRC* de l'opérateur historique fixe (*TRC<sub>FT</sub>*) est inférieur au *TRC* des opérateurs alternatifs fixes (*TRC<sub>OAF</sub>*) qui est lui-même largement inférieur à *TRC* des opérateurs mobile (*TRC<sub>OM</sub>*). Alors que, sur le fixe, l'écart entre les *TRC* de l'opérateur historique (France Télécom) et des opérateurs alternatifs s'explique objectivement par les obligations réglementaires imposées à ces deux types d'acteurs (cf. section suivante), celui entre les *TRC* des opérateurs fixes et mobiles ne s'explique que partiellement par la différence objective de coût technique au départ des réseaux fixes et des réseaux mobiles.

### ***1.b) Constats***

Le modèle de tarification des numéros 08 et des numéros courts date de plus d'une dizaine d'années<sup>15</sup> et n'a pas évolué au même rythme que les attentes des différents acteurs de la chaîne de valeur. Afin d'établir un diagnostic, il convient de rassembler les observations recueillies jusqu'à présent auprès de l'ensemble des acteurs.

<sup>14</sup> I.e.  $TRC = RN_{OD} / TD$ .

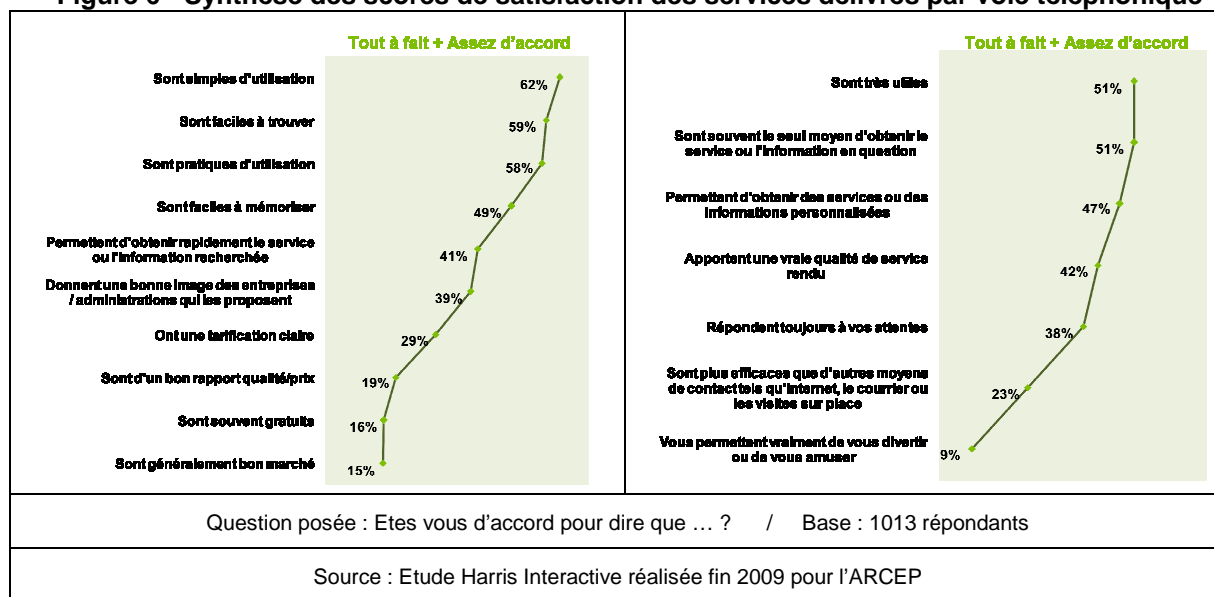
<sup>15</sup> Décision n° 98-1046 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 23 décembre 1998 relative à l'évolution du plan de numérotation pour les numéros non géographiques de la forme 08ABPQMCDU.

### I.b.1) Pour les consommateurs

Comme l'expliquait le conseil général des technologies de l'information (CGTI)<sup>16</sup> dans son rapport d'octobre 2008<sup>17</sup> sur la tarification de détail et la déontologie des numéros d'accès à des services remis à l'ARCEP, à sa demande, « le mécanisme des numéros d'accès à des services à valeur ajoutée [...] repose sur un système daté de l'ancien monopole public qui n'a pas su s'adapter à l'apparition de nouveaux opérateurs fixes et mobiles et qui suscite un mécontentement croissant des consommateurs. Ce mécontentement concerne aussi bien la transparence et la lisibilité des tarifs que la question de l'usage légitime de ces numéros et de la déontologie ».

Ces éléments sont confirmés par une étude réalisée par Harris Interactive, fin 2009, pour l'ARCEP sur les usages des numéros d'accès à des services à valeur ajoutée montrant que les consommateurs en apprécient l'immédiateté, la réactivité, l'accessibilité et le caractère interpersonnel des relations mais regrettent leur coût élevé, le manque de lisibilité de leur tarification et émettent des doutes sur la qualité des services rendus. Ainsi, alors que les scores de satisfaction atteignent 50% à 60% d'opinions positives en ce qui concerne leur simplicité, utilité et praticité, ceux-ci s'établissent entre 20% et 40% pour la qualité du service rendu, la lisibilité tarifaire et le rapport qualité / prix.

Figure 6 - Synthèse des scores de satisfaction des services délivrés par voie téléphonique



L'insatisfaction des consommateurs peut être attribuée à trois raisons principales : une forte complexité de la structure tarifaire entraînant un défaut de lisibilité, un manque de transparence et le développement de la fraude.

<sup>16</sup> Devenu conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGIET).

<sup>17</sup> « Les services à valeur ajoutée : tarification de détail et déontologie », rapport présenté par Dominique VARENNE, CGTI, octobre 2008.

### *1.b.1.1) Lisibilité*

De manière générale, la tarification des numéros courts et des numéros longs commençant par 08 est devenue complexe à appréhender et peu lisible. Le prix global facturé dépend en effet de multiples facteurs :

- le type de numéro appelé ;
- le type de boucle locale ayant servi à émettre l'appel : fixe RTC, fixe VoIP ou mobile ;
- le type d'offre souscrite par le client : compteur<sup>18</sup> prépayé ou postpayé, forfait bloqué, ou non bloqué ;
- le décompte du coût de la communication mobile au sein ou en dehors du forfait en fonction du numéro ;
- le mode de calcul de la durée d'appel facturée : à la seconde dès la première seconde, à la seconde après la première minute indivisible ou par unité de temps.

### *1.b.1.2) Transparence*

Bien que des améliorations aient été constatées avec la mise en place du message d'information tarifaire en début de communication, il est regrettable que le projet de signalétique, homogène et commune, évoqué dans les préconisations du rapport CGTI précité, n'ait toujours pas vu le jour.

De fait, le manque de transparence empêche les consommateurs de disposer d'une bonne visibilité sur les tarifs et induit une surestimation du prix perçu par rapport au prix réellement facturé pour ces appels, ce qui est susceptible de renforcer la tendance à se tourner vers d'autres canaux jugés moins onéreux, comme a pu le constater l'étude réalisée par Harris Interactive. Alors que pour les consommateurs, il se situe en moyenne à 2,60 euros par appel, le prix facturé moyen réel se situe aux alentours de 0,27 euro depuis un poste fixe et de 1,13 euro depuis un mobile (cf. Tableau 1 - Evolutions du marché des services vocaux et télématique entre 2007 et 2010.)

### *1.b.1.3) Lutte contre la fraude*

Les consommateurs sont principalement victimes de deux types de fraudes impliquant les numéros commençant généralement par 0899 :

- l'envoi de SMS indésirables, ou « spam SMS », est une pratique consistant à émettre en masse des SMS non sollicités par leurs destinataires afin de les inviter à appeler un numéro surtaxé, par le biais d'un message incitatif<sup>19</sup>;
- l'appels à rebond, ou « ping call » est une pratique consistant à faire sonner brièvement un mobile, pendant une ou deux sonneries maximum, en utilisant comme identifiant d'appelant un numéro surtaxé ; cette fraude exploite le

---

<sup>18</sup> Les offres de type compteur valorisent individuellement le prix de chaque communication et les facturent *a posteriori* (offre de service universelle) ou décrémentent un crédit préalablement approvisionné (offres prépayées mobiles).

<sup>19</sup> Les messages reçus ont un caractère familier et incitatif du type : « salut c'est moi, tu m'as pas appelé. J'attends ton rappel au 0899 ».

réflexe qu'ont pris certains abonnés de rappeler leurs appels manqués sans faire attention au numéro de l'appelant.

Bien qu'il existe un mécanisme de signalement par SMS accessible via le numéro 33 700<sup>20</sup> pour permettre aux opérateurs de lutter contre ces pratiques en identifiant rapidement leur origine, les auteurs de ces fraudes sont agiles. Ils restent aussi longtemps que possible en deçà des seuils de détection automatique des opérateurs et disparaissent généralement avant d'être découverts. La persistance de telles pratiques nuit à la réputation des acteurs.

### ***1.b.2) Pour les prestataires de services***

L'hétérogénéité de la structure tarifaire de détail au départ des boucles locales constitue une difficulté pour les éditeurs qui souhaitent annoncer simplement le prix de leurs services tout en respectant leurs obligations légales en matière d'affichage des prix.

Pour être complètement transparent, un prestataire de services exploitant un numéro de la forme 0810 devrait préciser l'information tarifaire suivante « *7,8 c€ par appel plus 2,8 c€ par minute en heure pleine (du lundi au vendredi de 8h à 19h) ou 1,4 c€ par minute en heure creuse plus le prix d'une communication depuis un mobile décompté des forfaits pour les offres correspondantes* », ce qui est complexe à assurer.

### ***1.b.3) Pour les opérateurs***

A la suite de l'entrée en vigueur de la loi « LME » imposant aux professionnels l'utilisation d'un numéro non surtaxé pour donner accès à leur service client, les opérateurs de collecte ont constaté qu'il n'existe pas de palier tarifaire mis en place dans les systèmes des opérateurs de boucle locale qui soit à la fois utilisable pour les numéros courts et les numéros longs commençant par 08, compatible avec les dispositions de la loi « LME » et différent du palier libre-appel qui va au-delà des dispositions de cette loi compte-tenu de sa gratuité depuis les postes fixes.

Ainsi, afin d'éviter le surcoût d'un numéro gratuit, une partie significative des prestataires de services soumis aux dispositions de la loi « LME » aurait migré vers des numéros commençant par 01-05 et 09. Ces numéros ne disposeraient cependant pas des mêmes avantages techniques que les 08 et de l'interconnexion indirecte associée. Ces numéros présenteraient les inconvénients suivants :

- une incapacité d'assurer une qualité de service pour les trafics atypiques, voire explosifs, où l'ensemble des appels sont concentrés sur une courte période ;
- des difficultés pour localiser géographiquement les appelants ;
- des problèmes liés à la gestion de contextes informatiques pour les applications de relation client des centres d'appel.

Par ailleurs, ce marché doit faire face à plusieurs menaces que sont, d'une part, le développement d'internet et des stratégies multi-canal des acteurs de la relation client et, d'autre part, le développement des kiosques privés mobiles (AppStore

---

<sup>20</sup> <http://www.33700-spam-sms.fr/que-faire-en-cas-de-spam-par-sms.html?rub=1>

d'Apple, Android Market de Google, ...) qui se positionnent sur le segment des contenus premium. Pour se défendre et relancer cette activité, les opérateurs souhaitent moderniser la chaîne de valeur et restaurer la confiance des consommateurs.

## **I.c) Démarche de l'ARCEP**

### **I.c.1) Historique des travaux réalisés au cours de la période 2008-2010**

L'organisation actuelle des numéros courts et des numéros longs commençant par 08 a été établie en 1998<sup>21</sup> dans la continuité de ce qui existait sous l'ancien monopole public et fut reprise avec de légères adaptations dans la décision de l'Autorité n°05-1085 précitée pour définir l'utilisation des catégories du plan national de numérotation actuellement en vigueur.

Compte tenu de l'insatisfaction croissante que suscitait ce système chez les consommateurs, plusieurs mesures ont été prises au cours de l'année 2008 afin d'y remédier.

Tout d'abord, l'adoption par le Parlement de la loi dite « Chatel » précitée, et de son article 16 en particulier, impose notamment aux fournisseurs de communications électroniques « *proposant au consommateur, [...], un service après-vente, un service d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat* » par voie téléphonique de le rendre « *accessible [...] par un numéro [...] non surtaxé* ». Cette obligation fut étendue au cours de la même année à l'ensemble des professionnels par l'article 87 de la loi dite « LME » précitée ;

Parallèlement, l'ARCEP a demandé au conseil général des technologies de l'information (CGTI) de lui soumettre sa réflexion sur les besoins de modernisation du système nécessaires à sa pérennité. Ce travail a abouti à la publication, en octobre 2008, d'un rapport préconisant des évolutions importantes en termes de tarification de détail de ces numéros et de contrôle déontologique afin, notamment, de restaurer la confiance des consommateurs dans le système des services téléphoniques à valeur ajoutée. Ces préconisations portaient en particulier sur :

- la mise en place d'une tarification de détail de type « C+S » où est explicitement dissocié depuis toutes les boucles locales le tarif du service délivré par voie téléphonique (« S ») de celui de la communication téléphonique utilisée (« C ») ;
- l'amélioration de l'information tarifaire avec la mise en place d'une information tarifaire en début d'appel et l'émergence d'une signalétique tarifaire obligatoire ;
- l'évolution des paliers tarifaires pour permettre aux éditeurs de répartir leurs numéros sur une grille tarifaire plus large, voire d'adopter d'autres modèles de facturation tels que la tarification à l'appel ;

---

<sup>21</sup> Décisions n°98-0075 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 3 février 1998 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation et n° 98-1046 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 23 décembre 1998 relative à l'évolution du plan de numérotation pour les numéros non géographiques de la forme 08ABPQMCDU.

- le développement de la flexibilité tarifaire pour les éditeurs avec la possibilité de moduler la tarification en cours d'appel ou de gérer les tarifs de détail individuellement pour chaque numéro ;
- le renforcement de l'encadrement déontologique avec la création d'instances chargées d'édicter des règles et de les faire respecter dans un environnement juridique de confiance.

Les travaux sectoriels et réglementaires des années 2008 à 2010, réalisés conjointement par l'ARCEP, la DGCCRF et les associations professionnelles du secteur (FFT<sup>22</sup> et ACSEL<sup>23</sup>), ont eu notamment pour objet la mise en œuvre des lois « Chatel » et « LME » précitées (décision n° 2008-0512 précitée et consultation publique de l'été 2009 sur la notion de surtaxation) et la mise en place d'une information tarifaire en début d'appel (complétée par la mise en place, en juillet 2010, d'un serveur vocal accessible via le numéro 3008 afin d'annoncer le prix global des appels vers chaque numéro gratuit ou surtaxé au départ de chaque boucle locale), préconisation du rapport du CGTI imposée par l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée.

Parallèlement à ces dispositions légales, les opérateurs ont, sous l'égide de la FFT :

- travaillé sur la mise en place du 33 700, numéro unique permettant aux utilisateurs de signaler les SMS indésirables et appels à rebonds, vecteurs de fraudes, dont ils sont victimes ;
- fait évoluer leur tarification de détail en direction du modèle « C+S » préconisé par le CGTI en incluant la composante communication des appels vers les numéros 080 et 081 au sein des forfaits mobiles, lorsque les clients ont souscrit de telles offres.

### ***1.c.2) Bilan de la situation à fin 2010***

Dans le cadre des travaux multilatéraux<sup>24</sup> ayant abouti à la publication, début 2011, de son document : « *Améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales* », l'ARCEP a dressé le bilan des évolutions récentes au regard de l'attente des consommateurs, des opérateurs ainsi que des préconisations du rapport du CGTI.

Il ressort de cette analyse que, malgré les progrès récents évoqués ci-dessus, le secteur doit rester mobilisé afin de poursuivre les travaux de modernisation. Ainsi, l'ARCEP a formulé sept propositions à l'intention des acteurs dont quatre seront plus particulièrement évoquées lors de cette consultation publique.

#### ***Proposition n°16***

*S'agissant de la tarification des SVA, l'ARCEP invite les opérateurs de communications électroniques et les prestataires de services à :*

- *poursuivre les travaux engagés en 2009 visant à élaborer, rendre publique et mettre en œuvre, de manière commune à tous les opérateurs, une signalétique tarifaire*

---

<sup>22</sup> Fédération française des télécoms

<sup>23</sup> Association pour le commerce et les services en ligne

<sup>24</sup> Une consultation publique s'est déroulée du 26 novembre 2010 au 14 janvier 2011, dont la synthèse est disponible sur le site de l'ARCEP.

*transparente, pour les appels depuis les réseaux fixes et mobiles ; cette signalétique pourrait par exemple distinguer les numéros SVA selon plusieurs fourchettes de prix, dont une correspondant aux numéros gratuits ;*

- *engager une réflexion, en y associant des représentants des utilisateurs finals, tant particuliers qu'entreprises, sur la modernisation à moyen terme de la structure tarifaire des SVA ; ces travaux ont vocation à s'inscrire dans les évolutions du plan national de numérotation que l'ARCEP va étudier en 2011.*

#### **Proposition n°20**

*Il est proposé que tous les opérateurs de services mobiles, métropolitains ou ultramarins, intègrent dans leurs forfaits la quote-part du prix de communication correspondant au transport sur leur réseau (aussi appelée « airtime ») des appels à destination des numéros longs commençant par 080 et 081 ainsi que des numéros courts appliquant les tarifs correspondants.*

#### **Proposition n°21**

*Afin de prévenir les pratiques frauduleuses dites d'appels à rebonds (aussi appelés « ping call »), l'ARCEP va travailler avec les opérateurs à la définition des modalités de mise en œuvre d'une solution de filtrage des appels comportant un numéro surtaxé comme identifiant de l'appelant et étudiera par la suite l'opportunité d'un mécanisme d'indemnisation des consommateurs victimes de ces pratiques d'appels à rebonds.*

#### **Proposition n°22**

*En cohérence avec la création annoncée par le Gouvernement du conseil national du numérique, l'ARCEP invite les acteurs du secteur à réfléchir à l'instance déontologique, associant l'ensemble des parties prenantes du secteur (opérateurs, prestataires de services, consommateurs), qui définirait les règles sur l'usage légitime des SVA, notamment en veillant à ce que le prix facturé soit proportionné à la qualité et à la nature du service délivré, par exemple en promouvant un bon niveau de qualité de service et une bonne ergonomie des serveurs vocaux interactifs, et pourrait en assurer le suivi.*

#### **I.c.3) Animation des travaux par l'ARCEP**

Les évolutions envisagées doivent se faire dans le respect des objectifs définis au II de l'article L. 32-1 du CPCE précisant que l'ARCEP doit veiller notamment :

*« 3° Au développement de l'emploi, de l'investissement efficace dans les infrastructures, de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur des communications électroniques ;*

*4° A la définition de conditions d'accès aux réseaux ouverts au public et d'interconnexion de ces réseaux qui garantissent la possibilité pour tous les utilisateurs de communiquer librement et l'égalité des conditions de la concurrence ;*

*12° A un niveau élevé de protection des consommateurs, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, notamment par la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public ; »*

Par ailleurs, l'ARCEP dispose de compétences réglementaires spécifiques sur l'organisation du plan national de numérotation<sup>25</sup> et sur le marché de gros<sup>26</sup>.

Dans ces conditions, dans le cadre de la mise en œuvre des propositions destinées à améliorer les offres faites aux consommateurs, l'ARCEP a initié un cycle de concertations avec les acteurs du secteur (opérateurs fixes, opérateurs mobiles, opérateurs de collecte, opérateurs de communications internationales, associations de consommateurs, prestataires de service, acteurs publics). Ces échanges ont permis d'établir la trame des évolutions présentées dans ce document de consultation publique.

L'objectif de cette démarche est d'aboutir, notamment, à l'adoption d'une décision en application de l'article L. 44 du CPCE.

Au regard des enjeux économiques et de la diversité des acteurs concernés par les services téléphoniques à valeur ajoutée, les travaux visant à redynamiser ce marché reposent sur les pré-requis suivants :

- la mise en place d'une concertation la plus large possible ;
- l'adaptation du modèle de gros aux évolutions du modèle de détail ;
- la prévisibilité des impacts techniques et financiers.

#### **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 ?

#### ***I.c.4) Etat des réflexions au niveau européen***

La réflexion menée par l'ARCEP n'est pas isolée au niveau européen puisque d'autres autorités de régulation nationales ont déjà étudié des pistes de modernisation dans leur pays. Ainsi, au Royaume-Uni, l'Ofcom a mené une consultation publique au premier trimestre 2011 dont la synthèse n'a, à ce jour, pas encore été publiée.

Parallèlement, l'ARCEP participe à un groupe de travail de l'ORECE<sup>27</sup> afin de confronter les expériences des différents marchés européens pour partager les constats, identifier les causes et proposer des remèdes.

---

<sup>25</sup> Article L. 44 du CPCE

<sup>26</sup> Décision n°07-0213 précitée

<sup>27</sup> Organe des régulateurs européens des communications électroniques



## II. Tarification de détail

Cette partie a pour objectif d'étudier plusieurs pistes d'évolution de la tarification de détail applicable aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08.

### II.a) Principes tarifaires

#### II.a.1) Homogénéité tarifaire entre boucles locales

Comme évoqué dans les constats, les principes tarifaires appliqués aux numéros commençant par 08 sont peu lisibles notamment en raison de mécanismes de formation du prix pour l'utilisateur final différents entre boucles locales fixes et mobiles.

L'homogénéisation des principes tarifaires sur les différentes boucles locales permettrait de simplifier la tarification des services délivrés par voie téléphonique non seulement pour les consommateurs mais également pour les prestataires de services.

Cet objectif d'homogénéisation et de simplification sera atteint lorsqu'il ne sera plus nécessaire de mentionner le type de boucle locale (fixe ou mobile) pour communiquer le tarif global facturé à l'utilisateur.

#### **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 ?

Afin d'homogénéiser les tarifications au départ des boucles locales fixes et mobiles, deux modèles tarifaires possibles ont été identifiés : les modèles « C+S » et « P » qui seront détaillés dans les paragraphes suivants.

#### II.a.2) Modèle « C+S »

Le modèle « C+S » distingue explicitement :

- une composante service (« S ») correspondant au tarif de la prestation de services délivrée par voie téléphonique fixé par l'éditeur dudit service de manière identique depuis toutes les boucles locales ;
- une composante communication (« C ») correspondant au tarif de la communication téléphonique sous-jacente et fixé par l'opérateur de la boucle locale choisie par l'appelant.

Afin de favoriser la lisibilité pour le client et lui redonner confiance, il apparaît souhaitable que la facturation du « C » puisse être considérée comme « normale »

(ou « banalisée ») au regard de l'offre de communication souscrite par le client auprès de son fournisseur de service téléphonique.

**Tableau 6 - Exemple d'information tarifaire pour le modèle "C+S"**

Tarifification depuis un fixe	Tarifification depuis un mobile
0,15 € / min+ prix d'un appel normal	

**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 ?

Afin de préciser de manière univoque la notion d'appel « normal », il est utile à titre liminaire de rappeler :

- la préconisation du rapport du CGTI qui indique notamment que « *pour atteindre ces numéros spéciaux, [...], le prix des communications ne doit pas être différent de celui d'une communication vers un numéro à 10 chiffres de communications interpersonnelles. Selon la grille des opérateurs et le choix des abonnés, il doit correspondre au tarif le plus bas de la grille ou être dans les forfaits de communications au même titre que les communications vers les numéros de communications interpersonnelles* » et précise également que « *cette règle est valable quel que soit l'opérateur de raccordement* » ;
- l'arrêté du 10 juin 2009 précité établit un lien à l'article 4 entre le « *prix d'une communication normale* » et le « *tarif souscrit par le consommateur auprès de son fournisseur de services de communications électroniques pour les appels vers les numéros fixes français, hors communications entre territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain* ».

Pour éviter toute ambiguïté future sur la facturation de cette composante communication « C », l'ARCEP interprète la notion d'appel "normal" comme faisant référence aux appels à destination des numéros fixes géographiques (débutant par 01, 02, 03, 04 ou 05) et des numéros fixes non géographiques (débutant par 09) du territoire (France Métropolitaine, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion) où se situe l'appelant. Il ne s'agirait pas de choisir comme référence pour cette composante « C » la facturation de quelques numéros fixes particuliers au regard de la grille tarifaire de l'opérateur mais bien celle qui s'applique à la majorité des numéros fixes géographiques et non géographiques du territoire considéré.

Ainsi, si un appel facturé selon le modèle « C + S », débute à une heure  $h$  (par exemple 20h23) et dure pendant un temps  $t$  (par exemple 5 minutes et 13 secondes), le prix facturé au détail pour la composante « C » sera le même que celui d'un appel vers un numéro fixe géographique ou non géographique commençant à l'heure  $h$  (20h23) et de durée  $t$  (5 minutes et 13 secondes) conformément au tarif souscrit par l'appelant auprès de son fournisseur de communications électroniques. Cette définition implique notamment que la composante « C » soit :

- décomptée des forfaits proposés par les opérateurs de boucle locale fixe et mobile selon les mêmes modalités que les appels vers les numéros fixes géographiques (généralement à la seconde dès la première seconde) ;
- incluse dans les offres d'appels dites « illimitées » proposées par les opérateurs de boucle locale fixe et mobile dès lors qu'elles incluent les appels vers les numéros fixes géographiques ;
- facturée au même prix et selon les mêmes modalités que les appels vers les numéros fixes géographiques pour les offres dites « au compteur » telles que l'offre téléphonique du prestataire de service universel, les cartes prépayées mobiles ou les forfaits bloqués mobiles ;
- facturée selon les mêmes conditions que les appels vers les numéros fixes géographiques du département où se situe l'appelant lorsqu'il émet l'appel depuis un département d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion).

**Question n°4.**

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

Le modèle « C+S » apporte une transparence accrue sur la manière dont est composé le tarif pratiqué. Il permet ainsi à l'utilisateur de contester isolément la facturation du service dans le cas où la prestation délivrée ne correspond pas à ses attentes. Il s'inscrit dans l'esprit de la directive service universel<sup>28</sup> qui dispose que « *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* ».

Malgré l'intérêt de ce modèle, il est indispensable d'analyser les conséquences d'un passage au modèle « C+S » ; en effet, il aurait des conséquences économiques significatives pour certains acteurs de la chaîne de valeur, notamment sur le chiffre d'affaires de détail des opérateurs de boucle locale :

- les opérateurs fixes seraient amenés à facturer le prix d'une communication normale (de l'ordre de 0,05 € par minute) en plus de celui du service (« S ») pour leurs offres au compteur ;
- les opérateurs fixes proposant des offres dites « illimitées » vers les numéros fixes géographiques, ne verraient pas d'impact sur leur chiffre d'affaires de détail puisque la composante « C » continuerait à être incluse dans les communications dites « illimitées » ;
- les opérateurs mobiles décompteraient la communication des appels vers les numéros 082 et 089 des forfaits alors qu'elle est actuellement facturée en dehors des forfaits (entre 0,35 et 0,38 € par minute selon les offres).

<sup>28</sup> Considérant (16) de la directive 2002/22/CE du 7 mars 2002 dite directive « service universel ».

En ce qui concerne les opérateurs mobiles, les premières estimations de ces impacts économiques évaluent le manque à gagner entre 100 et 200 millions d'euros hors taxe.

**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'impacts économiques pour les acteurs du marché ?

**II.a.3) Modèle « P »**

Le modèle « P » consiste à appliquer depuis toutes les boucles locales, fixes et mobiles, le même tarif de détail pour un numéro court ou un numéro long commençant par 08 donné. Il apporte ainsi une lisibilité optimale sur les tarifs pratiqués et permet aux prestataires de services de communiquer simplement sur les prix facturés à leurs clients.

**Tableau 7 - Exemple d'information tarifaire pour le modèle "P"**

Tarification depuis un fixe	Tarification depuis un mobile
0,15 € / min	

Cependant, ce modèle semble présenter des impacts financiers significatifs et non prévisibles, dont l'ampleur est très volatile et très sensible aux hypothèses comme cela est précisé à la suite.

Sur le marché de détail, les opérateurs mobiles qui ne factureraient plus de composante communication subiraient une baisse de leur chiffre d'affaires supérieure à celle du modèle « C+S » (évalué pour rappel entre 100 et 200 millions d'euros) qui n'impactait, lui, que les offres de type forfaits. Ils devraient donc se tourner vers le marché des prestations d'interconnexion pour exiger des opérateurs de collecte et, *in fine*, des prestataires de services, le paiement d'une prestation de départ d'appel mobile, telle qu'elle existe actuellement depuis les boucles locales fixes.

En l'absence d'un marché pertinent du départ d'appel mobile (ci-après « DA Mobile ») préalable à la réalisation d'une analyse de marché, le seul encadrement réglementaire de cette prestation de départ d'appel mobile se fonde sur la décision symétrique n° 07-0213 précitée qui dispose que « *Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelants fait droit aux demandes raisonnables visant à rendre les numéros accessibles par ses utilisateurs* ». Par conséquent, ne pouvant être fixé que de façon *ex-post* à la suite de règlements de différends, de fortes incertitudes existent sur le niveau cible de cette prestation de départ d'appel mobile qui pourrait être compris entre, d'une part, le prix de la terminaison d'appel mobile (0,8 centimes d'euros / min au 1<sup>er</sup> janvier 2014) et, d'autre part, une dizaine voire une vingtaine de centimes d'euros par minute.

Une autre source d'incertitude provient de l'évolution de l'origine fixe ou mobile des appels émis vers les numéros courts et les numéros longs commençant par 08. En

effet, les prix globaux pratiqués actuellement depuis les boucles locales mobiles vers ces numéros étant beaucoup plus importants que depuis les boucles locales fixes, ils entraînent une forte asymétrie dans la répartition des appels en fonction de leur origine fixe ou mobile. Ainsi, les appels provenant des mobiles ne représentent que 15 % de la durée d'appel émise vers les numéros spéciaux<sup>29</sup>. Dans le cas d'une uniformisation des prix au départ des boucles locales fixes et mobiles prévue par le modèle « P », il est probable que se produise un déplacement de ratio fixe-mobile des appels à destination des numéros spéciaux en faveur des mobiles mais dont l'ampleur est difficilement prévisible. En effet, il est difficile de s'inspirer du ratio fixe-mobile des appels vers d'autres catégories de numéros pour effectuer des prévisions puisque ce ratio varie d'un extrême à l'autre entre les appels vers les numéros fixes (84%-16%) et ceux vers les numéros mobiles (12%-88%).

Plusieurs simulations appliquées sur la base du volume de trafic 2010 à destination de ces numéros (9,3 Mds minutes) avec plusieurs jeux d'hypothèses sur le tarif du DA mobile et la part de trafic issue des boucles locales mobiles indiquent que le montant annuel que factureraient les opérateurs mobiles aux opérateurs de collecte se situerait entre 14 millions et 1,6 milliard d'euros.

**Tableau 8 - Simulations du montant facturé pour une éventuelle prestation de DA Mobile en fonction de son tarif et du ratio fixe-mobile à l'origine des appels**

DA Mobile	Ratio Fixe / Mobile		
	85% - 15%	50%-50%	15%-85%
1c€ / min	14 M€	46 M€	79 M€
5 c€ / min	70 M€	232 M€	394 M€
20 c€ / min	278 M€	927 M€	1 576 M€

**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 ?

**II.a.4) Préconisations et modalités de mise en œuvre**

La généralisation d'un modèle « P » présentant des risques de prévisibilité des impacts économiques sur les différents acteurs de la chaîne de valeur, il apparaît que seul le modèle « C+S » permet d'homogénéiser les principes tarifaires au départ des boucles locales fixes et mobiles et d'anticiper les impacts de cette réforme sur les différents acteurs de la chaîne de valeur.

<sup>29</sup> Source : ARCEP - observatoire annuel du marché des communications électroniques en France, 2010 (provisoire).

**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 » ?

**Question n°8.**

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

La mise en place d'un nouveau modèle de tarification doit se faire selon un calendrier qui permette aux acteurs de préparer les changements et de suivre une feuille de route raisonnable. Pour cela, deux types de scénarios sont envisageables :

- une transition échelonnée sur plusieurs années (3 années par exemple) fondée sur une bascule progressive par type de numéro ou palier tarifaire telle que 080 / 081 au 1<sup>er</sup> janvier 2012, 082 au 1<sup>er</sup> janvier 2013, 0890-0892 au 1<sup>er</sup> janvier 2014 et 0897 et 0899 au 1<sup>er</sup> janvier 2015, ce qui permettrait de lisser progressivement les impacts sur les comptes de résultat des acteurs impliqués ;
- une bascule simultanée à date précise commune pour tous les numéros et tous les acteurs, par exemple au 1<sup>er</sup> juillet 2014, ce qui permettrait de concentrer en une seule fois toutes les actions techniques (développements, paramétrages) et commerciales (supports de communication) liées à cette évolution,

**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 suite de ce document et sans préjudice des réponses à la consultation publique, les pistes d'évolution et leur analyse se poursuivent sous l'hypothèse d'une adoption du modèle « C+S ».**

**II.b) Paliers tarifaires**

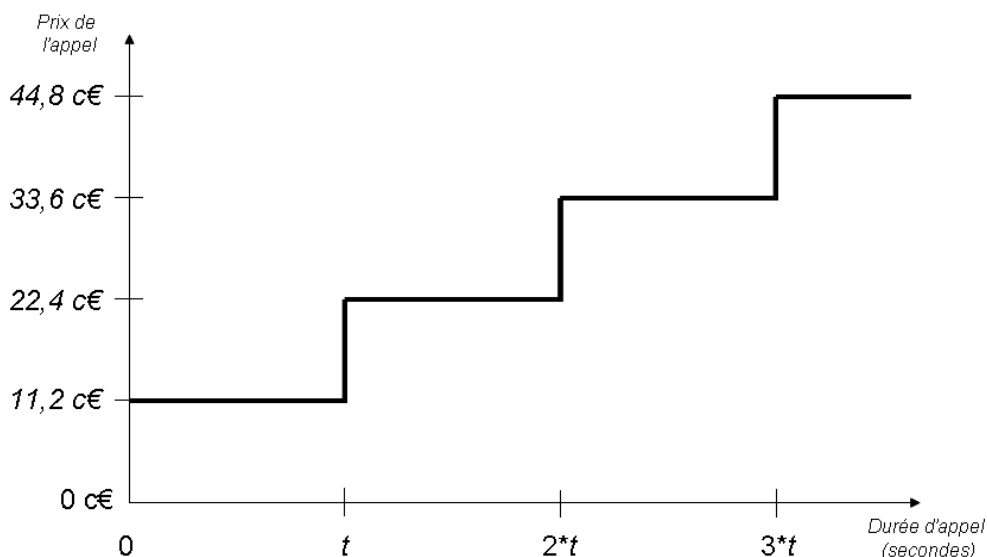
Les mécanismes de tarification pratiqués sur les numéros courts et les numéros longs commençant par 08 constituent une source de complexité. Cette partie présente des évolutions des paliers tarifaires de la composante service (« S ») susceptibles d'en améliorer la lisibilité et la transparence.

**II.b.1) Tarification à la seconde dès la première seconde**

Bien que généralement annoncé à la minute, les paliers tarifaires sont le plus souvent facturés sur la base d'unités téléphoniques de valeur fixe (11,2 c€) qui sont décomptées à une fréquence variable qui dépend du tarif. Ainsi, un montant de

11,2 centimes d'euro est facturé toutes les  $t$  secondes, où la valeur de la durée  $t$  dépend du palier tarifaire comme indiqué dans le Tableau 9. Fréquence de décompte des unités téléphoniques pour chaque palier tarifaire ci-après.

**Figure 7 – Représentation illustrative de l'évolution du prix des appels en fonction de la durée de communication avec une facturation par unité téléphonique**



**Tableau 9. Fréquence de décompte des unités téléphoniques pour chaque palier tarifaire**

Paliers tarifaires	Fréquence
0,12 € / min	$t = 56$ secondes
0,15 € / min	$t = 45$ secondes
0,22 € / min	$t = 30$ secondes
0,34 € / min	$t = 20$ secondes

Ainsi que l'impose l'article L. 113-4 du code de la consommation à certaines offres téléphoniques pour les communications nationales, la tarification à la seconde dès la première seconde<sup>30</sup> constitue, à ce jour, le mode de facturation qui pourrait être considéré comme « normal » car le plus couramment utilisé.

Afin de moderniser la tarification, il est proposé d'abandonner le principe de la facturation par unité téléphonique au profit d'une tarification à la seconde dès la première seconde.

<sup>30</sup> Article L. 113-4 du code de la consommation : « Tout opérateur de téléphonie vocale est tenu de proposer de manière équitable au consommateur, lors de la souscription d'un service de télécommunication, une offre dans laquelle les communications métropolitaines commutées 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 métropolitaines de téléphonie vocale commutées. »

**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 ?

La mise en œuvre de la tarification à la seconde dès la première seconde pouvant se traduire pour la chaîne de valeur, à durée d'appel identique, par une baisse de revenus, une réévaluation des valeurs faciales affichées pourrait s'avérer nécessaire pour en limiter l'impact économique. L'ARCEP restera toutefois attentive à ce que les éventuelles augmentations restent raisonnables et proportionnées au regard des objectifs poursuivis par cette réforme.

**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 ?

**II.b.2) Abandon des tarifications horaires et mixtes**

Les paliers tarifaires associés aux 081 et 0899 présentent deux mécanismes tarifaires complexes que sont la tarification différenciée heure pleine / heure creuse pour le premier et la tarification mixte, au décroché puis à la durée pour les deux.

Il est proposé, d'une part, de supprimer la différenciation horaire en ajustant le palier tarifaire de façon raisonnable et proportionnée, d'autre part, de supprimer les tarifications mixtes en créant une gamme étendue de paliers tarifaires décomptés à l'appel pour répondre aux éventuels besoins (cf. partie suivante).

**Question n° 12.**

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

**II.b.3) Création d'une gamme de paliers à l'acte**

L'étude Harris Interactive, réalisée fin 2009 pour l'ARCEP, faisait ressortir le caractère anxiogène de la tarification à la durée qui ne permet pas au client de connaître *a priori* le prix de la prestation délivrée. Aujourd'hui, il n'existe qu'un seul palier à l'acte : 0,56 € / appel sur les 0897. La création d'une gamme de paliers tarifaires à l'acte, i.e. indépendante de la durée de l'appel pour les services qui le souhaitent, permettrait de renouer avec une plus grande confiance des consommateurs à l'égard des numéros spéciaux.

**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 ?

Des paliers tarifaires supplémentaires à l'acte reprenant le principe existant de tarification à l'appel pourraient être introduits comme par exemple la gamme suivante : 0,05 €, 0,10 €, 0,15€, 0,20 €, 0,35 €, 0,50 €, 1 €, 1,5 €, 2 €, 3 €.

**Question n° 14.**

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

La création de paliers à l'acte, notamment ceux ayant un tarif élevé, peut présenter un risque accru de mécontentement chez le client dont la communication serait interrompue avant la délivrance de la prestation de services achetée. Il apparaît par conséquent souhaitable que le secteur édicte des règles déontologiques visant à prévenir ce type d'incident tel que, par exemple, l'engagement du prestataire de services à rappeler le client en cas de coupure anticipée de l'appel.

**Question n° 15.**

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

**II.b.4) Modalités de mise en œuvre**

La combinaison des mesures évoquées précédemment pourrait aboutir à une nouvelle grille composée, d'une part, de paliers facturés à la durée décomptés à la seconde dès la première seconde et, d'autre part, de paliers facturés à l'acte.

**Question n° 16.**

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

**Tableau 10 – Proposition de nouvelle grille de paliers tarifaires à la durée et à l'appel**

Futurs paliers à la durée	Futurs paliers à l'acte

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.

**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 ?

**Tableau 11 – Propositions d'évolution des valeurs des paliers tarifaires existants**

Palier	Valeur actuelle	Valeur future
1	HP : 0,078 € / appel + 0,028 € / min HC : 0,078 € / appel + 0,014 € / min	
2	0,09 € / min	
3	0,118 € / min	
4	0,15 € / min	
5	0,224 € / min	
6	0,336 € / min	
6	0,562 € / appel	
7	1,351 € / appel + 0,336 € / min	

Compte tenu du principe de migration évoqué ci-dessus, à chaque valeur existante ne peut correspondre qu'une seule valeur proposée. L'ARCEP restera attentive à ce que les réévaluations de ces valeurs soient raisonnables au regard des contraintes économiques liées à la tarification à la seconde dès la première seconde et à l'objectif de lisibilité de la nouvelle grille tarifaire.

**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 » ?

Par ailleurs, il est nécessaire de rappeler qu'une grille tarifaire moderne (transparente et lisible) ne se substitue ni au dispositif d'annonce tarifaire en début d'appel (MGIT), ni à une signalétique efficace, mais vient en complément de ces derniers. La conjugaison de ces éléments d'information doit permettre de redonner confiance aux consommateurs dans les services exploitant des numéros courts et des numéros longs commençant par 08.

**II.c) Evolution des paliers non surtaxés**

**II.c.1) Création d'un palier compatible LME différent du libre-appel**

Certains opérateurs ont demandé à disposer parmi les numéros 08 d'un palier tarifaire compatible avec les dispositions de la loi « LME » différent du palier libre-appel afin de pouvoir mettre en œuvre une interconnexion dite indirecte. Il est proposé la création d'un palier tarifaire avec S=0 applicable aux numéros spéciaux. Ainsi, au regard des réflexions antérieures sur les modalités de facturation de la composante « C » (cf.II.a.2), les numéros utilisant ce palier (C banalisé ; S=0) seraient facturés à l'appelant au même prix que celui des appels vers les numéros fixes géographiques (01 à 05) et non géographiques (09) mais pourraient bénéficier des avantages techniques de l'interconnexion indirecte, notamment la faculté pour l'appelé de maîtriser la qualité de service de bout en bout des appels et d'accéder à certaines fonctionnalités avancées telles que la localisation des appelants.

Un tel palier tarifaire permettrait ainsi aux entreprises de disposer d'un type de numéros supplémentaire pour se conformer à leurs obligations par rapport aux numéros fixes géographiques (01 à 05) ou non géographiques (09).

**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 loi « 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 ?

### **II.c.2) Réaffirmation de la gratuité du palier libre-appel**

Pour rappel, la décision de l'Autorité n°05-1085 p révoit que la tarification appliquée à l'appelant soit gratuite pour les numéros de la forme 080, sans restriction particulière au départ des boucles locales mobiles. Or, dans les faits, les numéros 0800 et 0805 ne sont gratuits que depuis les boucles locales fixes et sont facturés au tarif d'une communication nationale depuis les boucles locales mobiles. Cette situation est susceptible de créer une confusion autour de la notion de gratuité, de nuire à la lisibilité du plan de numérotation de par son hétérogénéité entre boucles locales et de dévaloriser les bénéfices du libre-appel pour les entreprises.

Par ailleurs, avec le développement des offres de téléphonie dite « illimitée » vers les numéros fixes ainsi que la proposition précédente de créer un palier tarifaire pour lequel la composante « S » serait nulle afin de répondre aux obligations de la loi « LME », la gratuité au départ des boucles locales fixes est un avantage de moins en moins spécifique au tarif libre-appel facturé actuellement, ce qui pose la question de sa pérennité à moyen et long terme.

Parallèlement, la seule tranche de numéros gratuite à la fois depuis les fixes et les mobiles (08088) est isolée et semble méconnue des utilisateurs et des entreprises qui pourraient en bénéficier, ce qui se traduit par de très faibles taux d'utilisation<sup>31</sup>. Le coût significatif de la prestation de départ d'appel mobile (cf. II.a.3) (de un centime à plusieurs dizaines de centimes d'euro par minute) peut apparaître comme une barrière significative pour les prestataires de service.

Toutefois, et afin de réaffirmer la gratuité comme caractéristique du tarif libre-appel, il est proposé d'en étendre la gratuité au départ des boucles locales 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 ?

### **II.c.3) Cohabitation entre paliers non surtaxés au sein de la tranche 080**

Afin de contribuer à la lisibilité du plan de numérotation, il est envisagé de scinder la tranche 080 en deux sous-tranches dédiées respectivement aux numéros gratuits et aux numéros compatibles avec la loi « LME ».

---

<sup>31</sup> Les rapports d'utilisation (non publiés) fournis chaque année par les opérateurs attributaires de ce type de numéros confirment leur très faible taux d'utilisation.

**Tableau 12 – Subdivision de la tranche 080 proposée**

Numéros	Tarification actuelle		Nouvelles tarification proposée	
	Fixe	Mobile	Fixe	Mobile
0800 – 0804	Gratuit	Prix d'un appel normal* (sauf 08088)	Gratuit (C=0 ; S=0)	
0805 - 0809			S=0	

La création de ces nouvelles sous-tranches aura des impacts sur les numéros déjà ouverts. Trois cas distincts doivent être analysés :

- les prestataires de services utilisant des numéros commençant par 0800 (plusieurs dizaines de milliers de numéros actifs) qui ne voudraient pas d'une extension de la gratuité au mobile;
- les prestataires de services utilisant des numéros commençant par 0805 (plusieurs dizaines de milliers de numéros actifs) qui désireraient bénéficier de la gratuité généralisée ;
- les prestataires de services utilisant des numéros de la forme 08088 (quelques numéros actifs) qui devraient migrer dans la tranche comprise entre 0800 et 0804.

Afin de faciliter les migrations, il est proposé de pré-réserver la tranche 0806 (respectivement 0801) pour les affectataires de numéros 0800 (respectivement 0805) qui verraient ainsi leur numéro ne changer que d'un seul chiffre. Ces migrations imposant aux éditeurs d'adapter leur communication, se feraient suivant un calendrier adapté leur permettant d'anticiper les changements induits.

**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 ?

Les tranches de numéros courts 30PQ et 31PQ font l'objet du même encadrement tarifaire que la tranche de numéros longs 080. Plusieurs scénarios d'évolution d'encadrement tarifaire de ces tranches sont envisageables au regard de la cohabitation des paliers non surtaxés (gratuits et S=0).

**Tableau 13 – Scénarios d'évolution de l'encadrement tarifaire des tranches 30PQ et 31PQ**

Tranche	Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3	Scénario 4
30PQ	Gratuit ou S=0	Gratuit	Gratuit	S=0
31PQ		S=0		

**Question n°25.**

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

**II.d) Mécaniques tarifaires complexes**

**II.d.1) Tarification au numéro**

Bien que le plan national de numérotation n'associe aux tranches de numéros longs commençant par 08 que des plafonds tarifaires, il semble, au regard des pratiques du secteur, que tous les numéros appartenant à un même bloc 08ABPQ utilisent nécessairement le même palier tarifaire de détail. Il est ainsi impossible que, tout en respectant le plafond de 0,15 € / min applicable à la tranche 0825, des numéros de cette tranche soient tarifés de manière différente.

**Tableau 14 - Illustration du principe de tarification au numéro.**

Numéros	Tarif de détail	Plafond réglementaire en vigueur
08 25 00 00 01	0,15 € / min	0,15 € / min
08 25 00 00 02	0,12 € / min	0,15 € / min
08 25 00 00 03	0,09 € / min	0,15 € / min

Certains opérateurs souhaitent faire disparaître cette contrainte technique qui, selon eux, imposent aux prestataires de services souhaitant modifier le prix de leur service de changer de numéro.

A ce jour, il n'existe aucun obstacle réglementaire à la mise en place de cette évolution dans la mesure où les plafonds tarifaires sont respectés. Il s'agit, toutefois, d'une fonctionnalité nécessitant, pour sa mise en place, une coordination de l'ensemble des opérateurs de boucles locales pour que le changement de tarif décidé par le prestataire de services soit applicable pour tous les clients.

**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 ?

**II.d.2) Modulation tarifaire en cours d'appel**

La modulation tarifaire est une fonctionnalité permettant de changer la tarification de l'appel en cours de communication. Elle pourrait, notamment, être utilisée dans les cas d'appel suivants :

- utilisation de numéros portails qui donneraient accès via un même numéro à des services de tarification différente ;
- mise en place d'un temps d'attente non surtaxé pour les services qui ne sont pas soumis aux dispositions des lois « Chatel » et « LME » imposant la non-surtaxation de l'intégralité de l'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 ?

Compte tenu de la complexité d'un tel mécanisme, il apparaît nécessaire de s'assurer du maintien d'une information tarifaire fiable pour le consommateur et de le protéger éventuellement de pratiques frauduleuses consistant, par exemple, à augmenter la tarification de l'appel à son insu.

Afin de garantir la confiance du consommateur vis-à-vis des numéros sur lesquels est mise en œuvre une modulation du tarif, il serait indispensable pour le secteur de

mettre en place un mécanisme efficace d'information tarifaire s'adaptant au changement de tarifs en cours d'appel.

**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 ?

Au lieu de moduler la valeur de la composante « S » en cours d'appel, un mécanisme intermédiaire pourrait être de ne pas la facturer dès le début de la communication mais d'attendre la transmission d'un « ordre technique » émis par le prestataire de services appelé à l'opérateur de boucle locale de l'appelant. Un tel ordre devrait être précédé par un message informant l'appelant du changement de tarif et éventuellement d'une confirmation de ce dernier *via* une touche de son téléphone (par exemple « # »).

Ce changement de tarification pourrait correspondre pour l'utilisateur à la transition entre, d'une part, un SVI<sup>32</sup> chargé de qualifier automatiquement sa demande et, d'autre part, un conseiller chargé d'y répondre pour les prestations non soumises aux dispositions de la loi « LME ». Ainsi, la communication serait facturée au tarif de la composante « C » (non surtaxée) jusqu'à ce qu'une action spécifique déclenche la facturation de la composante « S ».

Un tel mécanisme permettrait notamment d'éviter que, dans certaines situations de congestion des centres d'appel, les clients ne se retrouvent confrontés à un automate les informant qu'aucun conseiller n'est disponible pour répondre à leur demande et ne soient *in fine* facturés pour une prestation qui n'a pas été délivrée en raison d'un sous-dimensionnement des capacités de traitement d'appels du prestataire de service.

**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 ?

De manière un peu plus sophistiquée, un mécanisme qui permette de démarrer et d'arrêter la facturation de la composante « service » sur la base d'événements transmis par le prestataire de services à l'opérateur de boucle locale de l'appelant

---

<sup>32</sup> serveur vocal interactif



pourrait être envisagé. Ceci permettrait notamment de ne pas surtaxer les temps d'attente lors de transferts d'appels entre conseillers, nécessaires à la prise en charge de la demande du client.

**Question n°34.**

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

### III. Organisation des numéros longs commençant par 08

Cette partie a pour objectif d'étudier plusieurs pistes d'évolution de la structure des catégories de numéros spéciaux pour

- prendre en compte les évolutions de paliers tarifaires proposées dans la partie précédente ;
- faciliter la mise en place de solutions de type contrôle parental ;
- gérer la ressource en numérotation de manière plus efficace et permettre ainsi la création de nouveaux paliers tarifaires à l'acte.

#### III.a) Encadrement tarifaire (6 catégories de A à F)

Au regard des évolutions proposées précédemment, l'encadrement tarifaire des catégories de numéros commençant par 08, décrit dans la décision de l'Autorité n°05-1085, devrait être modifié afin notamment de tenir compte de la création de paliers à l'acte et de la réévaluation des paliers à la durée avec la mise en place d'une facturation à la seconde dès la première seconde.

Le tableau ci-dessous illustre l'encadrement actuellement défini dans le plan national de numérotation et le nouvel encadrement proposé.

**Tableau 15 - 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			

Ce nouvel encadrement réduirait de 12 à 6 le nombre de tranches distinctes avec désormais : une tranche entièrement gratuite, une tranche dont la tarification de

détail serait identique à celle des numéros fixes (non surtaxée) et quatre tranches à taux majoré, classées de façon croissante par rapport au coût des appels. Au sein de chacune de ces tranches, pourraient cohabiter plusieurs tarifs que ce soit à la durée et à l'appel, comme c'est le cas actuellement pour les numéros 0820 où coexistent les paliers à 0,09 € et 0,12 € par minute.

A l'exception de la tranche 0800-0804 qui nécessiterait probablement des migrations, les nouveaux plafonds seraient compatibles avec les paliers tarifaires actuellement en vigueur sur ces tranches.

**Question n° 35.**

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

Par ailleurs, il est proposé de fermer la tranche 0884, dans la mesure où un seul bloc a été attribué et que très peu, voire aucun, numéro de ce type ne seraient actifs.

**Question n° 36.**

Que pensez-vous de fermer la tranche 0884 ?

Compte-tenu de la cohabitation de plusieurs paliers tarifaires au sein de chaque tranche, la transparence tarifaire devrait être assurée par l'annonce tarifaire en début d'appel ainsi que par la mise en place d'une signalétique commune à tous les acteurs. Bien que cette dernière ne relève pas de ses compétences directes, l'ARCEP rappelle qu'il s'agit d'une recommandation figurant dans le rapport du CGTI qu'elle avait reprise dans ses propositions de février 2011 afin d'inciter les acteurs du secteur à se coordonner pour la définir puis la mettre en place.

Ainsi que cela avait été évoqué dans le document « Améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales », cette signalétique pourrait, par exemple, se caler sur les 6 plafonds tarifaires du plan de numérotation.

**Tableau 16 - Exemple illustratif de catégorisation tarifaire**

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

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

(\*\*) Rectification apportée le 15 septembre 2011

**Question n° 37.**

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

**III.b) Pénurie identifiée sur les 081 / 0892 au S2-2010**

Compte-tenu de la raréfaction des ressources en numérotation pour la tranche 0892, à partir du 2<sup>ème</sup> semestre 2010, une consultation publique lancée en 2010<sup>33</sup> par l'ARCEP proposait au secteur de l'étendre en utilisant la tranche 0893. L'assouplissement de l'encadrement tarifaire décrit dans la partie précédente répond au risque de pénurie, dans la mesure où n'importe quel bloc libre de la tranche 0890-0894 pourrait être utilisé pour le palier tarifaire de la tranche 0892.

**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 ?

**III.c) Réserve de tranches pour les services soumis à contrôle parental**

A ce jour, il n'existe pas de mécanisme permettant aux opérateurs de boucle locale d'identifier facilement les numéros longs commençant par 08 proposant des contenus adultes afin de les bloquer en cas d'activation par le titulaire de la ligne de mécanismes de contrôle parental.

Afin d'en faciliter la mise en place, il est proposé d'identifier une tranche qui serait officiellement bloquée par les mécanismes de contrôle parental. Choisir un numéro dans cette tranche serait de la responsabilité du prestataire de services qui pourrait ainsi se conformer à des obligations d'ordre déontologique relatives au service qu'il propose par téléphone.

Afin de ne pas contraindre la liberté des éditeurs de ces services de choisir leur prix, il est proposé de choisir une tranche à tarif libre jusqu'à présent inutilisée pour cet usage, par exemple la tranche 0895.

**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 ?

<sup>33</sup> Consultation publique du 6 octobre 2010 portant sur l'extension de tranches de numéros pour des services vocaux à valeur ajoutée commençant par 08

### **III.d) Granularité d'attribution des numéros**

Les numéros longs commençant par 08 sont attribués actuellement par blocs ABPQ<sup>34</sup> de 10 000 numéros. Le taux d'utilisation de ces blocs étant inférieur à 10%, l'ARCEP s'interroge sur l'opportunité de réduire la granularité d'attribution de ces numéros en blocs ABPQM de 1 000 numéros. Une telle évolution permettrait non seulement d'améliorer la gestion de la ressource rare mais surtout d'accompagner l'augmentation du nombre de paliers tarifaires et des besoins en numéros correspondants. Par ailleurs, il est utile de rappeler que la décision de l'ARCEP n°05-1084 en date du 15 décembre 2005 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation envisageait une telle réduction de la granularité d'attribution dans ses motifs :

*«Bloc de Numéros : plus petite quantité de numéros consécutifs attribuable en dehors des numéros attribués à l'unité. Elle est généralement de 10000 numéros (forme « ZABPQ »), elle pourra être de 1000 numéros (forme « ZABPQ M»), après consultation des opérateurs concernés ».*

#### **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 ?

### **III.e) Utilisation de la tranche 0850**

La décision de l'Autorité n°05-1085 précitée dispose que : *« Les numéros commençant par 085 sont utilisés comme préfixes d'accès aux services de réseaux privés virtuels. Ils permettent à un utilisateur d'accéder, en une seule étape de numérotation et à partir d'une boucle locale, à ces services. »*

A ce jour, 13 blocs de 100 000 numéros ont été attribués au sein de la tranche 0850. L'ARCEP souhaiterait avoir des précisions sur l'utilisation de cette tranche et sur les besoins actuels et futurs auxquels elle répond.

#### **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 ?

<sup>34</sup> Les dix chiffres constituant les numéros longs du plan national de numérotation français sont représentés de manière suivante : E Z A B P Q M C D U.

## IV. Prestations sur le marché de l'interconnexion

Les évolutions dans la tarification de détail préconisées dans les parties qui précèdent impliquent des évolutions ou des adaptations dans les modèles de tarification de gros sous-jacents.

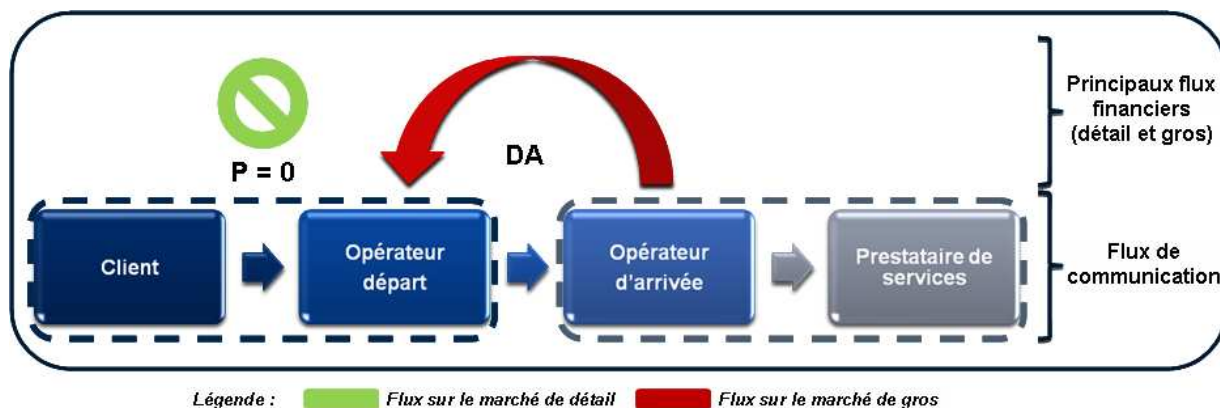
Cette section présente le modèle de tarification de gros cible, proposé par l'ARCEP, tout d'abord dans le cas des appels vers les numéros spéciaux gratuits, puis dans le cas des appels vers les numéros spéciaux payants.

### IV.a) Cas des numéros spéciaux gratuits ( $C=0$ ; $S=0$ )

Dans le cas des numéros spéciaux gratuits, le modèle de gros en vigueur (décrit dans la section I.a.3.2) ci-avant) est déjà adapté à l'évolution envisagée par l'ARCEP. L'ARCEP propose donc de conserver ce modèle dans le dispositif cible, en l'élargissant à l'ensemble des numéros spéciaux gratuits.

Le modèle cible ainsi proposé est rappelé ci-dessous.

Schéma 17 – Modèle de gros cible proposé, dans le cas de numéros spéciaux gratuits



Le tarif de départ d'appel reste ainsi la composante tarifaire clef du modèle de tarification de gros pour les appels vers les numéros spéciaux gratuits. Le tableau suivant rappelle à ce titre les principes qui régissent l'évolution de ce tarif, en fonction de l'opérateur de départ.

**Tableau 18 – Cadre réglementaire applicable aux appels vers les numéros spéciaux gratuits, en fonction de l'opérateur départ**

Opérateur départ	Cadre applicable
France Télécom	La décision n°2011-0926 d'analyse des marchés de la téléphonie fixe en date du 26 juillet 2011, remplaçant la décision n°2008-0896 fixera les plafonds tarifaires applicables jusqu'à 2014 <sup>35</sup> .
Autres opérateurs (opérateurs mobiles et alternatifs fixes)	La décision n°2007-0213 fixe les principes, y compris tarifaires.  Des décisions de règlement de différend peuvent venir préciser ces principes. Ainsi, la décision n°2010-1351 en date du 14 décembre 2010, réglant un différend entre France Télécom et SFR, a précisé les plafonds tarifaires de départ d'appel applicables par SFR à l'encontre de France Télécom ainsi que les principes ayant conduit à leur détermination.

L'ARCEP relève qu'à ce jour, les tarifs appliqués par les opérateurs mobiles pour le départ d'appel à destination des numéros spéciaux gratuits sont généralement de l'ordre de plusieurs centimes – voire dizaines de centimes – par minute. Elle note que ces tarifs apparaissent extrêmement élevés au regard des tarifs pratiqués par les opérateurs fixes, qui sont situés dans l'intervalle entre 0,445 et 0,79 c€/min, y compris en tenant compte des différences de coûts de fourniture de la prestation entre réseaux fixes et réseaux mobiles. L'ARCEP s'interroge ainsi quant aux raisons justifiant un tel écart et quant au caractère raisonnable des niveaux tarifaires pratiqués par les opérateurs mobiles pour ce type de prestation.

**Question n°43.**

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

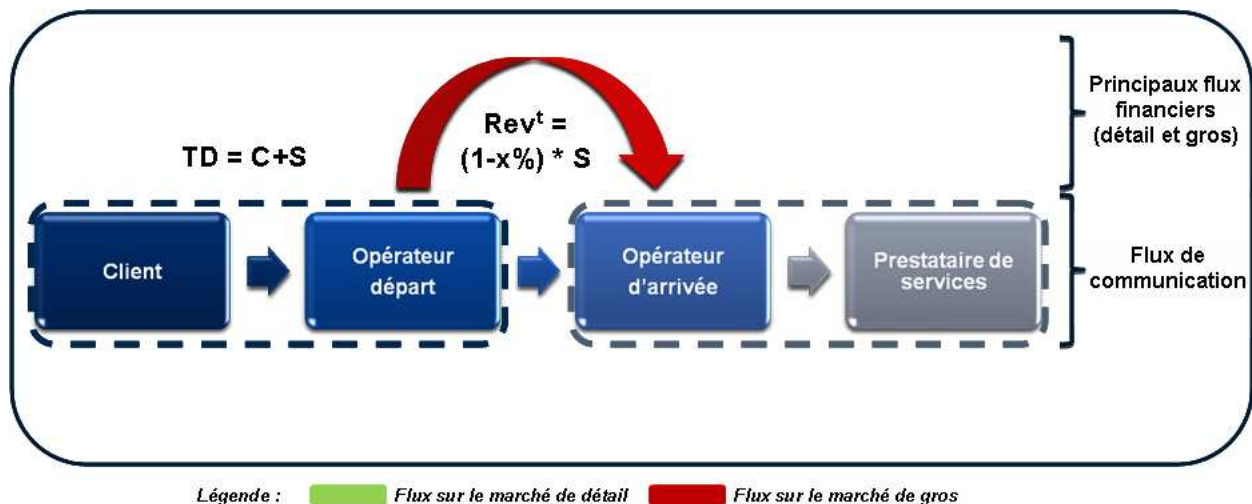
**IV.b) Cas des numéros spéciaux payants (C banalisé ; S≥0)**

Dans le cas des numéros spéciaux payants, le modèle de gros en vigueur au départ des mobiles vers les tranches 080 et 081 (décrit dans la section IV.A.1. ci-avant) est déjà adapté à l'évolution envisagée par l'ARCEP. L'ARCEP propose donc de conserver ce modèle dans le dispositif cible, en l'élargissant à l'ensemble des numéros spéciaux payants.

Le modèle cible ainsi proposé est rappelé ci-dessous.

<sup>35</sup> Cette décision entrera en vigueur dès sa parution prochaine au Journal officiel.

### Schéma 19 – Modèle de gros cible proposé, dans le cas de numéros spéciaux payants



Ce schéma tarifaire cible assure que :

- l'opérateur départ réalise un revenu net correspondant à la somme de C (tarif banalisé d'une communication vers un numéro géographique) au titre de l'acheminement physique de la communication et d'un pourcentage x% (dit « *taux de peines et soins* ») de la valeur S du service, au titre de l'intermédiation commerciale qu'elle réalise pour le compte du prestataire de services ;
- le reste de la facture de détail, soit  $(1 - x\%) * S$ , est reversé en amont de la chaîne de valeur. Cette somme est alors partagée, sur une base commerciale puisque la pression concurrentielle s'applique, entre le prestataire de services et les intermédiaires techniques qu'il a utilisés : opérateur de terminaison, de collecte, etc.

La décision de l'Autorité n°2007-0213 restant applicable, elle continuera d'imposer à chacune des parties de faire droit aux demandes raisonnables, y compris tarifaires, de l'autre partie.

C et S étant connus et fixés, le taux de peines et soins x% appliqué par l'opérateur départ est le seul élément variable laissé à l'appréciation de celui-ci. L'ARCEP considère que le caractère raisonnable du futur niveau de reversement appliqué par l'opérateur détail pourra s'analyser en particulier au regard des critères suivants :

- au départ des fixes, le TRC (taux de retenue composite) de l'opérateur départ, qui traduit la part globale de la valeur facturée au détail retenue à l'opérateur départ, n'a *a priori* pas de raison d'augmenter dans le modèle cible par rapport sa valeur actuelle ;
- au départ des mobiles, le TRC actuel, dont on a dit précédemment qu'il excédait nettement la valeur au départ des fixes et paraît à ce titre excessif, devrait donc évoluer très fortement à la baisse dans le modèle cible. En particulier, la composante C tenant intrinsèquement compte de la différence de coûts d'acheminement technique entre accès fixe et accès mobile, les taux de peines et soins « x% » cibles au départ des accès fixes et au départ des accès mobiles (qui traduisent la part de la valeur de la composante service S retenue par l'opérateur départ au titre de l'intermédiation commerciale,



identique dans les deux situations) devraient être très proches dans le modèle cible, soit  $X_{\text{mobile}} \approx X_{\text{fixe}}$ .

**Question n° 44.**

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

Certains opérateurs indiquent que la mise en œuvre des différentes adaptations des modèles de gros et de détail de communication à destination des numéros spéciaux va entraîner des investissements conséquents de la part des opérateurs départ dont les effets seraient bénéfiques pour l'ensemble de la chaîne de valeur. Ils demandent ainsi à ce que l'ensemble des acteurs de la valeur participent au financement de ces investissements au moyen d'une augmentation des taux de peines et soins, ce qui *in fine* augmenterait leur niveau de TRC.

L'ARCEP attend des données qualitatives et quantitatives de la part de ces opérateurs sur les évolutions nécessaires, leur coût de mise en œuvre et les éventuelles augmentations des taux de peines et soins souhaitées avant de se prononcer sur cette question. Elle s'interroge par ailleurs afin de savoir si le taux de peines et soins qui impacte les éditeurs en fonction du prix de la prestation de services qu'ils délivrent est le meilleur outil pour répartir le financement des investissements qui bénéficient à tous les acteurs indépendamment de leur tarif.

**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'ARCEP dans la présente consultation publique ? Quels est, selon vous, la meilleure manière de répartir leur financement entre les différents acteurs de la chaîne de valeur ?

L'ARCEP note que certains opérateurs suggèrent la mise en œuvre d'une composante tarifaire complémentaire, de gros, au titre du dimensionnement des faisceaux d'interconnexion par l'opérateur départ, dont le niveau tarifaire pourrait être celui des blocs primaires numériques (BPN) vendus dans le cadre de la prestation de terminaison d'appel. Cette composante, liée au trafic (usage ou capacité) et non au revenu de détail, répondrait notamment à la demande des prestataires de service, *via* son opérateur de collecte, de maîtriser le dimensionnement de bout en bout de la communication.

Toutefois, la composante « C » a déjà vocation à couvrir les coûts d'une communication de bout en bout. Par conséquent, l'ARCEP ne serait *a priori* pas opposée à la mise en œuvre d'une telle composante tarifaire de gros si tant est qu'elle soit prise en compte dans l'évaluation du caractère raisonnable du futur taux de retenue composite (TRC) préalablement exposé dans la section I.a.3.2). Ainsi, la mise en œuvre d'une telle composante complémentaire entraînerait nécessairement la diminution compensatoire du taux de peines et soins appliqué par l'opérateur départ.

**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, favoriseriez-vous une tarification à l'usage ou à la capacité ? Pour quelles raisons ?

**IV.c) Conclusion**

Le tableau présenté page suivante récapitule l'évolution proposé du modèle de gros, en adéquation avec l'évolution proposée précédemment du modèle de détail.

**Tableau 20 – Evolution proposée du cadre réglementaire applicable aux appels vers les numéros spéciaux, en fonction de l’opérateur départ**

Type de numéros spéciaux	Modèle actuel		Modèle futur (toutes origines)	
08088	« Gratuit-gratuit » TD = 0 RN <sub>OD</sub> = DA		Spécificité disparaît => Migration des services dans 0800 à 0804 ci- dessous	
0800 à 0804	<u>Libre appel</u>		<u>Gratuit</u> TD = 0 RN <sub>OD</sub> = DA	
0805 à 0809	<i>Depuis fixe :</i> TD = 0 RN <sub>OD</sub> = DA Rev <sup>t</sup> = 0	<i>Depuis mobile :</i> TD = C RN <sub>OD</sub> ≈ C Rev <sup>t</sup> ≈ 0	<u>A tarif standard</u> (non gratuit non surtaxé) TD = C RN <sub>OD</sub> = C Rev <sup>t</sup> = 0	
081	<u>Surtaxé palier 1</u>  <i>Depuis fixe :</i> TD = P RN <sub>OD</sub> = DA + x% * P Rev <sup>t</sup> = (1 - x%) * P - DA		<i>Depuis mobile :</i> TD = C + P <sup>36</sup> RN <sub>OD</sub> ≈ C + x% * P Rev <sup>t</sup> ≈ (1 - x%) * P	<u>A tarif majoré</u> TD = C + S RN <sub>OD</sub> ≈ C + x% * S Rev <sup>t</sup> ≈ (1 - x%) * S
118xyz, 3BPQ, 082, 089, etc.	<u>Surtaxé autre palier</u>  <i>Depuis fixe :</i> TD = P RN <sub>OD</sub> = DA + x% * P Rev <sup>t</sup> = (1 - x%) * P - DA		<i>Depuis mobile :</i> TD = A <sup>37</sup> + P RN <sub>OD</sub> ≈ A + x% * P Rev <sup>t</sup> ≈ (1 - x%) * P	

**TD** : tarif de détail (facturé à l'utilisateur appelant, i.e. le consommateur)

**RN<sub>OD</sub>** : revenu net de l'opérateur départ (i.e. après reversement)

**Rev<sup>t</sup>** : reversement d'une partie du tarif de détail en amont de la chaîne de valeur

**P** : prix appliqué au départ du fixe (i.e. tarif de détail au départ du fixe)

**C** : composante communication du tarif de détail, à tarif banalisé

**A** : composante communication du tarif de détail, à tarif non banalisé

**S** : composante service du tarif de détail (à la discrétion du prestataire de service)

**DA** : départ d'appel

**x%** : taux de commission commerciale (ou de « peines et soins »)

<sup>36</sup> Il s'agit bien de la valeur du tarif de détail au départ des fixes (TD = P).

<sup>37</sup> Où A ≥ C, A étant défini par l'opérateur départ sans contrainte.

## V. Evolution des définitions et terminologies

Cette partie a pour objectif de clarifier et de préciser certaines terminologies utilisées dans la décision de l'Autorité n°05-1085 précitée qui définit le plan national de numérotation.

### V.a) Catégories de numéros

#### V.a.1) Définitions actuellement en vigueur

La décision n°05-1085 précitée définit 2 grandes catégories de numéros :

- « les numéros de communications interpersonnelles » qui comprennent les « numéros géographiques » (01-05), les « numéros mobiles » (06 et 07) et les « numéros non géographiques » (09) ;
- « les numéros d'accès à des services » qui comprennent notamment les « numéros d'accès à des services vocaux à valeur ajoutée » (080, 081, 082, 088, 089), les « numéros courts » (3BPQ), les « numéros d'accès à des services de renseignements » (118 XYZ) et les « numéros d'assistance opérateur » (10YT) ».

Par ailleurs, les motifs de cette décision comportent les définitions suivantes :

- « Les communications interpersonnelles désignent l'ensemble des communications électroniques, parmi lesquelles les communications téléphoniques, entre des utilisateurs finals particuliers ou professionnels, qui ne sont pas réalisées dans le cadre de l'accès à un service à valeur ajoutée » ;
- « Les services à valeur ajoutée désignent les prestations consistant à fournir principalement des communications au public par voie électronique accessibles avec une ressource en numérotation ».

Par ailleurs, la directive européenne 2009/140/CE modifiant la directive 2002/22/CE (directive « service universel ») définit, à l'article 2 les terminologies suivantes relatives aux catégories de numéros :

- « d) «numéro géographique»: numéro du plan national de numérotation téléphonique dont une partie de la structure numérique contient une signification géographique utilisée pour acheminer les appels vers le lieu physique du point de terminaison du réseau (PTR) » ;
- « f) «numéro non géographique»: numéro du plan national de numérotation téléphonique qui n'est pas un numéro géographique. Il s'agit notamment des numéros mobiles, des numéros d'appel gratuits et des numéros à taux majoré ».

### **V.a.2) Rappel du contexte des préconisations de l'enquête administrative**

L'enquête administrative portant sur les pratiques d'exclusion d'appels téléphoniques vers certains numéros du plan national de numérotation des offres d'abondance, ouverte le 22 décembre 2009 par la décision n° 2009-1151<sup>38</sup> et clôturée le 22 juillet 2010<sup>39</sup> par la décision n° 2010-0806, a permis de mettre en évidence certaines incompréhensions sur la portée normative des terminologies utilisées dans la décision n° 05-1085 précitée. Certains opérateurs les ont interprétées, à tort, comme légitimant les pratiques d'exclusions objet de l'enquête précitée. Il apparaît ainsi nécessaire de préciser plus nettement ces termes pour éviter de futures confusions.

Conformément à la proposition évoquée dans la décision n° 2010-0806 précitée de « *mettre en œuvre une évolution des textes en cause dans le sens d'une plus grande clarté* », l'ARCEP propose de modifier les définitions conformément aux conclusions de l'enquête administrative en confirmant qu'elles « *se réfèrent moins à des services qu'à un modèle économique sous-jacent, désigné par le type de numéro employé, et choisi par les appelés* ». Il revient ainsi au destinataire de décider de son modèle économique de détail (appel gratuit, appel à tarification normale ou appel surtaxé) et *in fine* du modèle d'interconnexion correspondant à travers le choix de son type de numéro.

### **V.a.3) Propositions d'évolution des terminologies et des définitions**

Dans ces conditions, il est proposé d'utiliser une terminologie totalement indépendante de la nature du service et relativement proche de celle utilisée dans la décision n° 98-1046 qui est à l'origine de l'organisation actuelle de la tranche 08:

- la terminologie « *numéros de communications interpersonnelles* », caractérisant les numéros dont la valeur Z est comprise entre 1 et 7 ou égale à 9, serait remplacée par la terminologie « *numéros standards* » ;
- la terminologie « *numéros d'accès à des services* », caractérisant les numéros dont la valeur Z est égale à 8 ainsi que les numéros courts, serait remplacée par la terminologie « *numéros spéciaux* ».

Le tableau ci-dessous synthétise les anciennes et nouvelles désignations pour les différentes catégories de numéros du plan de numérotation.

---

<sup>38</sup> Décision n° 2009-1151 de l'ARCEP en date du 22 décembre 2009, portant ouverture d'une enquête administrative en application de l'article L. 32-4 du CPCE à l'encontre de diverses sociétés portant sur les pratiques d'exclusion d'appels téléphoniques vers certains numéros du plan national de numérotation des offres d'abondance.

<sup>39</sup> Décision n° 2010-0806 de l'ARCEP en date du 22 juillet 2010 clôturant l'enquête administrative ouverte en application de l'article L. 32-4 du CPCE portant sur les pratiques d'exclusion d'appels téléphoniques vers certains numéros du plan national de numérotation des offres d'abondance.

**Tableau 21 – Synthèse des évolutions de désignation des catégories de numéro**

Numéros	Terminologie actuelle		Nouvelle terminologie proposée	
	Catégorie	Sous-catégorie	Catégorie	Sous-catégorie
01-05	Communications interpersonnelles	Numéros géographiques	Numéros standards	Numéros géographiques
06-07		Numéros mobiles		Numéros mobiles
09		Numéros non géographiques		Numéros non géographiques
080	Accès à des services	Numéros d'accès à des services vocaux à valeur ajoutée dans la tranche Z=8	Numéros spéciaux	Numéros spéciaux vocaux gratuits
081-082-089				Numéros spéciaux vocaux à tarification standard
				Numéros spéciaux vocaux à tarification majorée
0836		Numéros d'accès à des services de données		Numéros spéciaux de données
085		Numéros d'accès à des services de réseau privé virtuel		Numéros spéciaux de réseau privé virtuel
086		Numéros d'accès à Internet par réseau commuté		Numéros spéciaux d'accès Internet par réseau commuté
30PQ / 31PQ		Numéros d'accès à des services à valeur ajoutée dans la tranche 3BPQ		Numéros courts 3BPQ à tarification non majorée
32PQ / 36PQ / 39PQ				Numéros courts 3BPQ à tarification libre
118 XYZ		Numéros d'accès à des services de renseignements		Numéros d'accès à des services de renseignements
10YT		Numéros d'assistance opérateur 10YT		Numéros d'assistance opérateur

**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 ?

**V.b) Numéros surtaxés**

**V.b.1) Rappel de la loi Chatel**

L'article 16 de la loi « Chatel » précitée impose à l'ARCEP d'identifier « au sein du plan national de numérotation téléphonique, la liste des numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés » afin que les fournisseurs de communications électroniques puissent rendre accessibles leurs services clients via des numéros non surtaxés, c'est à dire « qui ne figurent pas sur cette liste ».

Afin de répondre à cette obligation, l'ARCEP a exposé les principes permettant de définir la notion de surtaxation des appels dans sa décision n° 2008-0512<sup>40</sup> ainsi

<sup>40</sup> Décision n° 2008-0512 de l'ARCEP en date du 6 mai 2008 modifiant la décision n° 2005-1085 de l'ARCEP du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation.

qu'au sein de la consultation publique de l'été 2009 sur les numéros commençant par 080 et 081. La grille d'analyse retenue repose sur trois axes :

- pression concurrentielle sur le prix exerçable par le consommateur ;
- fixation du prix (sur le marché de détail) ;
- reversement (sur le marché de gros).

A l'issue de cette analyse, deux conditions conjointes (l'une sur le marché de gros et l'autre sur le marché de détail) nécessaires et suffisantes ont été explicitées dans la décision pour qualifier la notion de surtaxation :

- condition sur le marché de gros : « *l'opérateur d'arrivée reçoit une rémunération qu'il détermine et qui est supérieure au tarif d'une terminaison d'appel [fixe]* ».
- condition sur le marché de détail : « *l'appelant (ou le consommateur au cas d'espèce) se voit imposer une offre tarifaire non-négociable et non-soumise au libre jeu de la concurrence prévalant sur les marchés des communications électroniques* ».

A la lecture de ces critères et compte-tenu de l'organisation actuelle de ce secteur, les numéros spéciaux commençant par 081, 082, 089 ainsi que les numéros courts utilisant les mêmes paliers tarifaires sont surtaxés. A l'inverse, les numéros spéciaux commençant par 080 et les numéros courts utilisant le même tarif ne sont pas surtaxés dans la mesure où la condition imposée sur le marché de gros n'est pas satisfaite puisque l'opérateur d'arrivée ne perçoit pas de terminaison d'appel et à l'opposé rémunère l'opérateur de départ.

### ***V.b.2) Adaptation à la nouvelle structure de détail***

La mise en place d'une structure de détail de type « C + S », dissociant la partie rémunérant la communication (« C ») de celle rémunérant la prestation de services (« S »), nécessite de revoir la définition de la notion de surtaxation.

En ce qui concerne la composante « C », dans la mesure où elle serait facturée au détail de manière identique aux appels vers les numéros standards géographiques du territoire<sup>41</sup> de l'appelant, l'offre tarifaire de détail correspondante est soumise au jeu de la concurrence qui prévaut sur le marché des appels vers les numéros fixes géographiques. Par ailleurs, au regard des échanges précédents sur l'évolution du modèle de gros, elle ne devrait pas donner lieu à un reversement de l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée supérieur au prix de la terminaison d'appel. Dans ces conditions, la composante « C » n'intervient pas pour qualifier la notion de surtaxation.

En ce qui concerne la composante « S », celle-ci est effectivement définie de manière identique depuis toutes les boucles locales pour en faciliter la lisibilité tarifaires des consommateurs et fait l'objet d'un reversement de l'opérateur départ à l'opérateur d'arrivée pour rémunérer *in fine* le service délivré par le prestataire de service.

---

<sup>41</sup> Par territoire, il est fait référence à l'une des zones géographiques suivantes : France Métropolitaine, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et La Réunion.

Ainsi, un tarif « C + S » (et le numéro correspondant) est considéré comme surtaxé si et seulement si le tarif de la composante « S » est strictement positif. En conclusion, cette réforme ne change pas la liste des numéros pouvant être surtaxés.

**Tableau 22 – Caractérisation des blocs de numéros au regard de la notion de surtaxation**

Numéros	Désignation	Surtaxé
0800-0804	Numéros spéciaux vocaux gratuits	Non
0805-0809	Numéros spéciaux vocaux à tarification standard	Non
081 / 082 / 089	Numéros spéciaux vocaux à tarification majorée	Oui
30PQ / 31PQ	Numéros courts 3BPQ à tarification non majorée	Non
32PQ / 36PQ / 39PQ	Numéros courts 3BPQ à tarification libre	Selon tarif
118 XYZ	Numéros d'accès à des services de renseignements	Selon tarif
10 YT	Numéros d'assistance opérateur	Selon tarif

**Question n° 48.**

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

Ainsi, pour se conformer aux dispositions de la loi « LME », les entreprises auraient ainsi le choix entre des numéros fixes non géographiques (01 à 05), des numéros fixes non géographiques (09), des numéros spéciaux vocaux gratuits (0800-0804), des numéros spéciaux vocaux à tarification standard (0805-0809) et des numéros courts au tarif équivalent.



## VI. Lutte contre la fraude et encadrement déontologique

### **VI.a) Utilisation de numéros surtaxés comme identifiant d'appelant (CLI)**

Afin de lutter contre les appels à rebonds<sup>42</sup> qui utilisent comme identifiant d'appelant (il s'agit du numéro de l'émetteur qui s'affiche) des numéros surtaxés, l'ARCEP propose de mettre en œuvre une recommandation du groupe de travail européen NaN<sup>43</sup> visant à interdire l'utilisation de ces numéros comme identifiant d'appelant. Cette interdiction devrait fortement limiter cette pratique dite aussi de ping call dans la mesure où le numéro de rebond est dans le corps du message.

Cette interdiction réglementaire permettrait ainsi aux différents opérateurs de la chaîne de valeur (opérateurs de boucle locale, opérateurs de transit et opérateurs de collecte), de mettre en place des mécanismes permettant le filtrage (blocage ou masquage) de ces appels en leur apportant une sécurité juridique.

#### **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 ?

<sup>42</sup> Ou « *ping call* » : pratique consistant à faire sonner brièvement un mobile, une ou deux sonneries maximum, en utilisant comme identifiant d'appelant un numéro surtaxé, généralement en 0899.

<sup>43</sup> Recommandation du groupe de travail « *Numbering and Naming* » de la conférence européenne des postes et télécommunications ; ECC report 133 « *increasing trust in calling line identification and originating identification* » - septembre 2009

## **VI.b) Mise en place des instances de contrôle déontologiques**

Constatant que la disparition des CST<sup>44</sup> et CTA<sup>45</sup>, instances historiques d'encadrement déontologique de ce marché, limite la capacité du secteur à prendre des mesures d'ordre déontologique que ce soit pour préciser la légitimité des usages ou pour en encadrer les dérives, l'ARCEP avait, dans la proposition n°22 du document « Améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales », invité « *les acteurs du secteur à réfléchir à l'instance déontologique, associant l'ensemble des parties prenantes du secteur (opérateurs, prestataires de services, consommateurs), qui définirait les règles sur l'usage légitime des SVA, [...], et pourrait en assurer le suivi* ».

L'ARCEP estime que, pour qu'une instance chargée de définir les règles déontologiques et assurant leur application bénéficie de toute la légitimité requise, le respect des principes suivants apparaît souhaitable :

- prise en compte équitable de l'avis de l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur SVA (opérateurs, prestataires de services, associations de consommateurs, associations patronales et administrations) afin de légitimer les décisions ;
- respect des échanges contradictoires pour les cas litigieux qui, aujourd'hui, dépendent des moyens juridiques et financiers dont disposent les parties en présence (les opérateurs les plus importants étant vraisemblablement suffisamment équipés en moyens juridiques pour lutter contre les prestataires de services peu scrupuleux auxquels ils fournissent des services et des numéros SVA) ;
- solidité juridique des décisions prises et notamment dans le cadre de procédures précontentieuses à l'encontre des acteurs convaincus de fraude.

Si la démarche de co-régulation toujours encouragée par l'ARCEP ne devait pas se matérialiser au plus vite par la création d'une instance déontologique légitimée par une représentation de toutes les parties prenantes du secteur et respectant les principes évoqués ci-dessus, sa mise en œuvre au travers d'une disposition réglementaire serait pleinement justifiée.

Cette instance déontologique, chargée des problématiques de contrôle de la loyauté des services, de leur usage légitime et du règlement rapide des litiges, pourrait être constituée de représentants qualifiés des utilisateurs de numéros spéciaux, des professionnels du secteur tant prestataires de services qu'opérateurs, et éventuellement de magistrats afin de garantir une solidité juridique à ses décisions précontentieuses en matière de règlements de différends.

Par ailleurs, depuis la publication de la recommandation n° 22 précitée, le Gouvernement a mis en place par décret un conseil national du numérique (CNN) intervenant sur des missions d'ordre consultatif, relativement éloigné d'objectifs liés à la définition et la mise en œuvre de règles déontologiques.

---

<sup>44</sup> Le CST (conseil supérieur de la télématique) adoptait des recommandations de nature déontologique applicables à ces services et à leurs conditions d'accès. Sa fonction était définie dans l'article D. 406-1-2 du CPCE qui fut abrogé le 9 juin 2009

<sup>45</sup> Le CTA (comité de la télématique anonyme) chargé de faire respecter les recommandations du CST et de traiter les différends. Sa fonction était définie dans l'article D. 406-2-2 du CPCE qui fut abrogé le 9 juin 2009

**Question n°52.**

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

## VII. Numéros à fonctionnalité banalisée

### VII.a) Cadre réglementaire

Le plan national de numérotation prévoit que certains numéros d'accès à des services de la forme 3BPQ peuvent être utilisés pour fournir des services liés à la ligne d'un abonné. Ces numéros sont appelés « numéros à fonctionnalité banalisée » (NFB). Ils ne sont pas attribués à un opérateur en particulier et leur utilisation n'entraîne pas le paiement d'une redevance. Enfin, l'appel vers ces numéros est gratuit pour l'appelant, quel que soit le réseau utilisé.

La liste de ces numéros à fonctionnalités banalisées et des services associés est établie par l'ARCEP, qui peut la modifier ou la compléter après consultation des opérateurs, des représentants des utilisateurs et de toute partie concernée.

A ce jour, est inscrit à cette liste de numéros à fonctionnalités banalisées, le numéro « 3008 » qui permet de joindre le numéro d'accès à un serveur gratuit d'information tarifaire pour les appels à destination des services à valeur ajoutée.

### VII.b) Besoin d'un NFB pour la conservation du numéro

Le processus de conservation du numéro mobile prévoit que les opérateurs mobiles mettent à disposition des abonnés grand public un serveur vocal d'information spécifique à la conservation des numéros mobiles, lequel doit être accessible librement et gratuitement depuis la ligne mobile de l'abonné, même en cas de crédit expiré ou épuisé et sans imposer une authentification préalable de l'appelant. Le serveur d'information permet à l'appelant d'accéder à des informations relatives au titulaire du contrat, aux éventuelles durées d'engagement et au relevé d'identité opérateur (RIO) nécessaire à la mise en œuvre de la procédure de conservation du numéro.

Les opérateurs mobiles ont mis en place ce service d'information conformément aux dispositions de la décision de l'Autorité n°06-038 1<sup>46</sup>, via un numéro d'accès propre à chacun d'entre eux. A des fins de transparence, l'Autorité propose que le numéro d'accès à ces serveurs soit commun à l'ensemble des opérateurs.

L'ARCEP considère que ce service d'information sur la conservation du numéro appartient bien à la catégorie des services susceptibles de bénéficier d'un numéro à fonctionnalité banalisée. En effet, il serait, d'une part, spécifiquement lié à la ligne de l'abonné (et non à l'opérateur) dans la mesure où il délivre des informations nécessaires à la conservation du numéro dudit abonné et, devrait, d'autre part, être accessible gratuitement.

---

<sup>46</sup> Décision n°06-0381 de l'ARCEP en date du 30 mars 2006 précisant les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles en métropole.

Dans le cadre des réunions multilatérales du groupe portabilité mobile en métropole (GPM), l'ARCEP a identifié le numéro court 3179 comme étant susceptible d'être le numéro à fonctionnalité banalisée dédié à l'accès au serveur vocal d'information sur la conservation du numéro propre à chaque opérateur. Ce numéro devrait être en service dans les meilleurs délais, et au plus tard le 7 novembre 2011 ; les numéros actuels de chaque opérateur resteraient néanmoins accessibles en parallèle jusqu'au mois de juin 2012.

Ce numéro à fonctionnalité banalisée pourrait, par la suite, être étendu au processus de conservation des numéros fixes.

**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 ?

**VII.c) Rappel du besoin exprimé lors de précédentes consultations publiques**

Certains services qui pourraient correspondre à des services à fonctionnalité banalisée, comme la messagerie ou l'identification du dernier appelant, sont fournis par des opérateurs sur des numéros 3BPQ, qui leur sont attribués, ou sur des numéros issus de leur plan privé<sup>47</sup>, notamment les services de messagerie des opérateurs mobiles.

Le texte ci-dessous est un extrait de la synthèse des contributions à la précédente consultation publique sur le sujet<sup>48</sup>, qui a eu lieu au premier semestre 2010. Il reprend les conclusions de l'ARCEP sur la base des contributions apportées et identifie ainsi les services pertinents ou non pour l'identification d'un NFB.

« Des numéros à fonctionnalités banalisées pourraient être définis pour des services liés au dernier appel :

- durée du dernier appel ;
- coût du dernier appel ;
- rappel du dernier appelant ;
- numéro du dernier appelant.

*Un numéro pourrait également être défini pour le secret appel par appel. L'Autorité estime que l'utilisation des numéros attribués aujourd'hui à France Télécom pour certaines de ces fonctions pourrait permettre une adoption plus facile par les utilisateurs.*

*Concernant les services après-vente et les services clients des opérateurs, dans la mesure où ceux-ci doivent être accessibles depuis d'autres boucles locales que celle de l'opérateur (par exemple si la ligne en question est coupée), il paraît plus pertinent à l'ARCEP qu'ils ne soient pas fournis par des numéros à fonctionnalité banalisée.*

---

<sup>47</sup> Le plan privé correspond à l'ensemble des numéros non définis par les plans nationaux de numérotation téléphoniques des différents Etats et en particulier de celui de la France qui est établi et géré sous le contrôle de l'ARCEP conformément aux dispositions de l'article L. 44 du CPCE.

<sup>48</sup> Consultation publique du 24 février au 15 mars 2010 portant sur les numéros à fonctionnalités banalisées

*Concernant le processus de définition des numéros à fonctionnalités banalisées, l'ARCEP considère que la présente consultation remplit effectivement la fonction de concertation des parties.*

*Concernant un éventuel mécanisme de compensation financière d'un opérateur qui restituerait un numéro pour en faire un numéro à fonctionnalités banalisées, l'Autorité indique que France Télécom est libre de garder les numéros 3131 et 3651 et, dans ce cas, de payer les taxes applicables. En revanche, dans l'hypothèse où France Télécom restituerait ces ressources, l'Autorité est légitime à les utiliser pour des numéros à fonctionnalités banalisées pour les services qu'elle estimerait pertinents. Elle est notamment disposée à les affecter aux services pour lesquels ils sont utilisés par France Télécom aujourd'hui, ce qui lui permettrait de bénéficier des mêmes ressources pour les mêmes services mais à titre gratuit.*

*Par ailleurs, l'ARCEP indique que si certaines fonctionnalités sont effectivement normalisées, plusieurs opérateurs, dont France Télécom, ont mis en place des numéros courts pour fournir lesdites fonctionnalités : à titre d'exemple, France Télécom promeut aujourd'hui l'utilisation du numéro « 3000 » pour, entre autres, programmer les renvois d'appel alors que le code normalisé \*21\* est dédié à cette fonction. Concernant le cas des MVNO ou de la VGAST, l'ARCEP considère que la mise en œuvre du numéro à fonctionnalités banalisées doit être traitée dans le cadre de la relation commerciale entre les parties ».*

#### **VII.d) Solutions envisageables**

La synthèse de l'ARCEP mentionne les contributions de plusieurs acteurs qui explicitent le rôle privilégié de certains de numéros attribués à France Télécom pour la mise en œuvre de certains services *a priori* éligibles pour des numéros à fonctionnalité banalisée. Il s'agit notamment du 3131 qui correspond au rappel du dernier appelant et au 3651 qui correspond au masquage appel par appel.

Inscrire les numéros 3131 et 3651 sur la liste des numéros à fonctionnalité banalisée permettrait de conserver les habitudes des utilisateurs et ainsi d'améliorer le confort d'utilisation des abonnés y compris s'ils changent d'opérateur ou utilisent cette fonctionnalité en dehors de leur domicile mais impliquerait la restitution ou le retrait de ces numéros attribués en propre à France Télécom.

Une solution alternative pour la mise en œuvre de ces numéros à fonctionnalité banalisée en France consisterait à identifier de nouveaux numéros pour ces services. L'ARCEP étudie la possibilité d'attribuer une tranche spécifique de numéros courts pour ces numéros à fonctionnalités banalisées :

- Soit en ouvrant une nouvelle tranche de la forme 3BPQ ; tout ou partie de la tranche 33PQ, actuellement non ouverte, pourrait être candidate à cet usage.
- Soit en identifiant une séquence disponible au sein d'une tranche 3BPQ déjà ouverte ; la tranche 317Q pourrait être candidate au regard de sa disponibilité actuelle et de la proposition précédente de classer le numéro 3179 dans la liste des NFB.

**Question n°54.**

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

**VII.e) Solution alternative hors plan de numérotation**

Il existe un autre moyen d'accéder à ces fonctionnalités spécifiques. Ainsi la norme « *human factors* » décrite précisément par le document ETS 300-738 de l'ETSI<sup>49</sup> et qui fournit une liste des codes pour répondre à ce type de fonction. Elle se base sur les touches « \* » et « # » qui permettent de sortir du plan national de numérotation et d'accéder ainsi à un plan de numérotation privé. Par exemple, le transfert d'appel correspond au code « \*21\* », le masquage de l'identité de l'appelant au code « \*31\* », et le code « \*92\* » pour l'identification du dernier appelant.

Cette solution des codes techniques n'est pas exclusive des solutions de numéros à fonctionnalité banalisée.

**Question n°55.**

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

---

<sup>49</sup> ETS 300 738 Human Factors (HF) ;Minimum Man-Machine Interface (MMI) to public network based supplementary services – march 1997

## VIII. Questions complémentaires

### **VIII.a) Préfixes de conservation du numéro mobile**

Les préfixes de conservation du numéro mobile sont actuellement utilisés pour la mise en œuvre de la conservation des numéros mobiles, la gestion des « zones blanches » ou l'identification des flux dans le cadre d'un contrat « d'itinérance ».

Ces ressources se trouvent parmi les blocs d'un million de numéros commençant par 0600 ou 0509 et sont utilisées sous le format 600P ou 509P en métropole.

Le développement du marché, notamment les nouvelles relations techniques des MVNO avec leur opérateur hôte, a conduit à une consommation importante de ces préfixes de telle sorte qu'au 31 juillet 2007, seulement 4 préfixes de la forme 509P restent disponibles pour une utilisation en métropole.

Il est proposé de retenir les formats 510P à 515P pour attribuer de nouveaux préfixes de portabilité mobile.

Afin de ne pas consommer de ressources en numérotation mobile (06 ou 07), particulièrement sollicitées, ces préfixes seraient prélevés dans les tranches de numéros commençant par 0510 à 0515 qui ne pourraient de fait pas servir à l'affectation de numéros de téléphone à 10 chiffres.

#### **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 ?

### **VIII.b) Tranche de numéros réservée à un usage technique interne**

A la suite de la demande de certains opérateurs, l'ARCEP envisage de geler une tranche d'un million de numéros afin de permettre aux opérateurs de l'utiliser pour leurs besoins techniques internes et d'assurer ainsi la pérennité des éventuels développements réalisés. Cette tranche ne serait pas routable à travers les interconnexions pour que chaque opérateur puisse en utiliser l'intégralité sans être influencé par l'utilisation que les autres opérateurs en feraient. Ces numéros ne pourraient pas être affectés à des utilisateurs finaux, ni servir à accéder via des numéros de type « plan privé » à des prestations de services délivrées par voie téléphonique.

#### **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 ?

**VIII.c) Evolutions à long terme**

L'objectif global de l'ARCEP en matière de gestion du plan national de numérotation est d'optimiser l'utilisation d'une ressource rare et permettre ainsi à tous les acteurs de bénéficier des ressources nécessaires au développement de leur activité.

Cette consultation publique, traitant principalement des SVA mais également de l'extension des préfixes de portabilité mobile et de la réservation d'une tranche pour les usages techniques internes des opérateurs, poursuit pleinement cet objectif.

**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 ?

## Annexe : Récapitulatif de l'ensemble des questions

### **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 ?

### **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 ?

### **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'impacts économiques pour les acteurs du marché ?

### **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 » ?

**Question n°8.**

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

**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.

**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 ?

**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-elles appropriées pour limiter les abus possibles introduits par une tarification à l'appel ?

**Question n°16.**

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

**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 » ?

**Question n°20.**

Que pensez-vous de la création d'un palier (C banalisé ; S=0) utilisation pour les numéros courts et les numéros longs commençant par 08 au regard des besoins du marché et de la situation actuelle où les prestataires de services peuvent utiliser notamment des numéros longs commençant par 09 pour se conformer aux dispositions de la loi « 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 ?

**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 ?

**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 préconiserez-vous pour faire évoluer l'encadrement tarifaire des tranches 30PQ et 31PQ ?

**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 ?

**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 sa 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-elles 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 ?

**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° 37.**

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

**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 ?

**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 ?

**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 ?

**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 ?

**Question n°43.**

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

**Question n° 44.**

Que pensez-vous du modèle de tarification de gros cible proposé par l'ARCEP concernant les numéros spéciaux payants (C banalisé ; S≥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'ARCEP dans la présente consultation publique ? Quels 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, favoriseriez-vous une tarification à l'usage ou à la capacité ? Pour quelles raisons ?

**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 » ?

**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 ?

**Question n° 52.**

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



**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 de la norme « *human factors* » pour se substituer au besoin de numéros à fonctionnalité banalisée ?

**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 ?

**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 ?

**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 ?