



Bouygues Telecom

**CONSULTATION PUBLIQUE SUR LE PROJET DE
DECISION RELATIF AUX NUMEROS DU PLAN NATIONAL
DE NUMEROTATION COMMENÇANT PAR 080 ET 081**

– REPONSE DE BOUYGUES TELECOM –

Le 30 septembre 2009

Depuis mi-2008 un mouvement de réforme des Services à Valeur Ajoutée a été initié sous l'impulsion de la puissance publique ; les lois Châtel et de modernisation économique, l'arrêté sur l'annonce en début d'appel, ont apporté des mesures ciblées et applicables rapidement tandis que le rapport du CGIET commandé par l'Autorité proposait un plan d'évolution à plus long terme.

Ces mesures visent à restaurer la lisibilité, la transparence et la légitimité des SVA, conditions nécessaires au rétablissement de la confiance du consommateur.

Cette modernisation du secteur est nécessaire afin de l'adapter au contexte actuel et afin d'assurer son développement à long terme en lui donnant les moyens d'affronter la compétition des autres media de diffusion de contenu, et particulièrement d'internet.

Cette prise de conscience fait aujourd'hui l'objet d'un large consensus au sein du secteur comme en témoignent les nombreux et importants travaux entrepris par la Fédération Française des Telecom et L'Association de l'Économie Numérique dans la continuité du rapport CGIET.

Bouygues Telecom se réjouit par conséquent de l'initiative de l'Autorité qui par son projet de décision, et conformément aux orientations publiées le 7 mai, se propose de poursuivre le mouvement de réforme par des mesures adaptées aux numéros 080 et 081.

De manière générale Bouygues Telecom partage le constat dressé par l'Autorité sur la nécessaire modernisation qu'il convient d'apporter aux principes de tarification des SVA, la situation actuelle résultant d'une longue histoire laquelle a conduit à une complexité et à un empiement qui ne sont plus adaptés au contexte actuel de marché.

L'objectif du projet de décision tel que le perçoit Bouygues Telecom serait d'une part l'inclusion des communications 080 et 081 dans les plages d'abondance des forfaits mobiles ou fixe d'autre part de redéfinir la tarification des services accessibles via la tranche 081. Les paragraphes suivants abordent ces deux objectifs.

I. Inclusion des communications vers les 080 et 0810 dans les plages illimitées des forfaits fixes et/ou mobiles

(A) Constat

Bien évidemment les objectifs de lisibilité, transparence et de légitimité pour le consommateur sont admis par tous et constituent le socle pour la réforme du secteur.

C'est dans cet esprit, et sous l'impulsion des pouvoirs publics, que les opérateurs mobiles, au sein de la FFT, ont pris depuis début 2009 des engagements forts dont le coût (perte de revenu) est de [-] M€ par an : inclusion des libre-appels (1^{er} avril 2009) et azur (1^{er} janvier 2010) dans les forfaits mobile, hors plage d'abondance.

Pour Bouygues Telecom ces mesures représentent une perte annuelle de résultat de [-] M€ sur la base des volumes de 2008, qui s'ajoutent aux [-] M€ perdue en application des modalités de la loi Châtel sur les 118.

Les propositions de l'ARCEP conduisent à inclure dans les plages d'illimités des forfaits fixe et mobile les appels vers les 0810 et inclure dans les plages d'illimitées des forfaits mobiles les 080. Ces propositions s'appuient notamment sur le constat que dans le cas des forfaits illimités 24/7, les appels vers les 080 ne sont pas inclus dans le forfait.

Les forfaits illimités 24/7 Grand Public constituent à ce stade un test du marché et sont donc très peu développés. Si, dans ce cas et lui seul, la lisibilité et la transparence du prix de la communication 080 et 081 n'est pas satisfaisante pour le consommateur, il est probable que le marché améliorera de lui même ce cas d'espèce si cette offre se développe au-delà de la phase actuelle de test. Dans la phase actuelle, une action du régulateur pour cette seule raison paraît prématurée.

L'offre Bouygues Telecom 24/24 NEO/PRO est, quant à elle, adressée au marché professionnel et ne saurait être prise en compte dans le cadre de mesures visant à accroître la transparence de l'information pour le consommateur.

La facturation de « l'airtime » pour tous appels 080 ou 081 sur les forfaits Grand-Public 24/24, ne constitue donc pas à ce stade un sujet justifiant à lui seul l'inclusion dans les plages d'abondance.

Par ailleurs, les propositions de l'ARCEP se heurtent de notre point de vue à des limites d'ordre économique (B) d'ordre légal (C) de lisibilité (D)

(B) Limites d'ordre économique

Le fait que les coûts des appels vers les 0810 et 0800 sont identiques à ceux des appels vers les numéros géographiques n'implique pas que leur inclusion dans les plages d'abondance n'a aucune conséquence sur l'équilibre économique des offres. En effet, le caractère interpersonnel des appels vers les numéros géographiques introduit une différence fondamentale :

1. La tarification des offres d'abondance est conçue pour des communications interpersonnelles. Les opérateurs ont pu au cours des années, par expérimentations successives, estimer l'impact sur les usages interpersonnels de l'introduction de plages illimitées. Ces usages sont donc prédictibles et connus. Le tarif des offres illimitées a été conçu en fonction d'un usage anticipé et d'un niveau de risque maîtrisé.
2. L'inclusion dans les offres d'abondance combinée à l'absence de coût de collecte au départ des réseaux mobile ouvre la porte à toutes formes d'abus car ni le client, ni le service appelé n'ont à supporter le coût de la communication. Les volumétries d'appels seraient dès lors difficiles à prévoir et connaîtraient une très forte variance d'un client à un autre.
3. Elle constituerait une forme « cachée » de sélection du transporteur au départ des réseaux mobiles. L'absence de coût de collecte, le caractère « gratuit » pour les clients des communications pendant les plages d'illimités, donnent un avantage aux opérateurs de services dans la fourniture de services d'appel vers l'international dans la mesure où ils n'auraient à supporter aucun coût de départ d'appel. L'équilibre économique de ces offres en seraient d'autant plus modifié.

Sur ces deux points l'Autorité souligne dans la consultation qu'il n'a pas été observé jusqu'à présent de phénomène de forte augmentation de la consommation lors de la migration de services vers les numéros verts ou géographiques. Cependant, les services migrés jusqu'à présent sont des services d'accueil client, assimilables à un usage interpersonnel et qui ne créent pas effectivement des pics de trafic à la fois élevés et imprédictibles. Pour cette raison Bouygues Telecom estime que les numéros 09 constituent une solution possible pour ces entreprises. En revanche les autres services à valeur ajoutée sont potentiellement porteurs de déséquilibre

Ainsi, Bouygues Telecom a connu dès l'origine du lancement des offres illimitées vers le fixe de tels détournements. Ces abus ont conduit à une explosion des volumes d'appels et durées d'appel vers quelques numéros géographiques ou non géographiques fixes. Bouygues Telecom a depuis modifié en conséquence ses conditions générales de vente en introduisant une clause précisant que les plages illimitées ne s'appliquent qu'aux appels interpersonnels.

Par ailleurs, il n'est pas évident qu'une telle mesure bénéficierait à court terme aux consommateurs de services mobile souhaitant appeler des numéros non surtaxés : les plages d'abondance sont aujourd'hui nocturnes et concernent le haut de marché grand public, voire les entreprises. 92 % du trafic est réalisé avant 20 H, c'est-à-dire hors plage d'abondance des forfaits les plus diffusés.

Enfin, les offres d'abondance constituent aujourd'hui l'un des facteurs de différenciation majeur des opérateurs fixes et mobiles. De même qu'à ce jour il existe déjà de nombreuses offres « tout compris » pour lesquelles le prix de la communication est systématiquement décompté des forfaits limités, il appartient aux opérateurs d'inclure ou non ces appels dans les éventuelles plages d'abondance dont pourraient bénéficier certains de ses clients.

(C) Limites légales

Comme nous l'avons rappelé, les conditions générales de service de BOUYGUES TELECOM précisent que les communications « illimitées » ne sont possibles qu'entre deux individus (cf. ci-contre). Ces conditions générales de services ne constituent pas une exception tous les opérateurs fixe ou mobile ont introduit des clauses similaires dans leurs conditions générales.

Le projet de l'ARCEP conduisant à inclure l'intégralité des tranches 080 et 0810 dans les plages d'illimités, étend de fait les conditions générales de services à des communications qui ne relèvent potentiellement plus d'un usage interpersonnel.

Par une évolution en apparence simple des règles de gestion du plan de numérotation, l'ARCEP modifierait en réalité profondément les conditions générales de service de l'ensemble des opérateurs de boucle local.

L'inclusion d'une tranche de numéros dans les plages illimitées n'est possible qu'à la seule condition qu'elle soit dédiée à un usage interpersonnel (celui-ci pouvant inclure les appels à destination des entreprises).

A ce titre, une définition plus précise de ce qui peut être considéré comme interpersonnel améliorerait la lisibilité du plan de numérotation.

IV. COMMUNICATIONS MOBILES : ILLIMITÉES OU DATA

[...]

IV.1 Pratiques Interdites

Lorsque les communications illimitées sont possibles, elles ne sont autorisées qu'entre deux individus et pour un usage privé à l'exclusion de :

- toute utilisation partagée du **Service Mobile** ou d'une **Option** ;
- toute cession, définie, à l'article 6.1.

[...]

IV.2 Facturation des communications avec forfait Bouygues Telecom

Sont exclues du bénéfice des " communications illimitées " et facturées au prix d'une communication hors forfait après information de l'atteinte de ce seuil : les communications émises à partir d'un 4^{ème} mobile ou les communications émises au-delà de 99 correspondants différents, au cours d'un même cycle de facturation.

En fonction de l'offre souscrite, ces seuils peuvent être revus à la hausse selon les conditions définies dans les documents spécifiques remis.

Les communications vers plateformes téléphoniques sont toujours facturées au prix d'une communication hors forfait.

(D) Lisibilité tarifaire

A titre subsidiaire, la proposition de l'ARCEP conduirait à ce qu'il n'y ait aucune différence tarifaire entre 0800 et 0810 depuis les mobiles et depuis les services de téléphonie fixe sur IP. Seules les lignes fixes traditionnelles conserveraient une différence entre les deux services. Par ailleurs, dans le cas des services de téléphonie fixe sur IP, les appels vers les 0800 font l'objet d'une charge de départ d'appel. Les appels vers les 0810 depuis le fixe feraient-ils l'objet d'une charge de départ d'appel ou l'objet du paiement d'une terminaison d'appel ?

II. Tarification des services accessibles via un numéro 081

(A) Constat

Le deuxième objectif proposé par le projet de décision vise à retrouver une tarification non surtaxée de la tranche 081 notamment pour permettre aux entreprises offrant un service d'accueil d'après-vente ou de suivi de contrat de se mettre en conformité avec la LME.

Une entreprise offrant un service consommateur d'après vente ou de suivi de contrat dispose aujourd'hui de deux solutions pour se mettre en conformité avec la LME:

- l'utilisation d'un numéro 09

L'utilisation d'un numéro 09 présente plusieurs avantages :

- ✓ absence de surtaxe pour l'appelant
- ✓ le versement d'une TA permet de rémunérer strictement la terminaison d'appel et laisse à l'entreprise le financement des coûts non directement liés à une communication normale (SVI, routage intelligent etc.)
- ✓ capacité à joindre le numéro systématiquement depuis l'étranger
- ✓ prix d'une communication normale sur le fixe comme sur le mobile (décomptée du forfait hors abondance, illimitée en plage d'abondance)

Trois inconvénients importants méritent d'être notés :

- ✓ pour les services concernés le prix pour l'appelant situé dans les DOM est plus élevé
- ✓ l'absence de numéros courts reproduisant le modèle 09
- ✓ la difficulté de maîtrise de bout en bout de la qualité de service offerte aux entreprises associée au schéma d'interconnexion directe.

- l'utilisation d'un numéro 080 ou numéro court 30PQ / 31PQ

L'utilisation de ces numéros présente, à son tour, différents avantages :

- ✓ absence de surtaxe pour l'appelant
- ✓ absence de surcoût pour l'appelant situé dans les DOM
- ✓ disponibilité de numéros courts
- ✓ prix d'une communication normale sur le fixe et sur le mobile (décomptée du forfait dans les deux cas : hors plage d'abondance et en plage d'abondance)

En revanche les inconvénients suivants doivent être notés :

- ✓ l'entreprise prend à sa charge les coûts correspondant à la partie aval de la communication (départ d'appel et acheminement sur le fixe, acheminement sur le mobile)
- ✓ capacité à joindre le numéro dans certains cas depuis l'étranger

Ainsi, le dispositif actuel offre déjà des solutions aux entreprises.

Ces solutions impliquent une dénumérotation ce qui constitue effectivement un obstacle important. En ce sens, l'objectif proposé par l'Autorité visant à supprimer le caractère surtaxé de la tranche 0810, donc sans dénumérotation, apparaît légitime.

Toutefois, le souci d'apporter une réponse immédiate et satisfaisante aux entreprises concernées par la LME et encore présentes sur cette tranche ne doit pas se faire au détriment des autres acteurs: d'une part de nombreuses entreprises se sont déjà mises en conformité en utilisant l'une ou l'autre des solutions évoquées ci-dessus, d'autre part de nombreuses autres entreprises présentes sur l'azur et non concernées par la non sur-taxation se verraient pénalisées par la perte de leur revenu.

Bouygues Telecom suggère d'analyser les scénarios possibles au regard de l'état d'avancement des entreprises dans l'application de la LME :

- Soit la grande majorité des entreprises est en conformité d'ici fin 2009 avec la LME et a renuméroté ses services en 09 ou 0800 (B)
- Soit la grande majorité des entreprises n'a pas fait évoluer ses services et est resté dans la tranche 0810 (C)

(B) Majorité d'entreprises en conformité - Scénario 1

Dans ce cas, il semble difficile de justifier de supprimer la surtaxe de la tranche 0810 au bénéfice d'une minorité d'entreprises ne s'étant pas mis en conformité avec la loi.

Ainsi, la tranche 0810 serait considérée comme une tranche surtaxée dont le tarif à court terme ne change pas. Son évolution pourrait être envisagée dans le cadre de la refonte des numéros premium vers un palier à 5-6 ct€/min en parallèle de la création d'un palier à 7-10ct€/appel dédié aux applications M2M. La minorité de services soumis à la LME et demeurant sur ce palier seraient contraintes de dénuméroté au profit d'un numéro en 09 ou 080.

Dans ce scénario, deux améliorations complémentaires sont envisageables pour faciliter ce déménagement :

- L'utilisation de numéros courts pour les communications couvertes par la LME : il conviendrait à cette fin de dédier une ou plusieurs tranches de numéros courts (10XY, 31PQ) à une tarification similaire aux appels vers des numéros fixes sous condition que ces tranches soient dédiées aux communications couvertes par la LME (communications interpersonnelles à destination d'entreprises).
- La qualité de service pour les communications couverte par la LME Elle peut être résolue alternativement ou de façon complémentaire par :
 - La possibilité offerte aux opérateurs de service de désigner des sous-tranches de la tranche 09 qui seraient acheminées non par des mécanismes d'interconnexion directe mais collectés en interconnexion indirecte. Une telle solution garantit la qualité de service de bout en bout que peuvent exiger les entreprises. Le reversement effectué dans ce cas pourrait être soumis au même price cap que la terminaison d'appel fixe. Cette solution fait supporter un peu plus de coût aux entreprises, car la collecte se fait au plus proche de l'abonné, en contre partie d'une qualité de service contrôlée de bout en bout.
 - La création d'un tarif de service qualifié de non surtaxé, identique depuis le fixe et le mobile et associé à une nouvelle tranche en 080x et en 3BPQ permettrait de créer un outil nouveau à disposition des entreprises. En complément des solutions existantes (080 et 09), un tarif de service non nul mais non surtaxé permet de rémunérer dans un schéma d'interconnexion indirecte, la partie aval de la communication et des services de réseau intelligent mais sans générer de reversement vers l'entreprise. Celle-ci peut dès lors opter en fonction de ses besoins pour un schéma où elle assume seule le coût de communication (080), ou bien un schéma où ce coût est pris en charge par une TA dans un principe d'interconnexion directe (09), ou bien enfin un schéma où ce coût est pris en charge par le consommateur dans un principe d'interconnexion indirecte.

Un tel prix de service qui pourrait être légitime au sens où il ne donne pas lieu à un reversement (net des coûts de communication) vers l'entreprise, peut cependant être perçu comme illégitime aux yeux du consommateur.

(C) Majorité des entreprises non conformes – Scénario 2

Dans ce cas, la modification de la surtaxe applicable à la tranche 0810 semble le remède le plus simple. Deux scénarios sont de ce fait envisageables :

1. Scénario 2.1 La suppression de la surtaxe de la tranche 0810 – La suppression pure et simple n'est possible, on l'a vu, que dans la mesure où cette tranche est reclassée dans la catégorie des tranches de numéros interpersonnels et associée aux communications visées par la LME. En effet, pour les offres de téléphonie fixe sur IP la suppression de la surtaxe revient à l'introduction dans les forfaits illimités et conduirait à une modification substantielle des conditions générales de service sans reclassification de la tranche. L'autre alternative consistant à aligner la tranche 0810 sur la tranche 0800, reporterait une masse de coûts très significative vers les entreprises et provoquerait leur migration vers des tranches en 09 vidant de son sens la modification de la tranche 0810.
2. Scénario 2.2 La diminution du prix du service à un niveau qualifié de non surtaxé identique depuis le fixe et le mobile – Cette diminution évite de reclasser la tranche, limite le nombre d'entreprises devant renuméroter, permet la rémunération des coûts d'acheminement « intelligents » à destination de l'entreprise. Elle peut cependant être perçue comme illégitime aux yeux du consommateur.

Dans les deux cas, un préavis relativement long sera nécessaire aux deux catégories de services non soumis à la LME pour renuméroter :

- Le déménagement des services basés sur l'économie à l'appel (téléalarme et M2M).

On peut toutefois considérer que ce déménagement est inéluctable et souhaitable afin de rassembler sous une même tranche des usages caractérisés par des appels courts et un tarif à l'appel.

- Le déménagement des autres services non concernés par la LME.

Les entreprises qui voudront conserver leur revenu (ou tout au moins ne pas augmenter leurs coûts) se verront dans l'obligation de dénuméroter pour rejoindre une tranche de tarification plus élevée, ce qui se traduira probablement par une inflation du prix de ces services.










Le délai d'un an proposé par l'ARCEP semble extrêmement court au regard des expériences passées. Un délai de 18 mois voire 2 ans semble plus raisonnable.

Ces évolutions nécessiteront de plus l'ouverture de deux tranches en 081B : l'une à 5-6 ct€/min, l'autre à 7-10 c€/appel.

Bouygues Telecom ne disposant pas de données exhaustives sur le niveau d'avancement de la mise en conformité des entreprises avec la LME n'est pas en mesure de préconiser l'un ou l'autre des scénarios

Le tableau ci-dessous synthétise les avantages et inconvénients des différents scénarios.

TABLEAU DE SYNTHESE DES SCENARI DECRITS

Scénario	Tarif cible de la 0810-0811	Déménagement des services LME	Déménagement des autres services	Délai de mise en place	Accessibilité internationale	Disponibilité de N° court	QoS garantie par une Interco Indirecte	Lisibilité Client	Impact Entreprises	Impact Opérateurs
Scénario 1	<6 c€/min (1)	Oui	Non	Janvier 2010	Oui	Non (3)	Non (4)			
Scénario 2.1	Prix d'un appel vers les numéros fixes (2)	Non	Oui	18 mois à 2 ans	Non	Non (3)	Oui	 (5)		
Scénario 2.2	<2-3 ct€/min (1)	Non	Oui	18 mois à 2 ans	Non	Oui	Oui			

- (1) + prix d'une communication normale depuis un réseau mobile (i.e. décompté des forfaits mais pas des plages illimitées)
- (2) Compris dans les plages illimitées à la condition que la tranche 081 soit exclusivement réservée à un usage interpersonnel (incluant les services visés par la LME)
- (3) Une ou plusieurs tranches de numéros courts (10XY ou 3BPQ) pourraient être associées à une tarification similaire aux appels vers des numéros fixes sous les mêmes réserves que celles stipulées au (2)
- (4) Possible si les opérateurs de service dédient des sous-tranches 09 aux services LME. Ces sous tranches peuvent être acheminées vers des routes de collecte indirecte. Cependant, si une majorité d'entreprises ont migré leurs services dans des tranches indifférenciées cette mesure ne serait que très partiellement mise en œuvre.
- (5) Cette mesure entraîne une perte de cohérence du plan de numérotation (081 dans les numéros interpersonnels) et entre la tarification des 080 et des 081. Ces derniers seraient au même prix voire moins chers que les 080 depuis les mobiles et les services de VOIP fixes.