

**Commentaires de Verizon Business
en réponse à la consultation publique lancée par l'ARCEP
sur le projet de décision relatif aux numéros du plan national de
numérotation commençant par 080 et 081**

Introduction

Verizon France, qui opère sous le nom commercial Verizon Business, remercie l'Autorité de lui donner l'occasion de s'exprimer sur son projet de décision relatif aux numéros du plan national de numérotation commençant par 080 et 081.

Verizon Business est particulièrement inquiète de l'orientation que semble vouloir prendre l'Autorité en matière de tarification des appels vers les numéros SVA commençant par 081, et espère vivement que les éléments fournis ci-après en réponse aux questions de l'Autorité amèneront celle-ci à reconsidérer sa position.

Question 1 : Partagez-vous le constat dressé par l'Autorité ?

Verizon Business ne partage que partiellement le constat dressé par l'Autorité.

En premier lieu, l'affirmation de l'Autorité selon laquelle « *les principes de tarification des communications à destination des SVA, conçus au temps du monopole de la téléphonie fixe, n'ont pas accompagné les évolutions du marché* » n'est vraie que pour ce qui concerne leur adéquation aux offres de téléphonie mobile.

Pour ce qui est des réseaux fixes, le développement de la concurrence a notamment entraîné une baisse substantielle des tarifs des communications au départ des lignes fixes vers les postes fixes, à tel point que l'ensemble des paliers tarifaires applicables aux SVA tels que définis par l'Autorité sont devenus supérieurs aux coûts d'acheminement des communications susvisées et permettent dès lors, dans certaines conditions, un reversement aux fournisseurs des services appelés.

Dès l'année 2005, l'Autorité a d'ailleurs parfaitement identifié cette évolution en décidant de bannir l'appellation « *services à coûts partagés* » qui ne correspondait plus à aucune réalité (cf. décision n°05-1085 en date du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation).

De fait, l'offre de SVA avec reversement s'est enrichie de nouveaux paliers au fur et à mesure que le prix des communications « ordinaires » diminuait, ce qui a permis l'émergence de nouveaux services fort appréciés du marché (monétique, télé-surveillance, téléphonie internationale,...) sur des paliers précédemment réservés aux seuls services d'accueil. Il s'agit là d'un véritable progrès, reposant sur la mise en œuvre d'un dispositif de micro-paiement. Si un problème a pu naître de cette évolution, c'est celui de la généralisation de l'emploi de numéros SVA pour les services d'accueil, que les associations de consommateurs ont pu estimer illégitimement coûteux dans de nombreux cas de figure, et que le législateur a jugé nécessaire d'encadrer (loi Chatel, LME).

Il s'est ainsi avéré que des principes de tarification pourtant anciens ont bien su répondre à la demande d'un marché en perpétuelle évolution, à tout le moins pour ce qui est de l'accès aux services évoqués depuis les lignes fixes. Il convient d'ajouter ici qu'à la connaissance de Verizon Business, l'ensemble des opérateurs fixes ont toujours respecté et continuent de respecter ces principes de tarification auxquels l'Autorité fait référence. On peut aussi indiquer que si « *les numéros de services à valeur ajoutée devaient permettre à l'origine aux entreprises de rendre accessibles leurs services au même prix de façon uniforme sur l'ensemble du territoire* », cela reste encore le cas au départ des lignes fixes.

Par ailleurs, l'Autorité constate que « *les appels vers les numéros commençant par 081 sont en général facturés plus cher que les communications locales à destination des numéros géographiques (01 à 05) ou non géographiques* », voire « *à un tarif supérieur à celui appliqué pour les communications nationales* », ce que personne ne peut contester ni ne conteste au demeurant, mais surtout, ce qui est particulièrement surprenant, critique cet état de fait en s'appuyant sur un postulat selon lequel les appels vers les numéros 081 devraient être facturés aux appelants au prix d'une communication locale.

Verizon Business conteste ce postulat. Si pour des raisons historiques cette référence au « prix d'une communication locale » a effectivement été employée pour désigner le tarif des appels vers les numéros commençant par 081, et continue malheureusement de l'être, elle ne s'appuie sur aucun texte de nature réglementaire, et devrait tout simplement être proscrite, au profit de l'indication du tarif unique applicable depuis tous les réseaux fixes.

En d'autres termes, Verizon Business souhaite que la tarification des appels vers les numéros commençant par 081 soit découplée de toute référence à un prix de communication locale. Peu importe que cela conduise à qualifier de « surtaxé » le tarif actuellement appliqué à ces appels, dès lors que ce palier répond à une demande forte du marché, ceci valant d'ailleurs autant pour les appels d'origine fixe que mobile.

A ce propos, Verizon Business estime que les principes tarifaires précités peuvent également conserver toute leur pertinence dans le contexte des offres de téléphonie mobile, dès lors que l'on admet le principe d'un paiement de l'*airtime* par l'appelant, et d'une facturation de l'accès au SVA à un tarif identique à celui appliqué au départ des lignes fixes.

Verizon Business ajoute cependant que l'alternative pratiquée dans plusieurs pays, consistant à ce que l'*airtime* soit pris en charge par l'opérateur collecteur du SVA au travers d'une

majoration pour départ d'appel mobile, serait également et même intégralement compatible avec ces principes dès lors que le prix pour l'appelant pourrait être identique au départ de tous les réseaux. Mais un tel changement de régime serait évidemment porteur de bouleversements dans une chaîne de valeur déjà fragile, puisque l'allègement de la ponction sur l'appelant serait inéluctablement reporté sur les différents acteurs de la chaîne, et *in fine* sur l'entreprise appelée. Par conséquent il ne semble pas pertinent d'envisager sa mise en œuvre en France à court ou moyen terme.

Enfin, à l'avant-dernier paragraphe de son constat l'Autorité écrit que « *la tarification actuelle des communications SVA à destination des numéros commençant par 080 et 081 ne couvre pas uniquement les coûts d'acheminement de la communication* », pour en conclure que « *les numéros 080 et 081 ne jouent donc plus leur rôle de numéros nationaux uniques destinés à offrir aux abonnés un service à un prix correspondant au prix d'une communication gratuite ou normale* ».

Cette conclusion appelle les commentaires suivant de la part de Verizon Business :

- En ce qui concerne les numéros 080, leur gratuité totale est un fait indéniable au départ des lignes fixes, et leur non gratuité au départ des réseaux mobiles semblait actée et admise par l'Autorité, puisque sa décision n°08-0512 en date du 6 mai 2008 avait notamment pour objet de dédier les numéros de la forme 08088QMCDU « *pour être utilisés comme numéros gratuits à partir de tous les réseaux de communications électroniques sur le territoire national à des services* ».
- Mais surtout, en ce qui concerne les numéros 081, Verizon Business conteste formellement le postulat selon lequel leur rôle serait d'offrir aux abonnés un service au prix d'une communication normale. Comme cela a déjà été indiqué plus haut, aucune disposition de nature réglementaire ne prévoit cela à la connaissance de Verizon Business. La conclusion que peut tirer l'Autorité de son exposé est simplement que les numéros 081 ne satisfont pas depuis toutes les boucles locales aux exigences de la loi Chatel ou de la LME.

Question 2 : Que pensez-vous des objectifs poursuivis par l'Autorité concernant les tranches 080 et 081 ?

Verizon Business laisse le soin aux opérateurs mobiles de s'exprimer sur ce qui les concerne, c'est-à-dire la tarification des numéros 080 et 081 depuis les réseaux mobiles, et plus précisément à propos de l'inclusion de la partie « communication » des appels vers ces numéros dans les forfaits illimités, voire de l'adoption de l'alternative évoquée plus haut (facturation d'un départ d'appel mobile à l'opérateur collecteur), tant que le principe de la facturation de l'accès au SVA à un tarif identique à celui appliqué au départ des lignes fixes reste admis et respecté.

Pour ce qui concerne la tarification des numéros 081 au départ des lignes fixes, Verizon Business estime qu'il n'existe pas de véritables dysfonctionnements, mais que toute

référence au « tarif d'une communication locale » pour définir le tarif actuel ou même tout autre tarif devrait être bannie, comme cela a déjà été indiqué en réponse à la question 1. En particulier, Verizon Business souhaite vivement le maintien du palier T1 tel que défini actuellement.

Cela étant, Verizon Business conçoit qu'il convienne de se pencher sur la question de la définition et de la mise en œuvre d'un palier SVA supplémentaire, moins cher mais non gratuit, qui réponde aux « *besoins des entreprises et des administrations d'être accessibles à moindre coût pour l'appelant* », ou plus exactement qui satisfasse aux « critères » de la Loi Chatel et de la LME, c'est-à-dire qui puisse être qualifié de « *non surtaxé* » ou « *ne supportant que des coûts de communication, à l'exclusion de tout coût complémentaire spécifique* ».

Question 3 : Quels commentaires pouvez-vous faire sur les évolutions proposées par l'Autorité concernant les numéros 080 ?

Verizon Business laisse le soin aux opérateurs mobiles de s'exprimer sur ce sujet.

Question 4 : Quelle option privilégiez-vous pour l'évolution des numéros 081 ? Quels éléments qualitatifs et quantitatifs pouvez-vous apporter à l'appui de ce choix ?

Pour les raisons déjà évoquées plus haut, Verizon Business ne partage pas l'opinion de l'Autorité selon laquelle « *Pour la tranche 081, qui regroupe les numéros dits « Azur », il importe de rétablir la logique initiale de cette tranche, c'est-à-dire la prise en charge d'une partie du coût de la communication par l'appelé* », et considère au contraire indispensable le maintien de la tarification actuelle qui répond à une immense demande du marché pour des services dont la légitimité n'est pas contestable, s'agissant notamment, mais pas seulement, des usages dits « de machine à machine ».

Aussi, Verizon Business considère-t-elle les deux options proposées par l'Autorité autant inacceptables l'une que l'autre.

Pour autant, Verizon Business ne conteste pas l'intérêt que soit défini un nouveau palier SVA moins cher, de nature à satisfaire aux « critères Loi Chatel et LME », sur une nouvelle tranche de numéros.

Dans cette hypothèse, l'application à la nouvelle tranche qui serait créée des principes de tarification envisagés par l'Autorité dans chacune de ses deux options appelle les commentaires suivants :

- Tarif de la première option (tarif souscrit par l'utilisateur pour les communications vers les numéros géographiques) : Verizon Business considère que le tarif appliqué à l'appelant pour l'accès à un SVA doit nécessairement être uniforme au départ de tous les réseaux, à l'*airtime* près au départ des réseaux mobiles. Dès lors qu'il s'agit du service fourni par l'appelé, c'est à celui-ci qu'il appartient d'en fixer le prix. Cela est d'autant plus légitime que la fourniture du SVA repose sur le mode particulier de l'interconnexion indirecte qui est le seul à même de garantir à l'appelé une qualité de service et diverses

fonctionnalités annexes qui peuvent s'avérer essentielles pour des services de relation avec des consommateurs. Cette qualité a évidemment un coût que l'option 1 ne semble pas à même de couvrir fût-ce partiellement, sauf à imposer aux opérateurs départ un reversement à l'opérateur de collecte. Mais quand bien même cette obligation leur serait imposée, il serait anormal et choquant que les opérateurs offrant les tarifs les moins attractifs sur les appels interpersonnels s'enrichissent sur les appels à destination des SVA à un tel nouveau tarif, tandis que les opérateurs offrant les meilleurs tarifs pourraient y perdre.

- Tarif de la deuxième option (tarif maximal compris entre 2 et 3 centimes d'euro par minute, augmenté le cas échéant de l'*airtime* près au départ des réseaux mobiles) : Verizon Business considère viable la création et l'application d'un tel tarif sur la nouvelle tranche SVA qui serait créée.

Question 5 : Que pensez-vous de la date du 1er janvier 2011 pour la mise en œuvre du nouveau tarif pour les numéros 081 ?

Si l'Autorité restait sur sa position et décidait de modifier la tarification des numéros 081 actuellement ouverts, le délai du 1^{er} janvier 2011 serait excessivement court, car il ne permettrait pas aux entreprises utilisatrices de numéros SVA impactés de procéder aux changements de numéros qu'elles souhaiteraient. Un délai minimum de trois ans serait requis. Il convient de rappeler ici que le délai de trois ans que l'Autorité avait accordé en 1998 aux entreprises exploitantes d'équipements de télésurveillance pour migrer des tranches 0801- 0802-0803 vers les tranches 081-082 avait dû être prorogé à deux reprises, d'abord à 4 ans, puis à 9 ans.

En revanche, si une nouvelle tranche devait être ouverte au nouveau tarif visé dans l'option 2 de l'Autorité, celui-ci pourrait être implémenté dans un délai de quelques mois seulement après adoption de la décision d'ouverture de l'Autorité.

Question 6 : Souhaitez-vous l'adoption d'une première phase en 2010 ? Estimez-vous nécessaire d'ouvrir les blocs de numéros au nouveau tarif choisi pour les 081 dès 2010 ?

Comme indiqué en réponse aux précédentes questions, ce ne sont pas des blocs au nouveau tarif dans les tranches existantes qui devraient être ouverts en 2010, mais une nouvelle tranche entière, ce qui permettrait le maintien du tarif actuel sur les numéros en service.

Question 7 : Disposez-vous d'éléments quantitatifs permettant de compléter les données et volumes et d'usages dont dispose l'Autorité sur les tranches concernées ? En particulier, quelles informations récentes pouvez-vous apporter concernant la tranche 081, et notamment sur l'évolution des volumes depuis 2006 ?

La volumétrie mensuelle du trafic à destination des numéros 081 de Verizon Business pour la période allant de janvier 2006 à août 2009 est la suivante **(information relevant du secret des affaires)** :

Question 8 : Avez-vous des commentaires à formuler sur l'impact de la modification du tarif de la communication depuis les réseaux mobiles ?

Verizon Business laisse le soin aux opérateurs mobiles de s'exprimer sur ce sujet.

Question 9 : Disposez-vous d'éléments concernant l'impact d'une modification du tarif de la tranche 081 ? En particulier, quels sont les principaux éléments dont l'Autorité doit tenir compte dans sa décision ?

Verizon Business s'est déjà prononcée assez largement sur ce point dans ses réponses aux précédentes questions.

En résumé, Verizon Business souhaite le maintien du tarif actuel sur les numéros commençant par 081, et se prononce en faveur de l'ouverture d'une nouvelle tranche de numéros SVA à un tarif de 2 à 3 centimes d'euro par minute, augmenté le cas échéant de l'*airtime* au départ des mobiles. Il s'agit là d'une sage proposition de nature à apporter la visibilité nécessaire à l'ensemble des acteurs du marché, y compris les consommateurs, et de préserver sa stabilité.

A contrario, l'adoption éventuelle par l'Autorité du projet de décision soumis à consultation publique serait porteuse de bouleversements profonds qui entraîneraient inéluctablement et à brève échéance des chocs économiques désastreux.