



**Consultation publique sur le projet de décision  
relatif aux numéros du plan national de numérotation  
commençant par 080 et 081**

**Point de vue de l'Afutt**

Auteur : Denis Leboeuf  
Date de rédaction : 29 septembre 2009



## Avant-propos

Dès 2004, l'Afutt avait alerté l'Autorité sur l'inadéquation grandissante de la réglementation portant sur la dénomination et la tarification des numéros spéciaux au regard de l'évolution du marché, en particulier la baisse du prix des communications locales et nationales et la diversification des formules tarifaires. (Voir annexe 1, courrier du 8 avril 2004).

Aujourd'hui l'Afutt est satisfaite d'être enfin entendue et rejointe dans son analyse. Cependant nous estimons que la réglementation ne devra pas s'arrêter à ce premier ajustement, mais imposer une plus large remise à plat de la structuration du marché des services à valeur ajoutée, qui présente encore trop souvent des anomalies au regard du code de la consommation et des règles juridiques communes en matière de publicité des prix.

## Remarques générales sur le projet

Les Services à Valeur Ajoutée (SVA) correspondent à un marché qui allie l'intérêt de tous les acteurs : consommateurs, éditeurs, fournisseurs de services et opérateurs. Cependant, l'AFUTT observe des insatisfactions sérieuses des consommateurs qui proviennent de l'absence de lisibilité tarifaire, du manque de contrôle déontologique des contenus, de l'opacité sur les rôles et pratiques des différents intervenants dans la chaîne de valeur. Ces insatisfactions ne tiennent pas tant à l'absence de règles qu'à la non application de celles-ci par les opérateurs et l'absence de sanctions en cas de non application.

Elle constate et considère comme inacceptable que les opérateurs s'abstiennent de se conformer à l'obligation, de portée générale, d'affichage des prix pour tous les commerçants, tel que prévu dans le code de la consommation :

**« Tout prestataire de services doit, par voie d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix. Cette disposition s'applique à toutes les activités de production, de distribution et de services »** (code conso a. L 113- et 113-2 et arrêtés subséquents du 3 décembre 1987 et circulaires du 19 juillet 1988, du 31 octobre 1994 relatif aux télécommunications ...).

Cette obligation ne se limite pas à l'établissement d'une tarification lointaine à laquelle l'acheteur aurait à se reporter; elle s'impose sur le lieu de vente. De telle sorte que le consommateur connaisse exactement chaque fois avant de s'engager, le prix total de la prestation ou les bases de calcul s'il s'agit d'une prestation à caractère variable selon sa demande.

Ainsi, l'AFUTT partage le constat de Madame Nathalie Kosciusko-Morizet : **« les tarifs sont un vrai maquis ... je les oblige(les opérateurs) à un effort de transparence, c'est pas du luxe ».**



Reste à savoir quand l'application de cette obligation sera effective. L'Afutt rappelle à cette occasion sa demande de mise en place d'un groupe de travail, associant opérateurs et représentants des utilisateurs, qui définisse les règles de bon affichage et de clarté en matière tarifaire. (Voir en Annexe 2 le communiqué de presse de l'AFUTT en date du 27 août 2009).

Le nouvel arrêté proposé en juin, à l'origine sans doute de cette consultation ARCEP portant modification de la décision numéros 05-1085, fixe les modalités d'information sur les tarifs dans ses articles 2 et 3. Force est de constater que les ambitions de ce projet de modification sont en deçà de l'attente légitime des consommateurs :

- l'arrêté ne concerne que les numéros du plan national commençant par 080 et 081, ceux pour lesquels les tarifs sont les moins élevés,
- il ne reprend pas l'obligation d'informer le consommateur au début de la communication,
- il traite différemment les appels issus des « mobiles » de ceux issus du « fixe »
- accessoirement, il propose un délai non justifié pour la mise en œuvre des nouvelles modalités sur les numéros commençant par 081.

En attendant que l'information sur les tarifs en début de communication soit mise en place, l'Afutt considère en outre que les numéros courts devraient faire l'objet de plafonds tarifaires, à l'instar des numéros commençant par 08.

En conclusion, ce projet ne répond pas - ou que trop partiellement - au problème de la lisibilité tarifaire des SVA ; l'AFUTT aspire à la mise en place le plus rapidement possible de dispositions adaptées et **conformes à la loi** pour préserver le marché et lui assurer un développement harmonieux.

## Réponse aux questions précises de l'ARCEP

Q1 : le constat

L'AFUTT comprend que les ex-numéros « azur » (commençant par 081) font l'objet de reversement à l'opérateur de collecte, voire au fournisseur de services. C'est une dérive puisqu'à l'origine ces numéros entraient dans la catégorie des numéros dits à « coût partagé ».

Il est incompréhensible que l'appelant paie plus que le simple acheminement de sa communication pour une communication réputée gratuite. Par principe, au contraire, c'est normalement le fournisseur de services qui doit rémunérer l'opérateur pour l'acheminement !

Enfin les notions de *communication normale* ou d'*appel local* mériteraient d'être précisées.

Q2 : les objectifs.

Ils sont largement insuffisants : voir ci-dessus "remarques générales".

Q3 : les évolutions proposées pour les numéros 080

Les numéros 080 sont réputés gratuits. Ils le sont pour le fixe, plus rien ne justifie aujourd'hui que cela ne soit pas le cas pour les mobiles.



L'intégration des appels vers les « numéros verts » dans les forfaits mobile sera certes un progrès sensible (pour ceux qui n'en bénéficient pas encore), mais présente l'inconvénient majeur de laisser croire à la gratuité de ces communications. En réalité les minutes consommées à appeler un numéro libre appel seront autant en moins pour les autres appels et les risques de dépassement de forfait seront donc augmentés. Il appartiendra à l'Autorité de s'assurer que les messages délivrés en direction des consommateurs ne comportent pas de raccourcis trompeurs.

Q4 : création d'une sous-tranche des 081.

Comme l'Autorité, l'AFUTT considère qu'il n'y a pas lieu de scinder la tranche 081.

Elle considère par ailleurs qu'il n'y a pas lieu de facturer en sus à l'appelant la communication mobile. L'opérateur boucle locale « mobile » ne peut justifier d'un surcoût. Il bénéficie au contraire de puits de trafic. Le prix global doit rémunérer l'ensemble des acteurs à l'instar du fixe.

Q5 : date du 1<sup>er</sup> janvier 2011 pour la mise en place du nouveau tarif des 081.

La date est tardive, sauf à ce que ce long délai soit justifié par la mise au point de la transparence tarifaire demandée. L'AFUTT préférerait un engagement de date sur la mise en place d'une information avant communication.

Q6 : adoption d'une première phase en 2010.

Idem réponse Q5.

Q7 éléments quantitatifs et qualitatifs sur les usages et Q8 impacts sur les mobiles.

Ces questions concernent les opérateurs.



## ANNEXE 1

afutt

Association Française des Utilisateurs de Télécommunications

Monsieur Bernard Dupré  
AFUTT  
à  
Monsieur Jacques Louesdon  
Autorité de Régulation des Télécommunications

Marnes la Coquette, le 8 avril 2004

Objet : demande d'abrogation partielle de la décision 98-1046

Monsieur,

Je souhaite vous faire part de ma réflexion sur la partition des services à revenus partagés et coûts partagés et sur le tarif maximum qui s'attache à ces services.

En premier lieu, ces notions ne sont pas accessibles aux utilisateurs puisque dans tous les cas l'appelant paie la communication. En second lieu j'observe que :

- Le distinguo qui provenait du modèle économique - partage du revenu entre opérateur et fournisseur de services pour les services à revenus partagés et répartition des coûts entre l'appelant et le service appelé pour les services à coûts partagés - s'estompe. En réalité, avec l'évolution des tarifs locaux et nationaux, il est clair que dans tous les cas c'est l'appelant exclusivement qui supporte le coût. Il est même probable que la marge dégagée par l'opérateur permet à ce dernier de pratiquer une forme d'intéressement aux entreprises accessibles par des numéros à coûts partagés, avec les risques de dérives que cela comporte.

- Le plan de numérotation de la série 08AB permet toujours de distinguer les deux catégories de services et offre une bonne indication sur la tarification pratiquée, mais la multiplication des services accessibles par les numéros courts du type 3BPQ sans plan d'ensemble a ruiné complètement l'effort de clarification sur les tarifs introduite dans la série 08AB.

- Enfin les services à coûts partagés et les services à revenus partagés bénéficient en commun du tarif T3.

Ainsi il n'existe pas ou plus de réels moyens de distinguer simplement les deux catégories de services, même pour les spécialistes. Or comme par ailleurs : modalités de facturation, responsabilités des acteurs (opérateurs et fournisseurs de services), organisation des contrôles, sont fondées sur cette distinction, l'Afutt ne peut se satisfaire de cette situation qui, on le voit, conduit à des dérives.

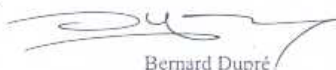

Manifestement, suite à la très forte baisse du prix des communications nationales le seuil du tarif T3 des communications à coûts partagés est trop élevé.

La justification de ce seuil, qui permettait à tout utilisateur quel que soit le lieu d'appel de bénéficier d'un tarif raisonnable, n'est plus fondée.

En conséquence pour les raisons qui précèdent, l'Afutt demande une révision urgente de ce seuil afin qu'il n'excède pas le tarif national moyen des opérateurs. La rédaction de l'amendement devrait s'attacher à ne plus fixer un seuil fixe, mais une référence au prix des communications nationales afin de prendre en compte par avance des variations de tarif, à la baisse comme à la hausse.

Par ailleurs, je me permets de vous rappeler qu'il convient, sans plus attendre, d'étudier un plan d'attribution des numéros 3BPQ permettant d'apporter la clarification qui s'impose sur les niveaux de tarifs.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations les meilleures.



Bernard Dupré



## ANNEXE 2

Paris, le 27 août 2009

### COMMUNIQUE DE PRESSE

*(suite aux réactions de Madame Kosciusko-Morizet, Secrétaire d'Etat à l'Economie Numérique, à propos des tarifs d'accès à Internet)*

L'AFUTT (Association Française des Utilisateurs de Télécommunications) se réjouit de la réaction de la Secrétaire d'Etat à l'Economie Numérique, Madame Nathalie Kosciusko-Morizet, protestant contre les augmentations des tarifs et insistant sur la nécessité de préserver des tarifs qui soient accessibles aux revenus les plus modestes. Cette réaction rejoint la position de notre association présentée début juillet dernier dans son initiative « Internet pour tous ».

Il est indispensable d'assurer à tous les Français l'accessibilité des services Internet. Ces services sont devenus essentiels dans des domaines de plus en plus nombreux de la vie économique et sociale : recherche d'emploi, formation professionnelle, action commerciale, démarches administratives... Les tarifs pratiqués doivent permettre cette accessibilité.

C'est aussi l'occasion de dénoncer le maquis de plus en plus illisible des formules tarifaires et des dispositions contractuelles présentées par les opérateurs : compliquées, changeantes, non expliquées, voire carrément incompréhensibles. Il devient très difficile pour le consommateur de suivre et décrypter ses dépenses de télécommunications. L'AFUTT demande une intervention publique, dans la concertation entre consommateurs et opérateurs, pour que soit mis en place un minimum de règles permettant au consommateur de rapprocher ce qu'il paye de ce qu'il consomme, et pour qu'il soit correctement informé avant l'achat du débit dont il va pouvoir disposer.

Dans le même temps, il faut prendre garde à ne pas instaurer une France à deux vitesses : la mise en place de « tarifs sociaux » pour les revenus les plus modestes ne doit pas se traduire durablement par la fourniture d'un service réduit, de moins bonne qualité et à capacité restreinte pour certaines catégories de la population. L'accessibilité de tous à l'Internet haut débit, dans des délais raisonnables, fait partie intégrante de l'objectif de l'« Internet pour tous ».