

BJT PARTNERS SARL
26 rue Friant
75014 Paris

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
Direction de la régulation des marchés fixe et mobile
7, square Max Hymans
75730 Paris cedex 15

Paris, le 28 septembre 2009,

Madame, Monsieur,

Je vous remercie de nous avoir permis d'exprimer notre point de vue concernant les différentes solutions proposées dans le cadre du projet d'évolution de la structure tarifaire des numéros commençant par 080 et 081.

Vous trouverez ci-dessous des éléments de réponse dans le cadre de la consultation publique ainsi soumise par l'Autorité.

Nous nous tenons à votre disposition si vous souhaitez nous voir approfondir ou préciser certains éléments de réponse présentés ci-dessous. Dans tous les cas, n'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez que nous vous apportions des informations complémentaires.

Je vous prie d'agréer mes respectueuses salutations.

Jean-Samuel Najnudel,
BJT PARTNERS SARL.

Tél. 01 79 75 00 30
Fax. 01 79 75 01 03
E-mail : jsn@bjtpartners.com

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

Le constat ainsi dressé par l'Autorité est particulièrement pertinent.

En ce qui concerne les numéros en 080, on peut toutefois être surpris de ne pas retrouver les appels vers ces numéros inclus dans les forfaits puisque le coût d'acheminement d'un appel vers un numéro en 080 est à tout point de vue (coût de TA et coût BPN) inférieur au coût d'acheminement d'un appel vers un numéro interpersonnel.

Par ailleurs, il semblerait également concevable de mettre en place une tranche de numéros véritablement gratuits pour l'appelant y compris depuis les mobiles. L'opérateur recevant l'appel s'acquitterait alors de la TA de l'opérateur mobile d'origine.

En ce qui concerne les numéros en 081, on constate en effet que le développement des opérateurs alternatifs et de la téléphonie mobile fait que les numéros en 081 ne jouent plus leur rôle initial. Cela dit, ces numéros restent accessibles à un tarif pouvant être considéré comme très raisonnable, surtout lorsque ce tarif est comparé aux autres tranches de numéros de SVA.

En ce qui concerne les appels depuis les mobiles, on peut se demander pourquoi les appels sont quasi systématiquement exclus des forfaits. En effet, pour des raisons exposées plus loin il semble difficile d'inclure les appels dans les forfaits. Toutefois, il semblerait envisageable de débiter le forfait et de facturer le coût de l'appel au tarif nominal (suivant que le même principe que celui retenu pour les SMS+) plutôt que de facturer la somme du tarif maximal du hors forfait et du coût de l'appel vers le numéro 08AB.

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

Ces objectifs présentés par l'Autorité sont louables et bénéfiques tant pour les acteurs du marché que pour les consommateurs.

Toutefois, il semble nécessaire de distinguer deux besoins bien différents pour les éditeurs de services. Le premier besoin est, comme l'indique l'Autorité, d'être accessible à moindre coût pour l'appelant. Il existe également un second besoin qui est d'être accessible à un coût raisonnable pour l'appelant (au prix du tarif local du service universel depuis une ligne fixe). Ce tarif est certes dans certains cas plus cher qu'un appel vers un numéro interpersonnel mais dans tous les cas bien inférieur aux autres tarifs des numéros en 08AB.

Ainsi, le premier besoin est de proposer un numéro communément appelé « non surtaxé », accessible à un tarif identique à celui d'un appel vers un numéro interpersonnel.

On remarque que, depuis la mise en application de la loi Chatel, de nombreuses entreprises utilisent pour cela des numéros en 09AB. Le modèle économique est semblable à celui des fournisseurs du service. Le problème est que ces numéros en 09AB doivent normalement être exclusivement utilisés pour des communications interpersonnelles. Cela dit, où se trouve la limite entre service à valeur ajoutée et communication interpersonnelle. Par exemple, lorsque l'utilisateur est accueilli par un serveur vocal interactif puis éventuellement rerouté vers un téléconseiller. De même, lorsque l'utilisateur arrive au standard de l'entreprise ou l'organisme d'accueil et se trouve transféré vers le poste de la personne demandée.

Comment peut-on définir de manière stricte la limite entre SVA et communication interpersonnelle,

en particulier dans le cas d'un service d'accueil et d'assistance téléphonique ?

Parallèlement, on peut remarquer que le besoin clairement exprimé pour des numéros véritablement non surtaxés prend son sens quasi exclusivement pour ce type de services. Ainsi, avec l'utilisation des numéros en 09AB, la situation actuelle semble finalement satisfaire le besoin de la plupart des utilisateurs et des acteurs du marché.

De plus, même si la situation évolue, dans l'esprit de la plupart des utilisateurs un numéro commençant par 08 ne sera jamais véritablement considéré comme non surtaxé.

L'autre besoin est de proposer un service raisonnablement surtaxé qui permette de couvrir les coûts d'infrastructure des serveurs vocaux interactifs.

La forme actuelle des numéros en 081 permet de satisfaire ce type de besoins. Au bout de ces numéros, on peut par exemple citer les services de téléconférence, les services d'appels internationaux à prix réduit, les services de fax2mail, etc...

Pour ces services, souvent à faible marge, modifier sensiblement la structure tarifaire des numéros en 081 pourrait détruire définitivement le modèle économique indispensable à l'existence de ce type de services.

Ainsi, le maintien de l'existence du palier actuel semble véritablement indispensable pour de nombreux acteurs du marché qui, pour certains, ont fondé une importante partie de leur activité sur ce type de services à valeur ajoutée faiblement surtaxés.

Il s'agit là d'un exemple illustrant, dans un cas plus général, le besoin pour un ou plusieurs paliers de numéros faiblement surtaxés. En effet, outre les numéros en 081 dits « à tarification locale », le palier le moins cher est facturé près de 9 centimes TTC par minute.

Aujourd'hui, avec la baisse des coûts d'acheminement des appels et la baisse des coûts des serveurs vocaux interactifs, en plus des numéros « à tarification locale », un ou plusieurs paliers à tarification inférieure pourraient être pertinents. Par exemple, à 3 centimes TTC par minute sans crédit-temps ni coût de connexion, de nombreux services rentables et bien utiles aux utilisateurs pourraient être fournis.

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

Nous partageons très clairement la position de la FFT.

En effet, comme suggéré précédemment, il semble logique de débiter le forfait et de facturer le coût de l'appel au tarif nominal (suivant que le même principe que celui retenu pour les SMS+) plutôt que de facturer la somme du tarif maximal du hors forfait et du coût de l'appel vers le numéro 08AB. Cela va dans le même sens que les engagements de la FFT suggérant d'intégrer dans les forfaits la partie « communication » des appels vers les numéros en 081.

Comme le propose la FFT, nous sommes extrêmement favorables à la solution consistant à créer une sous-tranche de numéros 081 qui coexisterait avec les tranches de la tarification actuelle au tarif local du service universel.

La création d'une nouvelle sous-tranche, ainsi proposée par la FFT est une excellente initiative.

En effet, un tel tarif à faible prix et de préférence sans crédit-temps ou coût de connexion permet d'offrir une véritable transparence tarifaire pour les utilisateurs.

Un autre avantage important est que le coût raisonnable (un coût net inférieur à une terminaison d'appel vers un mobile) et surtout l'absence de coût à la connexion permet notamment aux opérateurs mobiles d'inclure les appels vers ce type de numéros dans les forfaits (hors offres illimitées) avec une tarification à la seconde dès la première seconde. En effet, les numéros dits « à tarification locale » ont un coût à la connexion qui présente des risques d'arbitrage pour les opérateurs mobiles (un appel d'une seconde débite une seconde de forfait mais coûte environ 6 centimes à l'opérateur mobile).

Ainsi, on peut vivement encourager l'initiative de la FFT visant à la création d'un palier tarifaire abordable, au prix clair et transparent.

Néanmoins, il ne semble pas raisonnable que ce nouveau palier remplace purement et simplement le palier 081 actuel. En effet, notamment lorsque le temps moyen de communication est court, le passage d'un tarif à l'autre aurait un impact qui pourrait véritablement mettre en péril l'existence de certains services importants pour de nombreux acteurs du marché et bien utiles pour les utilisateurs.

En ce qui concerne les 080, nous partageons également le point de vue de l'Autorité lorsqu'elle souligne que pour un opérateur mobile, le coût d'un appel vers un numéro 080 est inférieur au coût d'un appel vers un numéro géographique et a fortiori mobile car les appels vers les numéros 080 n'entraînent pas de versement d'une terminaison d'appel à l'opérateur d'arrivée. Il semble donc plus que logique que les numéros en 080 soient normalement inclus dans les forfaits.

Par ailleurs, comme indiqué précédemment, nous considérons qu'il serait vraiment bénéfique pour les acteurs du marché et pour les consommateurs de pouvoir mettre en pratique l'ouverture de la sous-tranche 08088 (gratuite depuis les fixes et les mobiles).

Question n°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 ?

La première option peut présenter certains avantages mais nécessite, pour être viable dans tous les cas pour les opérateurs, de baisser très sensiblement le niveau de reversement aux éditeurs de services (au même niveau que la TA fixe).

Or, il est paraît véritablement nécessaire de prendre en compte le besoin de maintenir un modèle économique viable pour les éditeurs de services. En effet, dans une démarche de redéfinition du partage des coûts (coûts de collecte des appels mais aussi coûts de traitement de ces appels) et des revenus, il semble nécessaire de laisser une marge de manœuvre suffisante aux éditeurs de services à valeur ajoutée.

En particulier, l'option consistant à imposer un reversement du 081 proche de la TA fixe (0,5 centime par minute net de coûts de collecte à partir d'octobre 2010) tout en laissant les opérateurs mobiles facturer un prix moyen de près de 20 centimes par minute (hypothèse du forfait 2 heures à 30 Euros TTC) semble particulièrement inéquitable. En effet, les numéros en 081 donnent accès à certains services bien utiles qui ne pourraient purement et simplement pas être fournis si le reversement était à ce point diminué.

En particulier, le tarif de la TA fixe correspond à un « péage » imposé aux autres opérateurs pour

accéder aux abonnés d'un opérateur donné. Il peut sembler logique que l'Autorité impose une baisse de ce tarif de permettre des conditions efficaces d'interconnexion entre les opérateurs.

En ce qui concerne les numéros SVA, y compris les 081, on peut remarquer qu'il s'agit d'un service proposé par les éditeurs à un tarif qui peut définir la base d'un modèle économique parfois fragile.

Ainsi, pour les raisons exposées ici et dans les paragraphes précédents, nous privilégions fortement la seconde option afin d'éviter purement et simplement de mettre en péril le modèle économique de nombreux services à valeur ajoutée peu surtaxés et souvent bien utiles pour les consommateurs.

Question n°5 : Que pensez-vous de la date du 1^{er} janvier 2011 pour la mise en oeuvre du nouveau tarif pour les numéros 081 ?

Comme indiqué dans la réponse à la deuxième question, l'utilisation des numéros en 09AB semble être dans la pratique la solution la plus efficace pour pouvoir proposer son service d'accueil téléphonique à un tarif clair et véritablement non surtaxé (notamment dans le cadre de la loi Chatel).

Dans la pratique, le besoin de proposer un numéro véritablement non surtaxé coïncide quasi parfaitement avec les cas où le service proposé aux consommateurs ne va pas à l'encontre de la nature interpersonnelle des numéros en 09AB.

De même pour les raisons exposées en réponse aux questions précédentes, comme le suggère la FFT, nous considérons comme véritablement indispensable de faire coexister les deux tranches (la tranche au tarif actuel et la nouvelle tranche à la structure tarifaire correspondant à la seconde option proposée par l'Autorité en question 4).

Si le format de numérotation est identique, cela risque en effet d'entraîner la confusion pour le consommateur. Toutefois, dans la pratique, les numéros dits en 081 commencent aujourd'hui tous par 0810 ou 0811.

Ainsi, de la même façon qu'il existe des tranches en 0820 et 0821 d'un côté et des tranches en 0825 et 0826 de l'autre à deux tarifs distincts (respectivement 9/12 et 15 centimes TTC par minute), on peut imaginer une solution comparable pour permettre aux deux types de numéros de coexister.

Par exemple, on pourrait affecter les tranches 0810 à 0814 au nouveau tarif et affecter les tranches 0815 et plus au nouveau tarif.

Si l'on tient absolument à garder l'ordre croissant entre les numéros et leur tarif, on peut envisager de migrer « de force » les tranches actuelles vers le nouveau tarif. Par contre, il nous semble véritablement indispensable de maintenir l'existence de numéros au tarif actuel qui pourraient être affectées aux tranches 0815 et supérieures.

En effet, les éditeurs de service ont véritablement besoin de tranches de numéros SVA à un prix raisonnable. Sans cela, les éditeurs n'auront souvent que le choix entre mettre fin au service ou bien migrer le service vers un numéro en 082 (soit une augmentation d'environ 100% du prix du service pour un appel de 3 minutes). Par ailleurs, on peut noter qu'un passage de la tranche 081 à la tranche 082 rend le service inaccessible aux titulaires des abonnements sociaux.

Pour résumer, nous considérons comme véritablement capital le maintien de la situation actuelle fondée sur l'utilisation des numéros en 09AB et en 081 dits « à tarification locale ».

Parallèlement, nous encourageons vivement la création, en plus des paliers existants, d'un ou plusieurs palier à tarifaires qui suit et respecte les principes exposés par la FFT.

Si une date doit véritablement être arrêtée pour la fin définitive du palier 081 actuel, il nous semble que celle-ci doit impérativement être postérieure à celle de la mise en place d'une ou plusieurs nouvelles tranches de numéros SVA dits « à coût raisonnable » clairement au dessus du tarif de la TA fixe et clairement en dessous des tarifs des numéros en 082.

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

Grâce à l'utilisation des numéros en 09AB (lorsque cela n'est pas contraire au principe d'une utilisation pour des communications interpersonnelles), il ne semble pas excessivement urgent d'avoir cette nouvelle tranche. Toutefois, on ne peut qu'encourager cette initiative qui, moyennant un plan de numérotation clair, pourrait permettre de mettre en place une nouvelle tarification à terme plus claire pour les utilisateurs.

Question n°7 : Disposez-vous d'éléments quantitatifs ou qualitatifs permettant de compléter les données de 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 ?

Nous ne pouvons apporter un supplément significatif d'informations pertinentes.

Toutefois, nous souhaitons attirer l'attention sur le fait que la durée moyenne des appels peut être extrêmement variable. En effet, notre seule entreprise constate des durée moyennes d'appels allant de moins de 1 minute (réception de télécopies) à plus de 30 minutes (téléconférences) selon le service proposé.

Ainsi, précisons à nouveau que si l'Autorité décidait de ne pas laisser coexister le palier 081 actuel, le nouveau tarif risquerait de déstabiliser brutalement (dès le 1/1/2010) et très fortement la structure de revenu des éditeurs.

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

Nous partageons le point de vue de la FFT indiquant que la modification tarifaire de l'offre de détail des opérateurs mobiles n'a pas d'impact majeur dans la chaîne de valeur.

Seul dans le cas de la mise en œuvre (extrêmement souhaitable) de la tranche 08088, il sera nécessaire qu'une TA mobile soit versée aux opérateurs mobiles par les éditeurs. Cela pourrait être mis en place via des conventions d'interconnexion directes ou indirectes. Le principe de fonctionnement pourrait d'ailleurs s'appuyer sur les conventions d'interconnexions existantes.

Ainsi, un appel collecté vers le numéro 08088 de l'éditeur de service donnerait lieu aux mêmes flux financiers que lorsque ce même éditeur termine un appel à destination du réseau mobile (principe retenu pour les numéros 080 entre opérateurs fixes). Ce principe, fonctionnant pour les interconnexions directes et indirectes pourrait donc s'étendre à la tranche 08088 sans impact particulier sur le fonctionnement de la chaîne de valeur entre les opérateurs (fixes et mobiles). Seule

la tarification de détail des opérateurs mobiles devrait être modifiée dans le cas particulier des appels vers les numéros en 08088.

Question n°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 ?

A nouveau, comme détaillé au long des réponses précédentes, nous attirons l'attention sur le fait que l'impact de la suppression du tarif 081 actuel est extrêmement important pour les éditeurs de certains services, en particulier si la décision de l'ARCEP s'oriente vers la diminution du reversement à un niveau comparable à celui de la TA fixe.

En effet, outre le rôle de numéro non surtaxé, les 0810/0811 servent également pour les SVA à coût raisonnable.

De plus, dans les cas où le service d'accueil correspond bien à une communication interpersonnelle (point détaillé dans les réponses précédentes, notamment à la question 2), l'utilisation des numéros en 09AB semble dans la plupart des cas la solution la plus pragmatique.

Parallèlement, pour les services à valeur ajoutée à proprement parler, le tarif actuel du 081 constitue un palier tarif extrêmement utile qui permet aux éditeurs de proposer des services à un prix raisonnable.

En effet, nous invitons l'Autorité à prendre en compte dans sa décision un besoin important (pour les éditeurs et pour le consommateur) d'un palier tarifaire peu élevé (nettement inférieur aux numéros en 082) mais économiquement viable pour les éditeurs de services (dont le niveau de reversement ne peut rester comparable à une TA fixe).

Dans tous les cas, nous remercions l'Autorité de nous avoir donné l'opportunité de nous exprimer sur ce sujet dont les conséquences peuvent être pour nous considérables. Nous sommes conscients de la complexité de la conciliation entre les acteurs du secteur. Nous considérons également que les intérêts des consommateurs doivent être les premiers à être défendus.

Toutefois, nous attirons également l'attention sur le fait que certains services à valeur ajoutés peuvent aussi s'avérer véritablement utiles et bénéfiques pour de nombreux utilisateurs. Ainsi, il nous semble important que ces derniers puissent être accessibles à un tarif raisonnable.

L'existence de ces services et leur maintien à un prix raisonnable est grandement conditionné à la possibilité pour les éditeurs de service de disposer d'un palier à bas prix qui puisse rester économiquement viable.

N'hésitez pas à reconsidérer l'ensemble des réponses aux questions ci-dessous qui tentent d'apporter des éléments de réponses, une argumentation et des propositions constructives qui nous semblent applicables et bénéfiques.

Si vous le souhaitez, n'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez que nous puissions discuter du projet, que nous approfondissions certains points ou si vous souhaitez simplement que nous vous apportions des informations complémentaires.