

**Réponse de COLT Télécommunications France [COLT] à la consultation
de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
sur la tarification des numéros commençant par 080 et 081**

1 Synthèse

COLT Télécommunications France [COLT] remercie l'Autorité d'avoir lancé cette consultation publique. COLT estime que :

- la question des 081 ne peut être dissociée de celle des autres tranches de service à valeur ajoutée, en raison des migrations vers d'autres tranches qu'elle occasionnerait,
- le forçage de la banalisation du C serait une décision de régulation capitale dont la présente consultation ne constitue pas un cadre d'instruction approprié,
- seule une minorité d'usages de la tranche 081 est touchée par l'article 87 de la LME,
- un changement du tarif de cette tranche :
 - toucherait majoritairement des services qui ne sont pas concernés par cet objectif,
 - récompenserait ceux qui ne se sont pas conformés à l'article 87 de la LME et punirait ceux qui s'y sont conformés,
- la refonte de services à valeur ajoutée doit commencer par une table ronde sur la légitimité des usages, tarif par tarif,
- qu'il ne faut pas attendre la création du Comité National du Numérique pour réunir cette table ronde.

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

L'ARCEP conclut son constat ainsi : *« l'appelant paie ainsi plus que le simple acheminement de sa communication, au bénéfice de l'appelé et 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. »*. C'est vrai, mais cela ne date pas d'aujourd'hui. Pour les mobiles, cela date de l'ouverture des réseaux GSM au début des années 1990. Pour les fixes, les offres illimitées vers les numéros géographiques, présentes depuis 2005, n'ont pas été conçues pour inclure les appels vers les services à valeur ajoutée.

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

L'ARCEP avait acté dans sa décision 07-0667 la disparition de la notion de service à coût partagé, la remplaçant par la notion de *« services à paliers bas et intermédiaires »*. Ceci conduit à ne laisser subsister dans les SVA que les appels non surtaxés d'une part et les appels surtaxés de l'autre. Si de l'aveu même de l'ARCEP la notion de SCP n'existe plus, pourquoi alors vouloir raccrocher le prix des appels vers les numéros commençant par 081 au prix d'une communication vers un numéro géographique ? Procéder de la sorte, c'est ne pas reconnaître que la tranche 081 est devenue la moins chère des tranches de services premium et réinventer les SCP.

Si l'ARCEP veut réinventer le SCP, cela pose une question relative au C et une question relative à la tranche retenue :

- L'ARCEP peut-elle forcer les acteurs à banaliser le C vers des services ? Si le C des communications personnelles est forfaitisé pour certains appelants, et donc à coût marginal nul pour ces appelants, cette forfaitisation doit-elle être étendue à des appels à des services ? Il s'agit là d'une question majeure. Le forçage de la forfaitisation du service téléphonique par le régulateur réduit de fait le service téléphonique au rang de l'email. C'est disponible partout et gratuitement, mais ne venez pas vous plaindre si cela ne marche pas. On ne peut pas exiger à la fois la forfaitisation tarifaire et la qualité de service. COLT reproche à l'ARCEP de vouloir procéder à une réforme capitale de la régulation à travers un débat présenté comme marginal, circonscrit à un palier tarifaire.
- Faut-il recréer les SCP sur une de ses tranches historiques (le 081) ou sur de nouvelles tranches ? C'est là que l'analyse des usages actuels de la tranche 081 prend toute son importance. Voir à ce sujet notre réponse à la question 4 de la consultation.

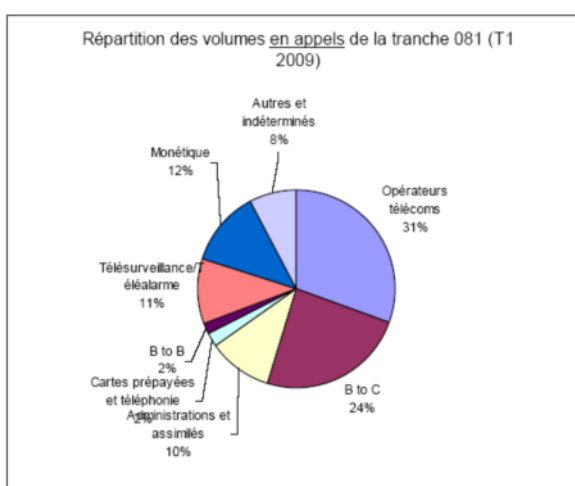
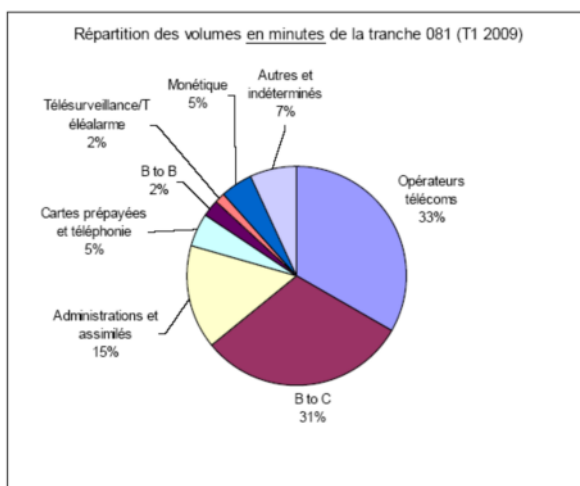
4 Question n°3 : Quels commentaires pouvez-vous faire sur les évolutions proposées par l'Autorité concernant les numéros 080 ?

L'Autorité indique que, selon elle : *« Il est important pour la compréhension des utilisateurs que la tarification des numéros 080 suive la même logique pour toutes les offres mobiles. L'Autorité propose donc de définir pour la tranche 080 des plafonds en accord avec les engagements de la FFT et compatibles avec les évolutions futures des offres de téléphonie fixe et mobile. »*.

Cette déclaration est très lourde de conséquences. Cela veut dire que c'est l'Autorité qui s'arroge le droit, via les règles de gestion du plan de numérotation, de structurer la tarification des offres de détail, non seulement sur la partie S, comme c'est le cas aujourd'hui, mais aussi sur la partie C. COLT s'interroge sur la légalité d'une telle exigence de la part de l'Autorité.

5 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 ?

Parmi les usages des 081 et des numéros courts au tarif T1bis, quels sont les usages qui font l'objet d'une dérive déontologique et quels sont ceux qui sont légitimes ? L'ARCEP en donne, dans sa consultation, une analyse reproduite dans les graphiques ci-dessous.



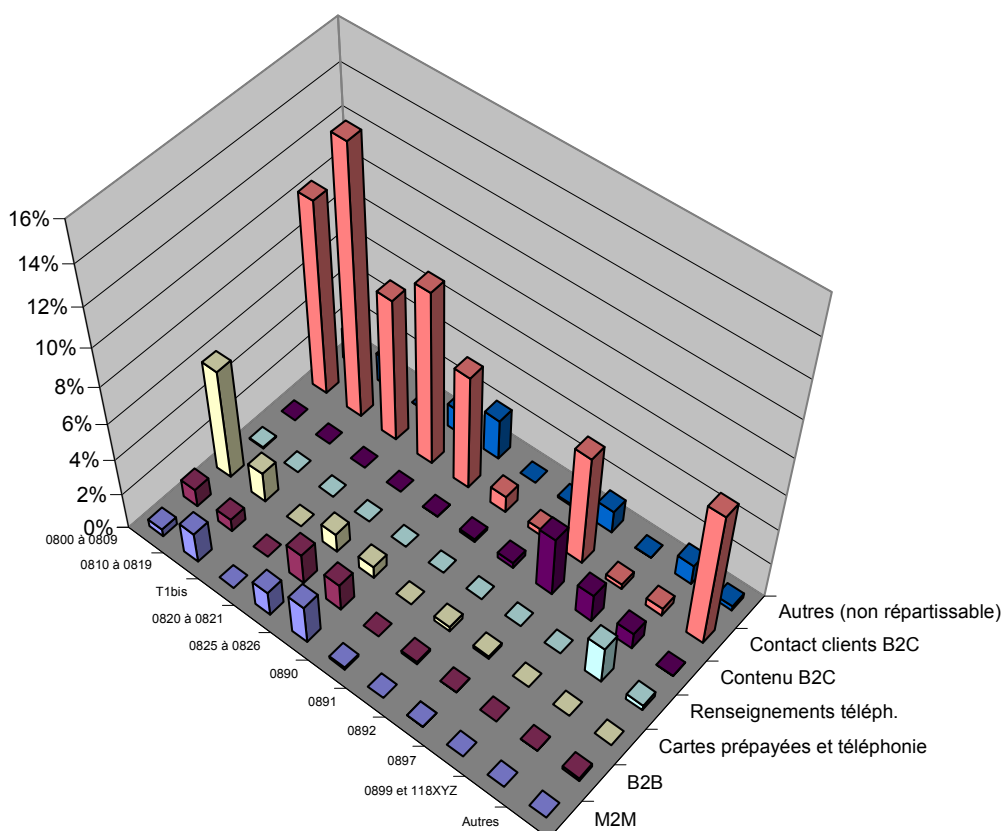
Les cartes prépayées, les usages B2B (*business to business*) et M2M (*machine to machine*) ne sont pas concernés par l'objectif de réduction du tarif Azur. Les opérateurs télécoms utilisent des numéros courts dont le tarif peut évoluer numéro par numéro, sans affecter une tranche d'usage composite comme la tranche 081. Les services qui ont à évoluer vers une tarification compatible avec l'article 87 de la LME représentent tout au plus 20% des minutes de communication vers les 081.

Enfin, tant qu'une position déontologique écrite n'est pas posée quant aux usages légitimes ou non de l'actuel tarif Azur, le changement de tarif de la tranche 081 risque fort de conduire à un transfert des usages vers la tranche 082. Il est donc nécessaire que soit posée cette exigence déontologique et qu'elle fasse l'objet d'un accord entre les professionnels (FFT, ACSEL, associations de consommateurs, ...) et l'administration (ARCEP, DGCCRF) avant de procéder à un changement tarifaire de la tranche 081.

Ce sujet n'étant donc pas propre à la tranche 081, COLT propose la méthode suivante, pour définir un urbanisme apaisé, conduisant à des usages dont la légitimité est acceptée par tous.

Le préalable à la refonte des SVA est un accord sur la légitimité des usages sur chacune des tranches de numéros, et non des seules tranches 080 et 081. Quels couples usages/tranches sont légitimes ? Lesquels ne le sont pas ? Lesquels doit-on limiter ? Lesquels est-on encouragé à développer ? La réponse à ces questions ne peut être fournie par la FFT, ni par l'ARCEP, ni par aucune partie prenante considérée isolément.

% des minutes - 1T2009



Le graphe ci-dessus illustrant pour l'ensemble du marché des SVA la variété des usages par palier permet de poser ces questions sous la forme imagée suivante : par rapport à cette « ville américaine en vue cavalière »,

- Quelles sont les « tours » à raser ?
- Quelles sont celles dont on veut supprimer des étages ? Et si oui, quels étages ?
- Quelles sont celles dont on tolère l'existence parce qu'on ne peut l'empêcher ?
- Quelles sont celles pour lesquelles on invite les opérateurs à les développer car on leur reconnaît une valeur d'usage positive et une légitimité ?

L'évolution tarifaire ne prendra son sens que si une déontologie, découlant d'un accord et d'un travail avec l'ensemble des parties prenantes (éditeurs de services, entreprises, consommateurs, opérateurs, pouvoirs publics...), est actée. Pur cela, point n'est besoin d'attendre la création et la mise en place d'un hypothétique Comité National du Numérique. Le jour où cette instance existera, les parties prenantes lui confieront le résultat de leurs travaux, mais la non-crédation du CNN à ce jour n'est pas une raison d'attendre. Ainsi, il revient à l'Autorité de permettre à l'ensemble des acteurs de la chaîne des SVA de travailler sur cette question dans une logique constructive et prospective et dans un contexte sécurisant et réglementairement stable, sans attendre la création d'une entité nationale de déontologie, dont le calendrier de création et de mise en œuvre ne peut s'imposer à la refonte des SVA.

La démarche proposée permettra :

- de dessiner une vision globale sur l'ensemble des services à valeur ajoutée notamment premium,
- de préciser les besoins spécifiques pour les consommateurs, pour les entreprises (avec par exemple l'examen de l'opportunité de créer une tranche à 10ct/appel),
- de synchroniser le changement de la valeur des paliers avec la mise en œuvre de la démarche C+S, en étudiant son impact économique sur la répartition de la valeur entre France Télécom et les opérateurs alternatifs.

COLT considère que les réflexions sur le sujet sont matures chez l'ensemble des acteurs concernés. Il nous paraît ainsi réaliste de prévoir de mener à bien, avant la fin 2009, sans attendre la mise en place d'un organe déontologique, une concertation large (par exemple en cinq réunions espacées de une à deux semaines chacune).

COLT propose en annexe 1 cinq principes pour asseoir la légitimité des services à valeur ajoutée et la faire accepter par tous :

- Un accueil client respectant un cahier des charges qui en motive le prix,
- La reconnaissance des SVA comme étant la seule machine à facturer efficacement des centimes de l'économie numérique, digne à ce titre d'être développée,
- L'anonymat de la télématique : une exigence rendue inutile par l'acceptation des SVA par les banques,
- Des actes d'achat traçables et opposables par les opérateurs,
- Des profils restreints standardisés disponibles sur demande.

6 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 ?

Si l'on force les services premium de la tranche 081 à migrer, ce que COLT ne souhaite pas, il faut leur laisser 3 ans et non 15 mois. Cela permettra de lisser le coût de la transition, et ainsi par exemple de programmer les opérations techniques de migration pour le machine to machine, et d'éviter de mettre au pilon de gros volumes de documents pour les usages B2C.

7 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 ?

Si l'on ouvre une nouvelle tranche pour les services concernés par l'article 87 de la LME qui ont à migrer, les choses peuvent aller beaucoup plus vite, dans le respect des modalités de modification des règles de gestion du plan de numérotation.

De nouvelles tranches peuvent être ouvertes dans le 0806 et le 0807 au tarif d'un S inférieur ou égal à 3 c€ par minute. Pour qu'elles soient déclarées non surtaxées, il conviendrait que l'ARCEP reconnaisse que tous les appels n'ont pas à être au même prix, mais que ce prix peut varier en fonction de la qualité de service qu'ils assurent. Par ailleurs, le fait qu'un service de haute qualité puisse être facturé à l'appelant plutôt qu'à l'appelé relève, selon son usage, de

règles déontologiques que l'ensemble des parties prenantes doit définir ensemble (voir réponse à la question 4 ci-dessus).

Une nouvelle tranche pourrait par ailleurs être ouverte pour un palier à 10 c€ par appel, par exemple dans le 0815. Ceci n'impliquerait pas de changer les règles de gestion du plan de numérotation concernant la tranche 081.

8 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 ?

Le trafic de COLT en tant qu'opérateur de SVA sur la tranche 0810-0811 a connu de 2005 à 2008 l'évolution suivante.

	Durée moyenne des appels en minutes
Total 081 2005	6,61
Total 081 2006	5,42
Total 081 2007	4,32
Total 081 2008	3,22

La réduction constante de la durée des appels vers les 081 montre le changement progressif d'usage de la tranche 081 qui devient de plus en plus le moins cher des services premium, et ce pour des appels courts.

Il importe donc que l'ARCEP entérine cette réalité et recrée une tranche non gratuite non surtaxée hors de la tranche 081. Les tranches 0806 et 0807 conviendraient mieux.

Baisser le tarif de la tranche 081 au profit d'une minorité de clients qui ne se sont pas conformés à la LME reviendrait à encourager à l'avenir le non-respect des décisions réglementaires.

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

L'ARCEP considère la généralisation des forfaits comme la « fin de l'histoire » des télécommunications, comme F. Fukuyama considérerait la chute du mur de Berlin comme la fin de l'histoire de l'humanité.

COLT considère que, sur longue période, l'histoire des télécommunications montre des alternances de forfaits et de tarification à l'usage. En télécommunications aussi, croire à la fin de l'histoire revient à ne pas prendre assez de recul.

COLT considère que l'usage par certains acteurs de la liberté tarifaire pour proposer des forfaits de plus en plus larges ne donne aucune légitimité à l'ARCEP pour demander une généralisation de ces pratiques.

Si l'ARCEP veut imposer la généralisation des forfaits, elle doit le faire non sur la base de la pratique de certains acteurs, mais sur la base d'une analyse économique et juridique explicite de la préférence donnée à la libéralisation des usages (qui fait payer par tous l'usage de certains clients) sur la vertu de répartir le coût du service en fonction de l'usage qui en est fait par les clients. Les externalités positives et négatives des deux options, leur impact de long terme sur la qualité des services, doivent faire l'objet d'une étude explicite et non être assénés comme une évidence au détour d'une phrase de justification non argumentée sérieusement.

10 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 ?

Voir notre réponse à la question 4. Tant que les clients expulsés de la tranche 081 par une modification tarifaire qu'ils n'ont pas demandée ne sauront pas où ils peuvent se relocaliser par une renumérotation de leur service, le changement tarifaire proposé par l'ARCEP est comparable aux fermetures de lieux de rassemblement d'immigrés à Calais. On pousse les gens dehors, on ne leur dit pas où aller. Il faut, pour chaque usage, et en particulier pour les usages non surtaxés comme pour les usages Premium du 081, donner un signal aux entreprises utilisatrices de ces tranches quant à la légitimité de la tranche vers laquelle ils sont susceptibles de migrer et de la stabilité de son tarif.

11 Proposition de modification du projet de décision

Article 1er – A partir du 1er janvier 2011, la section « Structuration des numéros d'accès à des services vocaux à valeur ajoutée » de la partie 2.a.1. du document fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation annexé à la décision n° 2005-1085 susvisée est remplacée par :

« Structuration des numéros d'accès à des services vocaux à valeur ajoutée

Les numéros d'accès à des services à valeur ajoutée de la tranche Z=8 suivants sont dédiés pour des services vocaux à valeur ajoutée.

Les numéros commençant par 080 et 081 sont organisés comme suit :

<i>Numéros commençant par</i>	<i>Tarif maximal appliqué à l'appelant depuis les réseaux fixes</i>	<i>Tarif maximal appliqué à l'appelant depuis les réseaux mobiles</i>
080 sauf 0806 et 0807	0 €	<i>Tarif d'une communication vers les numéros géographiques hors plages d'abondance</i>
0806 - 0807	$\leq 0,03 \text{ €/min}$	<i>Tarif d'une communication vers les numéros géographiques hors plages d'abondance + $\leq 0,03 \text{ €/min}$</i>

On entend par « Tarif d'une communication vers les numéros géographiques » le tarif souscrit par l'utilisateur auprès de son opérateur pour les appels vers les numéros géographiques français, hors communications entre territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain.

Les numéros commençant par 082, 088 et 089 sont organisés comme suit :

<i>Numéros commençant par</i>	<i>Tarif appliqué à l'appelant depuis les réseaux fixes</i>
081	$\leq 0,06 \text{ €/min}^*$
0820 et 0821	$\leq 0,12 \text{ €/min}$
0825 et 0826	$\leq 0,15 \text{ €/min}$
0884 et 0890	$\leq 0,15 \text{ €/min}$
0891	$\leq 0,30 \text{ €/min}$
0892	$\leq 0,45 \text{ €/min}$
0893	$\leq 0,75 \text{ €/min}$
0897	$\leq 0,60 \text{ €/appel}$
0898	$\leq 1,20 \text{ €/appel}$
0899	<i>Autres tarifs</i>

* pour une communication d'une durée de 3 minutes.

12 Annexe 1 : propositions d'une base de travail pour asseoir la légitimité des SVA

12.1 Un accueil client respectant un cahier des charges qui en motive le prix

L'ARCEP pose régulièrement la question de la légitimité d'un accueil client d'entreprise au moyen d'un numéro surtaxé. L'accueil client représentant les deux tiers de minutes de communications vers les SVA, il n'y aura pas de refondation des SVA sur une base solide sans réponse préalable à cette question. La légitimité de la surtaxe d'un accueil client recouvre plusieurs questions :

- Pourquoi les entreprises ont-elles droit à surtaxer leurs numéros d'accueil et non les particuliers ?
- Un accueil surtaxé peut-il être autre chose qu'une alternative à un accueil non surtaxé ?
- Quel cahier des charges doit respecter un accueil client pour pouvoir être surtaxé ?
- Quels tarifs sont acceptables pour un accueil surtaxé ?

La légitimité de l'accueil client surtaxé passe selon COLT par les choix suivants :

- Existence d'une alternative à la surtaxe,
- Publication à terme d'un engagement de qualité de service correspondant à l'accueil surtaxé,
- Accord entre les parties prenantes sur les tarifs associés à chaque engagement de qualité de service.

12.2 La seule machine à facturer efficacement des centimes de l'économie numérique

Les porte-monnaie électroniques ont tous le défaut d'exiger un remplissage (de l'ordre de 10 €) qui dépasse le montant de chaque dépense (inférieure à 1 €). Le solde est souvent laissé inutilisé, car les opportunités de l'utiliser sont trop peu nombreuses ou sans utilité pour l'acheteur. La facture de téléphone est au contraire une machine très efficace pour facturer des centimes. Il convient que l'ensemble des parties prenantes aux SVA réaffirment cette utilité et en encourageant le développement.

Hors les porte-monnaie électroniques, le seul moyen universel de paiement de l'économie numérique est la carte bancaire. Très adaptée aux sommes supérieures à 15 €, la carte bancaire n'est pas économique pour des achats inférieurs à 1 €.

12.3 L'anonymat de la télématique : une exigence rendue inutile par l'acceptation des SVA par les banques

Dans l'ancien système déontologique régulant les SVA, l'organe « pré-judiciaire », qui faisait pendant à l'émetteur des règles déontologiques qu'était le Conseil Supérieur de la Télématique, s'appelait Comité de la Télématique Anonyme. Pourquoi l'anonymat ? Pourquoi le fournisseur de service devait-il ignorer qui était celui à qui il fournissait un service ? L'origine de cette exigence est à rechercher dans une volonté de différenciation entre les SVA

et les moyens de paiement. Aujourd'hui, les banques ne contestent plus la légitimité des SVA pour les sommes inférieures à 1 ou 2 €. L'exigence d'anonymat des SVA n'est plus nécessaire. Il convient de le faire reconnaître par toutes les parties prenantes.

12.4 Des actes d'achat traçables et opposables par les opérateurs

Le développement de la modulation tarifaire et du paiement à l'acte pose le problème de l'enregistrement par l'opérateur de boucle locale départ de la volonté du client d'accepter ces changements tarifaires ou ces actes d'achat, afin de savoir les justifier ultérieurement en cas de demande de ce dernier. Faute de respect d'une telle exigence, et ce à partir de l'ensemble des boucles locales, modulation tarifaire et facturation à l'acte ne seront pas autorisées.

12.5 Des profils restreints standardisés disponibles sur demande

Compte tenu :

- du caractère adulte de certains contenus
- des possibilités d'achats offertes par certains paliers (le 899 ne sert qu'au micro-paiement),

il est nécessaire que les opérateurs de boucle locale départ standardisent leurs services restreints. Le refus de l'accès à certains paliers de SVA doit constituer un opt-out, le choix par défaut constituant l'ouverture de ces services.
