



**Business
Services**

Multimedia Business Services

ARCEP

Analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel vocal fixe, vocal mobile et SMS des opérateurs en métropole et outre-mer pour la période 2014 - 2016


Consultation publique du 28 mai 2013


Le 4 juillet 2013

votre interlocuteur

Multimedia Business Services

Jean-Luc DEVIER

 01 53 90 85 02

 01 42 72 01 62

jeanluc.devier@orange.com

clause de confidentialité

Les éléments entre [...] relèvent du secret des affaires.

sommaire

1. Objet.....	4
2. Question 14	4
2.1. Tarification	5
2.1.1 Coût de la TA SMS push	5
2.1.2 Tarifs annexes	5
2.2. Offre de connexion.....	5
2.3. Conditions annexes	6
2.4. Protection contre les SMS gris (hérissons).....	6
2.5. Conclusion	6
3. Question 15	7

1. Objet

Multimedia Business Services (MBS), filiale d'Orange Business Services participe à cette consultation en tant qu'opérateur et plus particulièrement agrégateur de SMS.

Nous sommes à ce titre adhérent du GIE-EGP et avons des contrats de diffusion de SMS avec les opérateurs français suivants :

- Bouygues Telecom
- Digicel
- Free
- NRJ (Euro-Information Telecom)
- Orange caraïbes
- Orange France
- Orange Réunion
- SFR
- SRR La réunion
- Virgin (OMEA Telecom)

Nous n'avons pas de connexion avec les opérateurs LYCAMOBILE et Dauphin Telecom qui n'ont pas d'offre de connexion.

Nos réponses portent donc sur les questions 14 et 15 de votre consultation.

2. Question 14

Question 14. Les acteurs sont invités à se prononcer sur la pertinence de fixer un encadrement tarifaire pluriannuel pour la prestation de terminaison d'appel SMS dite « *Push* » et le cas échéant à commenter les modalités de cet encadrement.

Nous remercions l'Arcep pour son action lancée il y a 3 ans qui a conduit à mettre en place des groupes de travail et les réunions multilatérales entre opérateurs et agrégateurs. Ces réunions qui se sont tenues régulièrement et qui se continuent aujourd'hui sous l'impulsion des différentes associations ont permis de stabiliser les tarifs des SMS et d'offrir de nouvelles fonctions comme la modification de l'OADC.

2.1. Tarification

2.1.1 Coût de la TA SMS push

Le tarif auquel sont arrivés les principaux opérateurs métropolitain de 3 cent par SMS nous semble tout à fait approprié au besoin et nous ne souhaitons pas avoir une baisse qui pourrait déstabiliser le marché en augmentant fortement les envois de SMS non sollicités qui pourrait entraîner un rejet total de la part du public.

Par contre il nous paraît souhaitable que ce tarif de 3 cent soit partagé par l'ensemble des opérateurs métropolitain :

- Free est passé à 3,1 centimes en février 2013,
- Virgin et NRJ qui sont toujours à 3,5 cent

2.1.2 Tarifs annexes

Les tarifs annexes d'abonnement auprès de l'ensemble des opérateurs représentent des frais fixes pour MBS qui sont de [...] et représentent [...] de nos charges SMS auprès des opérateurs.

Ces charges non négligeables sont très difficilement répercutables à nos clients qui ont la connaissance du tarif « unique » du SMS de 3 cent (offre de référence publique) et qui ne recherchent pas le détail de l'ensemble des coûts.

De plus ces coûts sont extrêmement variables en fonction des opérateurs voici par exemple ci-dessous la synthèse des tarifs d'abonnement de l'option débit pour les opérateurs métropolitains :

Opérateurs	1 sms / sec	2 sms / sec	5 sms / sec	10 sms/sec	20 sms/sec	50 sms/sec
Bouygues				standard		
Free					standard	1500 €ht / mois
Orange				standard	1000 €ht / mois	
SFR	standard			900 €ht / mois	1800 €ht / mois	
Virgin Mobile	standard		200 €ht / mois	600 €ht / mois	1250 €ht / mois	
NRJ Mobile	standard	100 €ht /mois	250 €ht / mois			

La encore, une homogénéisation de ces tarifs serait bienvenue.

2.2. Offre de connexion

IL nous semble important de rappeler qu'aujourd'hui deux opérateurs français n'ont toujours pas d'offre de push :

- LYCAMOBILE
- Outremer telecom (only) malgré relance par LR-AR copie Arcep il y a plus de 2 ans

Cette absence d'offre notamment pour un opérateur comme Outremer Telecom qui représente une part non négligeable des abonnées sur les DOM pénalise fortement le développement des solutions sur cette région.

2.3. Conditions annexes

Les conditions d'utilisation des shortcodes et les règles de déontologie sont assez similaires, mais restent toutefois différentes d'un opérateur à l'autre. Ceci nous oblige en tant qu'agrégateur à effectuer un document de synthèse qui est la somme de toutes les contraintes de tous les opérateurs.

Une plus grande harmonisation des contrats serait donc bienvenue.

De plus, SFR reste un peu à l'écart sur sa gestion des shortcodes en limitant à 20 le nombre de shortcode par opérateur. Cette limitation pour ce seul opérateur est très pénalisante et ne permet pas de traiter des services pour lesquels le client exige d'avoir une adresse d'émission qui lui est dédiée. Cela favorise de plus les concurrents de MBS « nouveaux entrants », qui peuvent donc répondre à ces demandes à concurrence de 20, [.....]

2.4. Protection contre les SMS gris (hérissons)

Afin de protéger les utilisateurs du Spam et de défendre et développer l'emploi pour les sociétés réalisant des campagnes de SMS, il est important d'arrêter les offres de masse liés au push SMS via carte SIM.

Les opérateurs doivent donc tout mettre en œuvre pour bien contrôler les trafics des cartes SIM intégrant des offres dites « illimitées ».

Les actions qui ont été prises par les principaux opérateurs ont certes permis de diminuer ce trafic, mais les acteurs du gris ont une telle capacité d'adaptation que ce trafic n'arrive toujours pas à être endigué et que de plus en plus de grandes marques nationales y ont recours.

2.5. Conclusion

En conclusion, nous pensons donc qu'il n'est pas utile que l'ARCEP mette en place un encadrement pluriannuel pour la prestation de terminaison d'appel dite « Push ».

Mais qu'il est important que l'ARCEP veille bien à ce que l'ensemble des opérateurs Français ait une offre homogène en matière de coût et de services. Et que tous soit mis en œuvre pour limiter le trafic associé aux push via du trafic interpersonnel.

3. Question 15

Question 15. Les acteurs sont invités à apporter leurs commentaires sur le présent projet de décision, et notamment sur les parties pour lesquelles l'Autorité n'a pas posé de questions particulières aux acteurs.

Nous n'avons pas de commentaires complémentaires.