

**Commentaires d'ATOS WORLDLINE à la**

**CONSULTATION PUBLIQUE du 26 novembre SUR  
« TRENTE PROPOSITIONS AFIN D'AMELIORER LES  
OFFRES FAITES AUX CONSOMMATEURS... »**

Question n° 4 :

L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne le fonctionnement du marché des SVA, ainsi que ses propositions.

Analyse de la situation actuelle en ce qui concerne le fonctionnement du marché des SVA:

Pour expliquer cette tendance de baisse du chiffre d'affaires et des volumes sur le marché des SVA, nous voulons souligner 2 facteurs plus particulièrement :

1. la croissance de la proportion d'appel mobile corrélée à la cherté perçue par les utilisateurs du fait du surcoût de l'air time hors forfait,
2. la concurrence du canal Internet en raccordement fixe et de plus en plus en raccordement mobile

A partir de l'étude réalisée fin 2009 pour l'ARCEP sur les usages des SVA, il serait très utile d'analyser le niveau de satisfaction par catégorie de SVA et notamment en distinguant les services d'accueil, les services d'information et les autres : le fait de regrouper des services aussi hétérogènes ne permet pas de déterminer des axes de travail pertinents pour améliorer efficacement le niveau de satisfaction des utilisateurs.

Sur la confusion et l'insatisfaction des consommateurs vis-à-vis de l'« airtime », il est utile d'aller dans le détail des offres et de distinguer les catégories suivantes :

1. Pré-payé et Forfait bloqué : l'ensemble des usages est possible et décompté du solde :
  - Même si le prix peut apparaître élevé, le client maîtrise ses dépenses qui restent en tous cas prévisibles
2. Forfait non bloqué : certains appels sont exclus des forfaits
  - Le premier impact en terme d'insatisfaction utilisateur est qu'il risque de ne pas utiliser complètement son forfait - même s'il peut bénéficier dans certaines limites de conditions de report sur les périodes suivantes
  - Et surtout qu'il va devoir payer un supplément en général non prévisible
  - C'est donc ce cas précis sur lequel il faut agir pour redonner confiance au consommateur
3. Forfaits avec offre d'abondance
  - De la même manière qu'elles existent sur le fixe, elles vont également se développer sur les mobiles.
  - Il faut également inclure l'« airtime » des appels vers les SVA dans ces offres dès que l'opportunité se présente.

Sur la définition d'« un schéma tarifaire clair et compréhensible pour tous les numéros SVA » en tant qu'axe de modernisation à moyen terme du système des SVA, nous pensons qu'il faut hiérarchiser la démarche et traiter d'abord les points qui génèrent le plus de blocage et d'insatisfaction des consommateurs. Dans ce sens nous préconisons de traiter en priorité :

1. La tarification des SVA sur les mobiles : généraliser le décompte de l'« airtime » sur les forfaits non bloqués – ceci est déjà pratiqué pour les 080 et 081 et devrait l'être selon toute logique pour le nouveau tarif NGNS. Cette décision, même si elle est assortie d'un calendrier, pourrait faire l'objet d'une communication vers le grand public de nature à envoyer un signal très positif dans le domaine de la lisibilité...
2. Le schéma cible C+S avec :
  - a. pour les fixes, l'assimilation de C à la communication interpersonnelle et l'inclusion dans les forfaits,
  - b. pour les mobiles, l'assimilation de C à l'« airtime » et l'inclusion dans les forfaits,
  - c. pour S, la définition d'une grille
    - i. à initialiser à partir de la grille P actuelle en tenant compte le cas échéant des évolutions de l'écosystème de l'opérateur SVA
    - ii. et à enrichir de certains paliers (notamment pour les tarifs à l'appel) pour mieux répondre aux besoins des consommateurs.

Sur la création par les opérateurs d'un tarif « non gratuit non surtaxé » décompté des forfaits fixes et mobiles permettant de répondre à la demande des entreprises souhaitant utiliser un numéro court respectant les obligations légales applicables aux services clients, nous pensons qu'elles peuvent également souhaiter utiliser un numéro en 08 basé sur ce tarif.

Nous pensons que si ce tarif ne fait que couvrir les coûts d'acheminement (dans leur totalité), il n'y a pas de reversement et que la condition n° 3 « reversement (sur le marché de gros) supérieur à une terminaison d'appel fixe) » est remplie, nous sommes prêts à étudier les valeurs des segments correspondants de la chaîne de valeur.

Si les deux autres conditions :

- condition n° 1 « pression concurrentielle sur le prix exerçable par le consommateur »
- condition n° 2 « fixation du prix (sur le marché de détail) »

supposent que le tarif soit celui d'une communication interpersonnelle comme à destination d'un 09, nous sommes prêts à envisager ce scénario (ce qui revient néanmoins à faire payer à l'appelé une partie des coûts d'acheminement comme dans le schéma « coûts partagés ») dans la mesure où ceci est admis par la communauté des opérateurs et peut faire partie des conventions d'interconnexion dans le cadre de l'interconnexion indirecte avec des conditions tarifaires raisonnables de la part de l'ensemble des Opérateurs de Boucle Locale départ.

Sur la signalétique, nous partageons l'objectif global, voici une nouvelle version de projet à toutes fins utiles. Nous avons supprimé les tranches de numéros en 09 car nous pensons que cette signalétique ne doit concerner que les SVA pour clarifier leur tarification auprès des consommateurs. Nous sommes toutefois parfaitement en phase avec l'utilisation d'un numéro en 09 (à la place d'un numéro SVA) pour accéder à un service si c'est le choix de l'éditeur.

Proposition de signalétique cible SVA

Signalétique	Tarification / minute	Tarification / appel	Tranches de numéros
A	Gratuit fixe et gratuit mobile (toutes BL)		08088
	Gratuit fixe et air time décompté des forfaits		0800, 0805
B	Non surtaxé		
	Air-time décompté des forfaits Tarif à définir	Air-time décompté des forfaits 0,01 à 0,09 €/appel	NSNG à la durée 0809 ?
	Surtaxé		
C	Air-time décompté des forfaits 0,03 à 0,06 €/min	Air-time décompté des forfaits 0,10 à 0,18 €/appel	0810, 0811 0815 ?
D	0,07 à 0,15 €/min	0,19 à 0,45 €/ appel	0820/21, 0825/26, 0890 0896 ?
E	0,16 à 0,30 €/ min	0,46 à 0,90 €/ appel	0891 0897
F	0,31 à 0,45 €/ min	0,91 à 1,35 €/ appel	0892 0898 ?
G	0,46 à 0,75 €/ min	1,35 à 3 €/appel	0894 ? 0899

Proposition n° 16 :

S'agissant de la tarification des SVA, les opérateurs de communications électroniques et les éditeurs de services sont invités à :

- veiller à ce que le prix facturé au consommateur soit proportionné à la qualité et à la nature du service délivré ; ils peuvent pour cela notamment mettre en place des mécanismes de modulation tarifaire, en fournissant une information transparente sur les tarifs au consommateur ;
- poursuivre les travaux engagés en 2009 visant à élaborer, rendre publique et mettre en œuvre, de manière commune à tous les opérateurs, une signalétique tarifaire transparente, pour les appels depuis les réseaux fixes et mobiles ; cette signalétique pourrait par exemple distinguer les numéros SVA selon plusieurs fourchettes de prix, dont une correspondant aux numéros gratuits ;
- engager une réflexion, en y associant des représentants des utilisateurs finals, tant consommateurs qu'entreprises, sur la modernisation à moyen terme de la structure tarifaire des SVA ; ces travaux ont vocation à s'inscrire dans les évolutions du plan national de numérotation que l'ARCEP va étudier en 2011. Autorité de régulation des communications électroniques et des postes .

De manière générale, les commentaires et propositions ci-dessus concernant l' « Analyse de la situation actuelle en ce qui concerne le fonctionnement du marché des SVA » répondent à cette proposition.

Pour répondre à certaines questions précises :

- Nous considérons que le choix du tarif associé au service est de la responsabilité de l'éditeur. La qualité du service doit être présente indépendamment du prix du service et ce prix est fixé librement par l'éditeur dans un contexte concurrentiel.
- Nous souhaitons qu'un mécanisme de modulation tarifaire applicable sur toutes les boucles locales et à tous les tarifs SVA soit mis en place ; cette évolution permettrait de développer l'usage de la modulation tarifaire et donnerait enfin satisfaction aux consommateurs et aux éditeurs.
- La signalétique commune améliorerait la lisibilité tarifaire pour le consommateur et nous y sommes bien sur favorables. Nous insistons sur le fait que celle-ci doit intégrer le palier NSNG (Non surtaxé, non gratuit) et les nouveaux paliers facturés à l'appel (cf grille proposée ci-dessus).
- Pour pérenniser le marché, la modernisation de la structure tarifaire des SVA doit se faire avec le maintien des équilibres économiques actuels.

Proposition n° 17 :

L'ARCEP invite le Gouvernement à poursuivre et accentuer les efforts engagés pour faire respecter, par les fournisseurs de services de communications électroniques et par les professionnels, les dispositions de l'article 16 de la loi du 3 janvier 2008 dite loi Chatel et de l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie en date du 4 août 2008 dite loi LME. Ces dispositions encadrent les conditions d'accès, par les consommateurs, aux services après-vente des professionnels ainsi qu'aux services d'assistance technique et après-vente des fournisseurs de services de communications électroniques, au moyen de numéros d'appel non surtaxés.

L'accès à partir de numéros 08 ou 3BPQ disposant du tarif NSNG va dans un sens favorable à la mise en place des dispositions des Lois Châtel et LME. Nous pensons que ce tarif NSNG doit être créé et associé à des tranches en 08 rapidement pour permettre aux éditeurs de choisir ce palier tarifaire pour leurs applications soumises à ces réglementations sans être contraint d'utiliser des numéros interpersonnels pour lesquels l'acheminement n'est pas garanti (modèle d'interconnexion directe) ; de plus seule la création de ce tarif SVA NGNS permettra l'utilisation de numéros 3BPQ pour des services soumis aux contraintes réglementaires.

Proposition n° 18 :

Les communications téléphoniques à destination des numéros fixes géographiques de type 01 à 05 et non géographiques de type 09 ne peuvent être exclues d'une offre d'abondance de téléphonie, fixe ou mobile.

Ceci est souhaitable du point de vue des consommateurs et très important en terme d'acceptabilité. Il faut également que cette mise en place puisse se faire en respectant les équilibres économiques côté opérateurs de boucle locale.

Proposition n° 19 :

L'usage de numéros surtaxés par les services d'accueil des services publics administratifs doit relever de l'exception et faire l'objet d'un encadrement réglementaire reposant, d'une part, sur un décret précisant les éléments relatifs à l'objet de la redevance pour services rendus ainsi instituée et aux prestations donnant lieu à rémunération et, d'autre part, sur un arrêté ministériel fixant le tarif de la redevance.

L'ARCEP, quant à elle, a adopté les décisions n° 2004-846 et n° 2007-213 applicables aux services sociaux susceptibles d'être joints par un numéro gratuit depuis les réseaux fixes et mobiles ; elle invite le Gouvernement à en publier la liste comme le prévoit l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Nous préconisons de rester vigilant sur l'application du « tout gratuit » qui dégrade le service car il génère des appels parasites. L'important est que le coût soit perçu comme modique pour les utilisateurs.

Proposition n° 20 :

Tous les opérateurs de services mobiles, métropolitains ou ultramarins, doivent intégrer dans leurs forfaits la quote-part du prix de communication correspondant au transport sur leur réseau (aussi appelée « airtime ») des appels à destination des numéros longs commençant par 080 et 081 ainsi que des numéros courts appliquant les tarifs correspondants.

Nous sommes favorables à l'amélioration de la lisibilité tarifaire et cette évolution y participe. Il faut toutefois que cette mise en place puisse se faire en respectant les équilibres économiques côté opérateurs de boucle locale.

Proposition n° 21 :

Afin de prévenir les pratiques frauduleuses dites d'appels à rebonds (aussi appelés « ping call »), l'ARCEP va, d'une part, permettre aux opérateurs de communications électroniques qui acheminent les appels de filtrer ceux comportant un numéro surtaxé comme identifiant d'appelant, en les incitant à le faire et, d'autre part, leur demander de présenter des scénarios techniques pour leur blocage ou masquage.

L'ARCEP invite les opérateurs à mettre en place, selon des modalités à définir de façon concertée, un mécanisme d'indemnisation systématique des consommateurs victimes de ces pratiques d'appels à rebonds.

Il vaut mieux prévenir en effet, et interdire aux opérateurs de communications électroniques l'émission d'appels sur les tarifs utilisés pour les « ping call » ; d'autant plus que le dispositif d'indemnisation envisagé par l'ARCEP nous semble compliqué, coûteux et pas forcément efficace.

Proposition n° 22 :

L'ARCEP propose que soit créée une nouvelle instance déontologique comprenant l'ensemble des parties prenantes du secteur qui définira les règles sur l'usage légitime des SVA et qui veillera à les faire respecter.

Nous sommes favorables à la mise en place d'une instance paritaire de co-régulation pour la définition des règles et le recueil des signalements (type 33700) et de faire ensuite un point sur le fonctionnement de cette instance après une période suffisante (de l'ordre d'un an par exemple...) avant d'aller plus loin avec la mise en œuvre d'une instance particulière pour les sanctions.