

Réponse de Colt
à la consultation publique de l'ARCEP sur son
Projet de recommandation relative au marché de gros de
l'interconnexion SVA
Projet de modification de la décision n° 05-1085 modifiée, en ce qui
concerne la tarification du marché de détail

7 janvier 2014

Colt est un opérateur d'arrivée ou opérateur SVA exerçant cette activité depuis plus d'une dizaine d'années avec une volonté constante d'améliorer la visibilité et la fiabilité dans ce secteur. Par ailleurs, Colt est aussi un opérateur de départ pour ces clients. Si cette seconde activité est mineure sur le plan SVA, elle permet de partager et de mettre en perspective les problématiques soulevées par les opérateurs de départ.

Question n° 1 : Que pensez-vous des recommandations présentées dans ce document ?

Recommandation n° 1

Pour les numéros à tarification gratuite pour l'appelant, le niveau tarifaire de la prestation de départ d'appel SVA facturée par l'opérateur de départ fixe ou mobile à l'opérateur d'arrivée doit être raisonnable en application de l'article L. 34-8-2 du CPCE.

Dans ce cadre, il est recommandé que le tarif de départ d'appel SVA n'excède pas le double de la valeur des coûts complets de départ d'appel d'un opérateur générique efficace (fixe ou mobile selon l'origine de l'appel).

La notion de niveau tarifaire raisonnable donne lieu à de nombreuses interprétations divergentes qui créent de la confusion et de l'instabilité économique dans le secteur des SVA. Colt soutient l'initiative de l'ARCEP de chercher à encadrer plus précisément le niveau tarifaire de la prestation de départ d'appel SVA.

Recommandation n° 2

Pour les numéros à tarification banalisée, il est recommandé que la définition des caractéristiques et les conditions commerciales des offres d'interconnexion de ces numéros soient harmonisées, autant que possible, au terme d'une négociation sectorielle entre opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée.

Colt insiste sur la nécessité que les caractéristiques et les conditions commerciales des offres d'interconnexion pour les numéros à tarification banalisée soient connues simultanément à celles pour les numéros à tarification gratuite d'une part et à la celles pour les numéros à tarification majorée d'autre part.

En effet, l'apparition de cette nouvelle tranche de numéros va amener de nombreux éditeurs à reconsidérer le positionnement tarifaire de leurs services SVA et en particulier pour les services SVA actuellement dans les paliers tarifaires 080x et dans les paliers tarifaires 081x.

Recommandation n° 3

Pour les numéros à tarification majorée, il est recommandé qu'aucune prestation de départ d'appel SVA ne soit facturée sur le marché de gros par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée.

De même que pour la recommandation n°1, Colt soutient l'initiative de l'ARCEP visant à assurer une plus grande homogénéité dans les tarifs pratiqués par les opérateurs de départ SVA.

Recommandation n° 4

Pour les numéros à tarification majorée, en ce qui concerne les offres existantes de reversement, par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée, d'une partie des sommes facturées à l'appelant, il est recommandé que :

- l'opérateur de départ n'impose une modification de ces offres que pour des motifs objectifs, tels que, notamment, l'évolution des coûts, l'apport de nouvelles fonctionnalités ou l'évolution de la réglementation ;*
- l'augmentation éventuelle du tarif de ces offres, introduite en contrepartie de fonctionnalités nouvelles, soit proportionnée au bénéfice retiré par l'opérateur d'arrivée et par l'éditeur ;*
- soit mis en œuvre un lissage dans le temps des augmentations éventuelles susceptibles de perturber significativement l'équilibre économique des opérateurs d'arrivée et des éditeurs ;*
- le délai de préavis des modifications de ces offres tienne compte des délais de révision des contrats entre opérateurs d'arrivée et éditeurs.*

Colt considère que la liste des tarifs dits de substitution présent dans le projet de recommandation n'est pas suffisante pour permettre une évolution sans rupture pour les éditeurs SVA.

Un tarif de substitution doit notamment permettre à un éditeur, soit de maintenir un niveau de prix comparable pour l'appelant, soit de conserver une économie similaire. Il faudrait donc normalement, pour établir cette liste, connaître au préalable les conditions économiques des offres des opérateurs de départ. Une fois les offres des opérateurs de départ publiées, la liste de tarifs de substitution serait ainsi susceptible d'évoluer, ce qui risque de provoquer de nouveaux retards dans la mise en œuvre de la réforme.

Compte tenu du risque systémique que fait peser sur la réforme cette distinction entre tarifs dits de substitution et tarifs dits nouveaux, Colt demande à l'Autorité de renoncer à celle-ci afin de donner un maximum de visibilité et de prévisibilité au secteur SVA en amont de la date qui sera choisie pour la bascule.

Recommandation n° 5

Pour les numéros à tarification majorée, en ce qui concerne les nouvelles offres de reversement, par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée, d'une partie des sommes facturées à l'appelant, il est recommandé que la définition des caractéristiques et les conditions commerciales soient harmonisées, autant que possible, au terme d'une négociation sectorielle entre opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée.

Une telle négociation sectorielle ne peut avoir lieu que dans un cadre neutre et ouvert à tous les acteurs. Pour Colt, l'association SVA+, qui est ouverte à tous les opérateurs de départ, opérateurs d'arrivée et associations d'éditeur SVA, constitue le lieu le plus approprié pour de telles négociations sectorielles.

En ligne avec le projet de recommandations de l'ARCEP, Colt considère que les caractéristiques des offres de reversement sont aussi importantes que les conditions commerciales. Ainsi, une harmonisation sectorielle des conditions commerciales ne pourra avoir de sens sans harmonisation sectorielle des caractéristiques des offres de reversement sur la gestion des impayés : les engagements, les processus d'alerte et de fourniture d'information des opérateurs de départ avec les opérateurs d'arrivée et les éditeurs sur les impayés constituent autant de facteurs encore plus structurants que les conditions commerciales elles-mêmes.

Recommandation n° 6

Pour les numéros à tarification gratuite et majorée, en ce qui concerne les modifications des prestations proposées sur le marché de gros de SVA liées à l'entrée en vigueur de la réforme SVA, au plus tard le 1er janvier 2015, il est recommandé que les opérateurs de départ communiquent au plus tard le 31 mars 2014 aux opérateurs d'arrivée les nouvelles conditions commerciales de ces prestations sur lesquelles les parties se sont accordées à l'issue de leurs négociations.

Colt s'inquiète du manque de temps laissé aux opérateurs d'arrivée et aux éditeurs après la publication tardive des offres de reversement des opérateurs de départ. En effet, les opérateurs d'arrivée ont eux-mêmes des délais de préparation de leurs offres, après cette publication, auxquels s'ajoutent les délais de négociations commerciales avec l'ensemble de leurs clients.

Malgré la mise en place de la tarification par numéro, certains éditeurs vont par ailleurs avoir à modifier leur numérotation. Il s'agit en particulier des éditeurs utilisant des numéros verts dont le coût est appelé à augmenter significativement alors qu'en parallèle les numéros à tarification banalisée vont apparaître.

Compte tenu de la date de cette consultation de l'Autorité, il apparaît que la date du 31 mars 2014 constitue la date la plus précoce possible pour la publication des offres des opérateurs de départ.

Si la date de publication des offres des opérateurs de départ ne peut plus être avancée avant le 31 mars 2014, il reste un peu de latitude pour la date de bascule en 2015 vers le prochain système. Colt appelle à une décision au plus tôt de cette date de bascule, date devant prendre en compte les délais incompressibles de tous les acteurs de la chaîne de valeur et en particulier les éditeurs SVA.

Question n° 2 : Merci de faire part de toutes vos remarques complémentaires sur ce projet de recommandations.

Colt souhaite que pour des raisons techniques il soit autorisé d'avoir des numéros avec S=0 dans les tranches 081, 082 et 089.

Une telle autorisation sera utile à la fois pour la migration entre l'ancien et le nouveau système et pour la gestion quotidienne du prochain système.

Dans le cadre de la migration, il est prévu d'inciter l'ensemble des acteurs à remplir dans RSVA leur tarif dans le prochain système en attribuant la valeur S=0 par défaut à l'ensemble des numéros, y compris pour les numéros 081, 082 et 089. Il sera ainsi possible d'ouvrir le prochain système sans suspension de service SVA même pour les numéros dont les éditeurs n'auront pas rempli leur nouveau tarif.

Une fois le système RSVA en fonctionnement, la présence de la possibilité technique S=0 sur les numéros 081, 082 et 089 aura une grande utilité pour les services SVA événementiels ; il arrive en effet que des appels continuent se produire alors que le service est déjà fermé et donc n'est plus rendu. La présence d'un tarif S=0 permettra d'éviter aux consommateurs d'avoir à payer lorsqu'ils appellent un service SVA événementiels dans une période de fermeture.

Enfin, certaines sociétés ou administrations utilisant actuellement des numéros surtaxés, plus particulièrement en 081, souhaitent pouvoir passer en tarification banalisée tout en conservant leurs numéros.

Question n° 4 : *Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modification sur l'interdiction de la pratique d'appel à rebond.*

Colt est pleinement mobilisée dans la lutte contre la pratique d'appel à rebond qui pénalise l'ensemble du marché des SVA et partage la volonté d'étendre l'interdiction actuelle pour l'appliquer notamment aux numéros courts 3BPQ.

Cependant, la proposition de l'Autorité risque de compromettre pendant un certain temps la lutte contre les pratiques d'appels à rebond.

En effet, l'interdiction actuelle, reposant sur le format du numéro, autorise la mise en place, par les opérateurs, de dispositifs automatiques de blocage des appels émis avec un numéro commençant par 089 en tant qu'identifiant de l'appelant.

La suppression de cette interdiction et l'introduction d'une interdiction portant sur le seul tarif risque de compromettre la mise en place de dispositifs automatiques. Cela obligerait les opérateurs à vérifier, en temps réel, appel par appel, le respect de cette interdiction sur la base des informations tarifaires renseignées dans le référentiel des SVA. Colt s'interroge sur la faisabilité technique et économique à court terme d'un tel contrôle.

D'autre part, s'il paraît nécessaire d'anticiper le risque d'extension de cette pratique sur les nouvelles tranches facturées à l'acte, il convient toutefois de ne pas empêcher leur utilisation au bénéfice du consommateur.

Ainsi, sur les paliers les plus bas, la tarification à l'acte pourrait constituer une alternative intéressante à la tarification à la durée pour des services de relation client en apportant une meilleure lisibilité tarifaire et en mettant fin à la surtaxation des temps d'attente. Or, la plupart des entreprises potentiellement concernées sont attachées à la présentation de leur numéro d'accueil en tant qu'identifiant, lorsqu'elles appellent leurs clients. Une généralisation de l'interdiction de présentation d'un numéro dont la facturation est à l'acte constituerait très probablement un point bloquant alors que, sur les paliers les plus bas, l'espace économique paraît insuffisant pour laisser la place au développement de pratiques frauduleuses.

Colt propose ainsi notamment :

- de maintenir l'interdiction portant sur les numéros spéciaux commençant en 089

- d'introduire une interdiction portant sur les numéros courts dont la composante de tarification « S » est facturée à un tarif équivalent à un des tarifs réservés à la tranche 089,
- de participer à un groupe de travail destiné à proposer d'autres modalités de protection comme les appels à rebonds notamment pour les numéros tarifés à l'acte.

Question n° 5 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la prorogation d'un an de la dérogation permettant de facturer gratuitement les 0809.

Colt prend acte de cette proposition de dérogation.