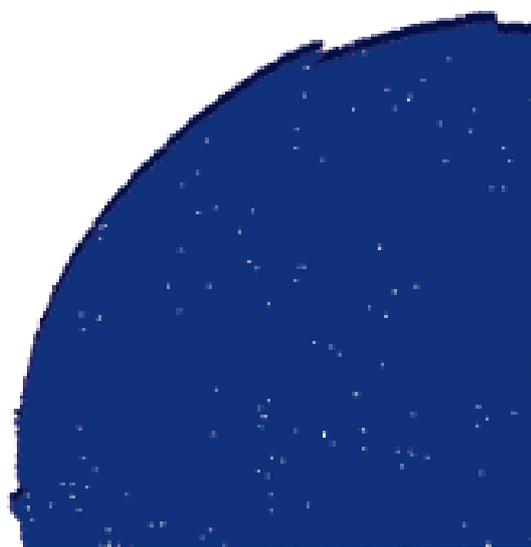


CONSULTATION PUBLIQUE

Décembre 2009

Synthèse des contributions à la consultation publique sur les numéros commençant par 080 et 081



Acteurs ayant répondu à la consultation publique :

L'Autorité a reçu 27 contributions à sa consultation publique, de la part des organisations suivantes :

- 118218 Le Numéro
- ACSEL (Association de l'économie numérique)
- Afone SA
- AFRC (Association Française de la Relation Client)
- AFUTT (Association Française des Utilisateurs de Télécommunications)
- Atos Worldline
- BJT Partners SARL
- Bouygues Telecom
- Colt Télécommunications France
- Digiway Consulting
- Electricité de France (EDF)
- Fédération Française des Télécoms (FFT)
- FIEEC (Fédération des Industries Electriques, Electroniques et de Communication)
- Groupe France Télécom/Orange
- Free SAS
- Générale de Protection
- GPMSE (Groupement Professionnel des Métiers de la Sécurité Electronique)
- La Poste
- La Redoute
- Neocom Multimedia
- Niscayah
- Prosodie
- Proxi-line
- R2S – Régie Service Sécurité
- Scutum
- SFR
- Verizon Business

Pour dresser cette synthèse, l'Autorité a décidé de regrouper les contributions par catégories d'acteurs :

- les opérateurs de communications électroniques (Bouygues Telecom, Colt Télécommunications France, Fédération Française des Télécoms, Groupe France Télécom/Orange, Free SAS, SFR, Verizon Business)
- les opérateurs spécialisés dans les SVA (118218 Le Numéro, ACSEL, Afone SA, Atos Worldline, BJT Partners, Digiway Consulting, Neocom Multimedia, Prosodie)
- les consommateurs (AFUTT)
- les entreprises de sécurité (Générale de Protection, GPMSE, Niscayah, Proxi-line, R2S, Scutum)
- les autres entreprises (AFRC, EDF, FIEEC, La Poste, La Redoute)

Résumé

L'Autorité a mené une consultation publique sur les numéros commençant par 080 et 081 (respectivement dits « numéros verts » et « numéros azur ») du 17 juillet au 30 septembre 2009. L'objectif de cette consultation était notamment d'examiner l'opportunité et les modalités d'un abaissement du tarif d'appel des numéros « azur » commençant par 081 en vue de pouvoir déclarer ces numéros comme non surtaxés.

L'Autorité a reçu 27 réponses à sa consultation, de la part de toutes les parties prenantes à la chaîne de valeur SVA : consommateurs (1 réponse), opérateurs (14 réponses) et entreprises (12 réponses).

De l'ensemble de ces contributions, l'Autorité retient les éléments suivants :

- les entreprises demandent une clarification des numéros non surtaxés utilisables pour le suivi de la bonne exécution du contrat ou le traitement d'une réclamation, conformément à la LME¹ ;
- de nombreuses entreprises ont déjà migré leurs services visés par la LME sur des nouveaux numéros non surtaxés : numéros géographiques (commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05) ou numéros non géographiques (commençant par 09) et numéros « verts » (en 080 ou numéros à quatre chiffres commençant par 1 ou 3) ;
- l'appellation de « prix d'un appel local » associée aux numéros « azur », doit être abandonnée dans la mesure où elle envoie une fausse information à de nombreux clients ; le tarif « azur » étant de plus en plus souvent plus élevé que le tarif des appels locaux généralement appliquée par les opérateurs ;
- les opérateurs, et de nombreuses entreprises non soumises à une interdiction d'utilisation des numéros surtaxés, souhaitent le maintien du tarif actuel de la tranche 081 et de son caractère « surtaxé », compte tenu notamment des coûts de migration importants qu'un changement de tarif impliquerait.

Par ailleurs plusieurs acteurs ont proposé d'autres évolutions :

- la création d'un tarif non surtaxé et non gratuit associé à une nouvelle sous-tranche de numéros dans la tranche 080 ou 081, lequel serait également utilisable pour les numéros courts ;
- la création d'une nouvelle sous-tranche dans la tranche 081 à 0,10 €/appel pour les usages machine à machine ;
- la revue de l'ensemble des paliers tarifaires dans un cadre global et pérenne, associée à des délais de mise en œuvre importants.

¹ Article 87 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie

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

L'Autorité a dressé un constat sur les numéros 080 et 081, rappelant que leur usage initial, à savoir la fourniture d'un service à un tarif unique et inférieur au prix d'une communication interurbaine depuis tout le territoire, avait évolué pour aboutir à une situation très différente, dans laquelle les numéros 080 ne sont pas gratuits depuis les mobiles et les numéros 081 sont « surtaxés » dans le sens où ils sont exclus des forfaits, qui est le format d'offre le plus répandu aujourd'hui. Le système où l'appelé subventionnait une partie de la communication pour réduire le coût pour l'appelant s'est inversé, l'appelé percevant maintenant une partie de la recette payée par l'appelant.

Les acteurs ont souhaité compléter le constat dressé par l'Autorité de plusieurs éléments. En particulier, les opérateurs télécoms font valoir différents points.

Le point de vue des opérateurs

En premier lieu, les opérateurs (FFT, France Télécom/Orange, Bouygues Telecom) reconnaissent que le marché des SVA doit effectivement gagner en lisibilité et en transparence. SFR indique néanmoins « regretter l'absence d'éléments factuels concernant un éventuel mécontentement des consommateurs au sujet des appels vers les 080 ou les 081 ».

Free partage également le constat de l'ARCEP en ce qui concerne le marché mobile.

Les opérateurs (FT, FFT, Bouygues Telecom) rappellent qu'à ce titre, sur le marché mobile, les opérateurs ont pris des engagements dans ce sens dont l'impact financier est important, à savoir l'intégration de l'airtime dans les forfaits mobiles pour les numéros 080 (au 1^{er} avril 2009) et pour les numéros 081 (au 1^{er} janvier 2010). La FFT estime le coût de ces engagements à 70 M€ par an.

En second lieu, la FFT et France Télécom/Orange indiquent que l'interconnexion indirecte est la solution la plus sûre pour garantir la qualité des services rendus aux éditeurs de par son intérêt pour :

- la capacité à prendre en charge d'éventuels surcoûts d'acheminement (notamment depuis les DOM) ;
- la géolocalisation ;
- la résilience aux pics de charge.

En troisième lieu, la FFT et Colt considèrent que le format « 081 est le moins cher des services premium ». La FFT, France Télécom/Orange, Verizon et Colt reconnaissent que ces numéros 081 entraînent des reversements et que ce modèle économique est très utile et très utilisé par de nombreuses entreprises.

Colt souligne que la disparition du rôle historique des numéros 080 et 081, comme permettant d'accéder nationalement à un service à un tarif unique gratuit ou normal date du début des années 90 pour les réseaux mobiles et de 2005 pour les fixes, avec l'émergence des offres illimitées. Colt et Verizon rappellent à ce titre que l'ARCEP avait déjà acté de la fin du modèle dit « à coûts partagés » en 2005 dans sa décision de plan de numérotation, la remplaçant en 2007 par la notion de « paliers bas et intermédiaires ». Pour ces opérateurs, la tranche 081 n'est plus destinée à « offrir aux abonnés un service à un prix correspondant au

prix d'une communication gratuite ou normale », contrairement à ce qu'envisage l'Autorité. Pour Verizon, les problèmes associés à cette tranche de numéros ne proviennent pas tant de la tarification de la tranche elle-même que de l'utilisation du modèle SVA par des services d'accueil d'entreprises et d'administrations et de l'utilisation abusive de la notion de « prix d'un appel local ».

Enfin, la FFT, France Télécom/Orange et SFR estiment que la valeur économique d'une communication « normale » au départ des fixes est de 5 cent€/min et que par conséquent le tarif actuel de la tranche 081 n'est pas significativement supérieur à ce prix de marché. Ces opérateurs estiment qu'il ne faut pas analyser le coût marginal de ces services mais bien le coût moyen constaté. Free, pour sa part, estime que le tarif de la tranche 081 n'est pas surtaxé par rapport aux tarifs du Service Universel, validés par les pouvoirs publics.

France Télécom/Orange explique enfin que les appels vers des numéros SVA, y compris des services client, font appel à des fonctionnalités plus riches que les appels interpersonnels et qu'il est donc normal qu'ils soient plus chers.

Le point de vue des opérateurs SVA

L'ACSEL estime que le tarif du 081 est « *le moins cher des SVA* ». De plus, l'ACSEL considère que le problème principal pour les consommateurs ne se posera plus à partir du 1^{er} janvier 2010, suite à l'intégration de l'airtime dans les forfaits mobiles. De plus, l'ACSEL note que la tranche 081 abrite deux types de services : les services machine à machine (appels structurellement très courts) et les services de relation clientèle (appels longs). Enfin, pour l'ACSEL, ce marché se porte bien et « *répond de façon satisfaisante aux attentes des éditeurs de service et de leurs clients* ».

Prosodie, pour sa part, rejoint les opérateurs sur l'existence d'un modèle économique de reversements depuis de nombreuses années sur les numéros 081. Prosodie souligne que ce modèle a permis le développement de services à valeur ajoutée pour les accueils client (reconnaissance vocale, routage optimum, transmission simultanée du contexte informatique, outils de paramétrage, de performance, etc.) et estime que dans les pays ayant promu un modèle gratuit, comme les Etats-Unis, la valeur ajoutée des services est « *extrêmement pauvre* ». Prosodie note également que le tarif de 5 c€/min est comparable au prix moyen d'une communication vers un numéro géographique. Enfin, Prosodie indique que les solutions actuelles de numéros non surtaxés ne sont pas satisfaisantes :

- les numéros 080 sont coûteux pour les entreprises et entraîneraient une augmentation des appels et de leur durée ;
- les numéros 09 ne permettraient pas de reproduire les fonctionnalités offertes au consommateur par les 08.

Atos estime également que si les numéros 081 n'ont plus vocation à fournir des services à un prix unique modéré comme à leur création, les alternatives actuelles ne sont pas satisfaisantes.

118218, BJT Partners et Neocom Multimedia partagent le constat de l'ARCEP. BJT Partners s'interroge de plus sur les tarifs depuis les mobiles (absence de numéros gratuits depuis les mobiles, facturation de l'airtime hors forfait, etc.). 118218 estime également que les conditions financières offertes pour ouvrir un numéro gratuit depuis les mobiles sont trop élevées.

Afone, pour sa part, attire l'attention de l'ARCEP sur la problématique des MVNO, dont la tarification est dépendante des conditions offertes par leurs opérateurs hôtes, mais qui sont également concernés par les problématiques relatives à la tarification depuis les réseaux mobiles.

Enfin, Digiway indique que la situation actuelle les conduit à conseiller aux entreprises l'utilisation des numéros noirs² en lieu et place des numéros 08.

Le point de vue des consommateurs

L'AFUTT estime que l'appelant ne devrait pas payer plus que le simple acheminement de sa communication pour les numéros 081. De plus, l'AFUTT demande à ce que les notions de « communication normale » et « d'appel local » soient précisées.

Le point de vue des entreprises de sécurité

Les entreprises de sécurité présentent les particularités de leur service utilisant des numéros 081 :

- routage intelligent dynamique permettant le maillage des stations centrales de télésurveillance
- service de sauvegarde (« *back-up* »)
- absorption des pics de charge
- garantie de continuité de service et suivi en temps réel du trafic
- appels courts (moins de 20 secondes)
- cheminement de l'appel dans tous les cas depuis un poste fixe vers une terminaison fixe.

Ces entreprises soulignent que l'existence de reversements sur les appels permet de réduire le coût d'abonnement pour le client et d'investir dans de nouvelles infrastructures et de nouveaux services.

Le point de vue des entreprises hors sécurité

L'AFRC partage le constat de l'ARCEP et rappelle que les salaires représentent 80% des coûts d'un centre de relation client.

La Poste constate qu'il n'existe pas de numéros non surtaxés non gratuits pour le moment.

EDF partage le constat de l'ARCEP et estime que la qualification de « surtaxé » pour les numéros 081 provient « d'une dérive des opérateurs de téléphonie ». EDF indique également ne pas recevoir de reversements sur les numéros 081 qu'elle utilise.

Enfin, La Redoute estime qu'il n'y a aucun problème avec les numéros 0810 qu'elle utilise hormis la tarification depuis les mobiles. La Redoute indique que les « récentes études post-appels témoignent d'une taux de satisfaction de 87% chez leurs appelants ».

² Numéro noir : numéro géographique associé à l'accès par lequel l'entreprise reçoit les appels sur son numéro 08 ; tout numéro 08 est associé à un ou plusieurs numéros noirs géographiques.

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

L’Autorité avait défini deux objectifs pour la consultation publique :

- redonner à la tranche 081 son caractère non surtaxé ;
- clarifier la tarification des numéros 080 et 081 depuis les réseaux mobiles.

Le point de vue des opérateurs

D’une manière générale, les opérateurs soutiennent l’initiative de l’ARCEP de clarifier les tarifs des SVA.

Néanmoins, plusieurs opérateurs proposent à l’Autorité de poursuivre des objectifs différents ou complémentaires aux objectifs indiqués dans la consultation publique. Ainsi, pour France Télécom/Orange, il n’y a « aucune justification à se fixer comme objectif a priori de rendre le palier 081 non surtaxé ». Cet opérateur estime de plus qu’il faut tenir compte de l’équilibre économique des entreprises qui utilisent ces numéros.

De façon plus générale, les opérateurs suggèrent de poursuivre les objectifs suivants :

- améliorer la transparence et la lisibilité tarifaire pour le consommateur, notamment en abandonnant la terminologie « prix d’un appel local » (FFT, France Télécom/Orange, Verizon) ;
- éviter d’imposer des chocs économiques injustifiés aux acteurs (opérateurs, entreprises) : la FFT estime le coût d’une baisse de tarif de la tranche 081 selon les options proposées à environ 50 M€, un montant supérieur au coût de renumérotation des services visés par la LME³ et utilisant encore la tranche 081 (FFT, France Télécom/Orange). Dans le même ordre d’idée, Colt et Bouygues Telecom invitent l’Autorité à évaluer les usages de la tranche 081 pour déterminer si cette tranche doit redevenir non surtaxée, s’il faut créer une nouvelle tranche à cet effet ou s’il faut utiliser les numéros 09 ;
- permettre aux entreprises de disposer de numéros non surtaxés et non gratuits, adaptés à leurs besoins spécifiques (FFT, France Télécom/Orange, Verizon) ;
- proposer des solutions stables et pérennes, par rapport aux évolutions qu’elle envisage par ailleurs (passage en C+S⁴) (France Télécom/Orange).

Concernant l’objectif de clarification de la tarification depuis les réseaux mobiles, SFR et Bouygues Telecom soulignent qu’il est utile de maintenir une progressivité entre les différentes tranches de numéros SVA, la tranche 081 devant rester plus chère que la tranche 080, ce qui ne sera pas nécessairement le cas depuis les mobiles, si ces deux types de numéros sont inclus dans les forfaits. SFR indique de plus que la tarification des numéros 080 depuis le réseau de SFR répond aujourd’hui aux objectifs de l’ARCEP. France Télécom/Orange et Bouygues Telecom rappellent également que les opérateurs mobiles ont déjà pris des engagements visant à simplifier cette tarification. Pour sa part, Free soutient l’initiative de l’Autorité. Il souligne que le problème de la tarification des numéros 081 provient pour partie de l’absence d’action sur les tarifs du Service Universel.

³ Loi de modernisation de l’économie n° 2008-776 en date du 4 août 2008

⁴ C+S : séparation du prix du service (« S »), commun à tous les réseaux et du prix d’une communication normale (« C »), spécifique à chaque opérateur de départ.

Le point de vue des opérateurs SVA

L'ACSEL partage les objectifs de l'ARCEP « *en insistant sur l'intérêt de définir un tarif non gratuit non surtaxé* ».

Prosodie partage l'objectif de clarifier la tarification depuis les mobiles mais pas celui de faire retrouver un caractère non surtaxé pour la tranche 081. Prosodie estime que le tarif actuel de cette tranche répond à un réel besoin et que par ailleurs, la plupart des entreprises « *ont migré vers un numéro 09, cette migration ayant engendré des frais conséquents, notamment en termes de communication* ».

Pour Atos, le premier objectif n'est pas tant de redonner aux tranches 080 et 081 leur caractère non surtaxé que de définir le tarif limite considéré comme non surtaxé, ce tarif pouvant être applicable à tout numéro (notamment dans l'optique de la tarification au numéro). Pour clarifier la tarification depuis les mobiles, Atos estime qu'il faut mettre en place rapidement le C+S.

Enfin, Digiway approuve les objectifs de l'ARCEP et souhaite également qu'un repositionnement des numéros 082 soit également mené.

Le point de vue des consommateurs

L'AFUTT estime que les objectifs poursuivis par l'ARCEP sont insuffisants et que les appels vers les SVA devraient être complétés d'une information claire et complète sur l'ensemble du prix facturé.

Le point de vue des entreprises hors sécurité

La Poste estime que l'Autorité devrait s'attacher à définir un nouveau palier tarifaire non gratuit non surtaxé, utilisable notamment par les numéros courts, dès le 1^{er} janvier 2010.

EDF souscrit totalement à l'objectif de redonner une tarification non surtaxée à la tranche 081.

La FIEEC salue la proposition de l'ARCEP de basculer les numéros 081 en « non-surtaxé » mais souligne que cette proposition est faite alors que de nombreuses entreprises ont déjà basculé les appels sujets à la LME sur des numéros 09. De plus, la FIEEC indique que de nombreux services de la tranche 081 ne sont pas concernés par la problématique de non surtaxation.

Le point de vue des entreprises de sécurité

Les entreprises de sécurité ne commentent pas spécifiquement les objectifs fixés par l'ARCEP dans sa consultation. Néanmoins, elles rappellent généralement qu'elles ont toujours considéré la tranche 081 comme une tranche « surtaxée » donnant lieu à reversement.

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

L'Autorité proposait de clarifier la tarification des numéros 080 depuis les mobiles, en précisant que, depuis ces réseaux, le tarif ne peut pas excéder le tarif souscrit par l'utilisateur pour les appels vers les numéros géographiques fixes.

Cette proposition a été abondamment commentée par les acteurs, la problématique étant élargie à la question de l'inclusion de numéros 08 dans les plages d'abondance des forfaits mobiles ou dans les forfaits illimités fixes. La synthèse présente ici tous les arguments sur cette question plus large.

Le point de vue des opérateurs

Les opérateurs mobiles produisent de nombreux éléments pour justifier l'exclusion des numéros 080 des plages d'abondance.

SFR, France Télécom/Orange et Bouygues Telecom rappellent que pour les opérateurs mobiles, l'inclusion ou non des appels vers les SVA dans les plages d'abondance « *relève de la seule politique marketing de l'opérateur* » et non de décisions d'ordre réglementaire.

Pour France Télécom/Orange et la FFT, il existe des risques à imposer l'intégration dans les plages d'abondance de numéros non-interpersonnels, qui sont en général des puits d'appel. La FFT estime que dans cette hypothèse, les opérateurs seraient « *légitimes à percevoir une rémunération raisonnable pour l'usage de leur réseau auprès des opérateurs appelés* », ce qui aurait un impact économique important pour les entreprises utilisant des numéros 080.

France Télécom/Orange indique de plus que la fixation de la rémunération que factureront les opérateurs de départ aux opérateurs d'arrivée serait difficile.

Bouygues Telecom précise que les plages d'abondance actuellement offertes sur le marché sont conçues pour les communications interpersonnelles, dont l'usage peut être anticipé et le risque maîtrisé. L'inclusion de numéros SVA 080 dans les plages d'abondance risquerait d'engendrer des abus puisque les coûts de communication ne seraient payés ni par l'appelant, ni par l'appelé et pourrait emporter des conséquences en termes de remplissage et de coûts réseau. Enfin, sans facturation de départ d'appel, les fournisseurs de services d'appel vers l'international (cartes) seraient avantagés.

Bouygues Telecom reconnaît en revanche que les numéros d'accueil client concernés par la problématique de non surtaxation sont « *assimilables à un usage interpersonnel* ».

Bouygues Telecom souligne de plus que les offres illimitées mobiles 24h/24 mentionnées par l'ARCEP sont très peu répandues et estime donc qu'une action réglementaire sur ces offres serait prématurée.

La FFT, France Télécom/Orange, Colt, Bouygues Telecom et SFR s'interrogent de plus sur les fondements juridiques qui permettraient d'imposer cette mesure via la gestion du plan de numérotation. A ce titre, Bouygues Telecom estime qu'une « *définition plus précise de ce qui peut être considéré comme interpersonnel améliorerait la lisibilité du plan de numérotation* ».

Les opérateurs fixes adoptent une position plus contenue. Verizon ne se prononce pas sur la question. Free soutient le projet de l'Autorité mais attire son attention sur les conditions

offertes par les opérateurs mobiles pour la collecte des appels SVA, et en particulier 080. Free souligne que l'imposition de charges supplémentaires aux éditeurs de numéros 080 pourrait conduire à un abandon de cette tranche.

Néanmoins, de façon non spécifique aux numéros 080, Free rejoint les opérateurs mobiles sur l'argument que les offres illimitées reposent sur le caractère interpersonnel des appels. Free estime qu'il est dangereux pour l'économie de ces offres et leur lisibilité que des numéros interpersonnels soient utilisés pour du trafic de type SVA.

Le point de vue des opérateurs SVA

L'ACSEL et Atos n'ont pas de commentaire sur les propositions relatives aux numéros 080. Prosodie partage l'avis de l'ARCEP. Digiway considère que la distinction pour l'appelant entre 080 et 081 « n'a plus vraiment de sens ».

Le point de vue des consommateurs

L'AFUTT estime que les numéros 080 étant présentés comme « gratuits », il est nécessaire qu'ils le soient effectivement, également depuis les mobiles. Si l'intégration dans les forfaits est un progrès, il convient de veiller à l'information correcte des consommateurs sur le décompte du forfait.

Le point de vue des entreprises hors sécurité

EDF s'interroge sur le risque juridique autour de la notion de surtaxé si certains numéros sont inclus dans les forfaits, hors plages d'usage illimité.

La FIEEC demande à l'ARCEP de veiller à préserver l'équation économique pour les acteurs.

Le point de vue des entreprises de sécurité

Les entreprises de sécurité ne sont pas concernées par la problématique des numéros 080 depuis les réseaux mobiles.

<p>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 ?</p>
--

L'Autorité avait proposé deux options pour l'évolution de la tarification de la tranche 081 :

- *Option 1 : l'adoption pour les numéros 081 du tarif souscrit par l'utilisateur pour les communications vers les numéros géographiques*
- *Option 2 : la définition d'un tarif maximal compris entre 2 et 3 centimes d'euro par minute pour les numéros 081*

Le point de vue des opérateurs

Les opérateurs rejettent en majorité les propositions de modification du tarif de la tranche 081 du fait de l'impact économique qu'elle engendrerait et de l'absence de bénéfice suffisant.

Les membres de la FFT estiment tout d'abord que l'option 1 conduirait à la désertion de la tranche 081 au détriment des entreprises et des consommateurs ; ils évaluent à 50 millions d'euros par an les surcoûts pour les entreprises accessibles par ces numéros alors qu'elles ne sont pas concernées en majorité par l'obligation d'être accessibles via un numéro « non surtaxé » suite aux lois dites Chatel et LME.

La FFT estime par ailleurs que l'option 2 souffre de carence en lisibilité dans la mesure où elle n'est ni définie en flux financiers inter-opérateurs ni pérenne au regard de l'évolution annoncée vers un schéma tarifaire généralisé en C+S. Selon France Télécom, cette option aurait un impact économique de 25 millions d'euros par an pour les entreprises. Selon la FFT, les entreprises impactées seront amenées à migrer leurs services vers d'autres tranches de numérotation (notamment l'ensemble des services M2M), avec pour conséquence des surcoûts de renumérotation importants.

France Télécom / Orange ajoute que toute option visant à baisser le tarif de la tranche 081 aurait un impact négatif sur l'offre SVA proposée aux entreprises à la fois en termes financiers et en qualité ou contenu de la prestation fournie ; l'impact économique serait d'une ampleur très supérieure au coût de renumérotation des entreprises soumises à la LME et utilisant toujours la tranche 081.

C'est pourquoi, les membres de la FFT proposent le maintien à court terme du tarif et des conditions économiques actuelles de la tranche 081 avant la définition préalable de l'ensemble des paliers tarifaires des numéros de SVA, dans le cadre de l'évolution cible au format C+S à l'horizon 2012. La FFT propose que l'Autorité prenne acte de l'engagement de ses membres auprès des ministres MM. Woerth et Chatel pour décompter le prix de la communication à destination des 080 et 081 des forfaits mobiles, hors plages d'abondance.

La FFT propose cependant la création à court terme de deux nouveaux paliers tarifaires :

- un palier à 10 centimes par appel associé à une nouvelle sous-tranche au format 081X, destiné aux appels courts (pour les usages de télésurveillance et monétique) ;
- un palier tarifaire non surtaxé associé à une sous-tranche au format 080X, similaire à l'option 2 proposée ; elle rappelle toutefois que le plafond tarifaire envisagé ne reflète pas le prix moyen actuel d'une communication fixe sur le marché de détail français.

France Télécom / Orange propose en outre l'abandon de la mention « prix d'un appel local » au bénéfice d'une formulation plus lisible et conforme à la fois au plafond actuel (entre 5 et 6 cent d'euros par minute) et à l'évolution envisagée en C+S, dès confirmation par l'Autorité du maintien du tarif actuel de la tranche 081. Elle recommande la création d'un palier tarifaire non surtaxé et payant pour l'appelant au format 080 (par exemple en 0807), accessible par les numéros courts et dont la tarification à court terme serait supérieure aux tranches 0800/0805, soit équivalente au 081 départ fixe et au 080 départ mobile (décompté des forfaits hors plages d'abondance) ; l'appellation « appel non surtaxé » ou « appel normal » pourrait lui être associée et considérée comme une première étape avant le passage au schéma tarifaire C+0.

Bouygues Telecom suggère l'analyse des options envisagées au regard de l'avancement de la mise en œuvre de la LME par les entreprises, sans pour autant pénaliser les autres entreprises présentes sur la tranche 081. Ainsi, dans le cas où une minorité d'entreprises soumises à la LME subsisterait dans la tranche 081, Bouygues Telecom estime qu'il serait préférable de maintenir l'appellation « surtaxée » afin de ne pas favoriser les entreprises non conformes à la loi ; les entreprises LME qui n'ont pas encore migré se verraient alors proposer :

- une tranche de numéros courts dédiée aux usages exclusivement LME, associée à une tarification similaire à celle des communications interpersonnelles ;
- un tarif non surtaxé créé dans une sous-tranche au format 080X.

Dans l'hypothèse où une majorité d'entreprises soumises à la LME serait au contraire toujours sur la tranche 081, la diminution du tarif des 081 permettrait de retrouver la qualification « non surtaxée » sans avoir à renuméroter ces services. Le niveau de la baisse (ou la suppression totale de la surtaxe) ne devrait concerner que les numéros soumis à la LME afin de ne pas remettre en cause l'équilibre économique des offres ; par ailleurs cette évolution ne pourrait avoir lieu qu'après un préavis (minimum 18 mois) permettant aux services M2M et non LME de migrer respectivement vers des paliers à 7-10 centimes d'euro par appel et à 5-6 centimes d'euro par minute. En conclusion, Bouygues Télécom ne préconise cependant aucun choix dans la mesure où elle ne dispose pas d'information précise quant au niveau de conformité des entreprises soumises à la LME.

Free rejette l'option 1 visant à inclure les numéros 081 dans les offres d'abondance qui remettraient en cause l'économie des offres actuelles (conçues pour les communications interpersonnelles). Free estime que les numéros 080 permettent d'ores et déjà de répondre à l'option 1 et souligne qu'ils sont sous-utilisés à ce jour ; Free propose de traiter gratuitement les demandes de renumérotation des services de la tranche 081 vers la tranche 080. En conséquence, Free opte pour l'option 2 avec un tarif maximal compris entre 2 et 3 cent d'euros par minute, lequel tient compte de l'évolution à la baisse du prix des communications nationales ; elle requiert cependant selon Free, la mise en conformité de la décision de l'Autorité n°2007-0213 du 16 avril 2007 en matière de reversements. Enfin, Free souligne la nécessité de veiller à ce que la perte de revenus suite à l'inclusion du prix de la communication vers les 080 et 081 dans les forfaits mobiles ne conduise pas à une répercussion sur les modalités de collecte et de reversement de la part des opérateurs mobiles.

SFR rejette l'option 1 qui remettrait en cause l'économie des offres actuelles et la chaîne de valeur SVA et conduirait à la désertion de la tranche 081 par les entreprises au profit de paliers tarifaires plus élevés. SFR préfère l'option 2 à 2-3 centimes d'euro par minute, auquel s'ajouterait le prix d'une communication normale depuis les mobiles ; cette option conserverait la gradation tarifaire entre les 080 et les 081. SFR propose cependant que ce nouveau tarif « non gratuit » et « non surtaxé » soit associé à une sous-tranche au format 080X, répondant au besoin exprimé sans avoir à perturber les autres services en 081, dont l'utilité est reconnue et l'existence rendue possible du fait de sa tarification.

Verizon Business rejette les deux options proposées visant à modifier le tarif de la tranche 081 et propose la création d'un palier destiné aux services LME sur une nouvelle tranche de numéros. Ce nouveau tarif ne devrait en aucun cas être fixé par l'opérateur appelant (option 1), contraire au principe de tarification des SVA par l'appelé ; le tarif de l'option 2 semble donc le plus adapté.

Colt estime qu'une minorité des services accessibles par la tranche 081 est concernée par l'obligation de non surtaxation définie par la LME ; la baisse du tarif de cette tranche remettrait en cause l'économie de nombreux services sans justification au profit d'une minorité d'entreprises non respectueuse de la loi et conduirait à la migration des services vers des tarifs plus élevés au détriment des consommateurs. Ainsi Colt constate que la durée moyenne des appels vers les 081 a diminué au fil des années, signe de l'évolution des usages vers des appels courts. En conséquence, Colt considère que toute évolution tarifaire doit être menée dans le cadre d'une démarche globale pour l'ensemble des SVA et impliquant tous les

acteurs. Cette évolution doit s'accompagner d'une démarche déontologique sur la légitimité des usages associés aux paliers tarifaires.

Le point de vue des opérateurs SVA

La plupart des opérateurs SVA considère qu'il est souhaitable que le tarif des 081 soit unique depuis l'ensemble des boucles locales ; de ce fait l'option 2 est généralement privilégiée par les acteurs. Cependant les opérateurs SVA craignent la remise en cause de l'équilibre économique en place, qui mènerait à des migrations vers des tarifications plus élevées.

Ainsi les membres de l'ACSEL proposent la création d'un tarif « non surtaxé » sur de nouveaux blocs de numéros, au sein de la tranche 081 ou à défaut, au sein de la sous-tranche 080X (avec X supérieur à 5). De manière générale, toute évolution de court terme ne devrait être envisagée que sur de nouveaux blocs de numérotations ; le palier actuel en 081 serait remplacé à long terme par deux nouveaux paliers : un à 10 centimes d'euro par appel et un autre à 5-6 centimes d'euro par minute.

Prosodie considère que le besoin actuel ne consiste pas à rendre la tranche 081 non surtaxée mais à répondre aux entreprises soumises à la LME de disposer de numéros « non gratuits » et « non surtaxés », les solutions proposées à ce jour (080 ou 09) conduisant à une dégradation de la qualité. Prosodie reconnaît cependant que la tranche 081 souffre de problème de lisibilité et propose donc l'évolution à long terme (d'ici trois ans) de la tranche 081 vers une composante à la minute à 5 centimes d'euro, après la migration progressive des services M2M sur une nouvelle sous-tranche au format 0815 à 10 centimes euro par appel. Selon Prosodie, l'Autorité devra trancher à court terme entre deux options concernant les entreprises soumises à la LME : qualifier la tranche 081 de « non surtaxée » dès 2010 ou maintenir l'appellation « surtaxée » et permettre la migration des services non conformes à la LME vers un bloc « non surtaxé » en 0807 au tarif de 3 cent par minute.

Atos privilégie l'option 2 dans la mesure où elle permet une tarification unique pour toutes les boucles locales, adaptée à l'évolution vers un modèle en C+S avec un prix de communication intégré dans les forfaits et un prix du service égal à 3 centimes d'euro par minute. Atos rejette l'argumentation selon laquelle le nouveau tarif devrait être appliqué uniformément à l'ensemble de la tranche 081, dans la mesure où la gradation tarifaire associée aux numéros en 08 est peu connue. Par ailleurs, le nouveau tarif pourrait être associé à des sous-tranches en 081X (avec X différent de 0 et de 1), dans la mesure où le rapport du CGIET propose une information tarifaire pour tout numéro SVA et la tarification à terme au numéro.

Neocom Multimedia estime au contraire que le nouveau tarif de la tranche 081 devrait être appliqué uniformément sur la tranche.

BJT Partners rejette l'option 1 proposée dans la mesure où elle remettrait en cause le modèle économique des éditeurs de service et l'existence même des services fournis en cas de reversement insuffisant ; cette évolution semble d'autant plus illégitime que les opérateurs mobiles continueraient à facturer le prix d'une communication mobile. BJT Partners privilégie en conséquence l'option 2.

Afone précise être favorable à la création d'un palier tarifaire « non surtaxé » dans la mesure où le tarif des 081 n'a pas suivi la baisse du tarif des communications fixes interpersonnelles. Cependant Afone ne souhaite pas l'application de ce tarif à toute la tranche 081 mais plutôt à

des sous-tranches en 0817 ou 0818, afin de ne pas remettre en cause l'équilibre économique des services M2M, lesquels ne suscitent selon lui aucune difficulté particulière. Afone ajoute qu'il est possible de faire coexister plusieurs tarifs sur une même tranche, dans la mesure où l'application prochaine de la disposition du code de la consommation relative à l'information tarifaire gratuite en début d'appel (applicable au 1^{er} janvier 2011 pour les appels vers les 081 hors services M2M⁵) renforcera la lisibilité tarifaire et la confiance des utilisateurs de SVA. Afone soutient par ailleurs la proposition du CGIET visant d'une part, à distinguer le prix de la communication et le prix du service et d'autre part, à permettre la tarification au numéro source de dynamisme pour le secteur.

Digiway considère que la distinction entre les numéros 080 et 081 n'a plus de sens ; de ce fait ils devraient tous deux être décomptés des forfaits comme les appels vers les numéros géographiques. Digiway rejette toute création de sous-tranche parmi les 081 à un tarif différent.

Le point de vue des consommateurs

L'AFUTT considère qu'il est préférable de ne pas créer de sous-tranches au sein des 081 avec une tarification différente et conteste la facturation en sus de la communication par les opérateurs mobiles ; l'AFUTT privilégie au contraire une tarification identique à celle du fixe.

Le point de vue des entreprises de sécurité

L'ensemble des entreprises de sécurité et de télésurveillance craint la remise en cause de son modèle économique en cas de baisse du tarif de la tranche 081.

Le GPMSE précise en effet que l'impact financier pour les professionnels serait important dans une conjoncture déjà difficile, dans la mesure où elle conduirait à :

- une baisse directe du chiffre d'affaires lié aux versements ;
- la migration coûteuse vers d'autres tranches plus chères au détriment des utilisateurs, dont la mise en œuvre nécessiterait 3 à 5 années ;
- la reconfiguration du parc installé avec des surcoûts supportés par les utilisateurs de ces services et dont la mise en œuvre sera longue et complexe.

Ce diagnostic est confirmé par les sociétés de sécurité Générale de Protection, Proxi-line, R2S et Niscayah pour lesquelles la remise en cause de la tarification actuelle des 081 entraînerait au final une augmentation des coûts de communications au détriment des consommateurs.

En conséquence le GPMSE et la Générale de Protection proposent la création d'une nouvelle tranche destinée aux appels voix concernés par le besoin exprimé par l'Autorité.

Le point de vue des entreprises hors sécurité

La plupart des entreprises hors sécurité soutient la démarche de lisibilité tarifaire engagée par l'Autorité ; celles-ci souhaitent que le cadre juridique en place soit clarifié et pérenne, en particulier concernant l'application des obligations de non surtaxation de la LME.

La FIEEC rappelle que l'appellation de la tranche 081 en tant que tranche « non surtaxée » est une demande formulée par les entreprises depuis l'entrée en vigueur de la LME en août 2008. Cependant l'intervention de l'Autorité lui semble tardive dans la mesure où la plupart des

⁵ Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée

entreprises ont migré leurs services soumis à l'obligation de non surtaxation sur des numéros géographiques ou non géographiques au format 09, ayant entraîné des coûts de migration et de communication importants. La FIEEC rappelle aussi que d'autres services non soumis aux obligations de la LME utilisent la tranche 081 et se verraient remis en cause sans raison en cas de modification du tarif ; elle reprend donc les propositions de la FFT visant à décompter le tarif de la communication à destination des 081 dès janvier 2010 et à créer un nouveau palier « non gratuit » et « non surtaxé » réservé à une sous-tranche 081X.

La Poste souhaite la création d'un palier tarifaire « non gratuit » et « non surtaxé » similaire à l'option 2, associé à une sous-tranche de numérotation au format 0807 comme proposé par la FFT. Ce palier tarifaire accessible aux numéros courts (tels que le 3631) lui permettrait de réduire ses coûts. La Poste souhaite par ailleurs le maintien du tarif actuel de la tranche 081 afin d'éviter la remise en cause des modèles économiques existants.

EDF est favorable à l'option 1 proposée afin d'éviter la renumérotation de ses services, génératrice de coûts de migration importants et néfaste à la lisibilité de ses clients. L'option 2 ne lui semble pas permettre la résolution de la thématique de non surtaxation dans tous les cas (forfaits illimités par exemple).

La Redoute considère qu'il n'y a pas de problématique de tarification de la tranche 081 pour les consommateurs ; l'unique problème observé selon elle concerne la tarification depuis les mobiles, qui devrait être résolue au 1^{er} janvier 2010, avec l'intégration dans les forfaits mobiles du prix de la communication.

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

Le point de vue des opérateurs

La plupart des opérateurs considère que la baisse du tarif de la tranche 081, quel que soit son niveau, entraînerait une remise en cause importante des modèles économiques des acteurs en place. C'est pourquoi, ils souhaitent que dans un tel cas de figure le délai de mise en œuvre soit sensiblement allongé afin de préparer la transition et en lisser les coûts.

Les membres de la FFT proposent ainsi un délai allongé à trois ans et rappellent que les décisions passées de l'Autorité modifiant le plan national de numérotation avaient conduit à des renumérotations massives, dont la mise en œuvre pratique pour les équipements de télésurveillance a nécessité au final neuf années, au lieu des trois initialement prévues. Par ailleurs, la FFT propose de veiller à une cohérence entre l'évolution du tarif de la tranche 081 et celle de l'ensemble des numéros SVA, afin de minimiser les périodes de transition jusqu'à la situation cible. France Télécom/Orange propose la même analyse sur ce point.

SFR considère que l'option 2 appliquée à la tranche 081 dans son intégralité n'est pas envisageable avant fin 2011, du fait des modifications SI et contractuelles des acteurs concernés, ainsi que la reconfiguration des équipements M2M.

Bouygues Telecom estime que la baisse du tarif de la tranche 081 ne pourrait avoir lieu qu'après un préavis de 18 à 24 mois permettant aux services M2M et voix non concernés par la LME de migrer respectivement vers de nouveaux paliers tarifaires.

Free considère que la date du 1^{er} janvier 2011 pour la mise œuvre du nouveau tarif de la tranche 081 est raisonnable et invite à clarifier son impact au regard de l'article L.121-84 du code de la consommation.

Le point de vue des opérateurs SVA

Les opérateurs SVA (Prosodie, Atos, ACSEL) souhaitent dans leur ensemble des délais de mise en œuvre de trois ans au moins afin de permettre aux éditeurs impactés de migrer leurs services sur d'autres numéros au tarif actuel de la tranche 081 ou de revoir leurs modèles économiques en changeant de tarif.

L'ACSEL précise que la complexité technique liée au secteur du M2M et la durée des contrats sur le marché entreprise peuvent conduire à des délais allant jusqu'à cinq ans ou plus.

Afone considère que toute évolution du tarif de la tranche 081 ne peut être engagée qu'associée à des délais de prévenance de deux ans minimum, dès mise en place des tranches de numérotation associées aux nouveaux paliers tarifaires préconisés pour les services M2M.

Neocom Multimédia estime que la mise en œuvre préconisée par l'Autorité au 1^{er} janvier 2011 est raisonnable.

Le point de vue des consommateurs

La date du 1^{er} janvier 2011 est jugée tardive par l'AFUTT laquelle souhaite la confirmation de la mise en place d'une information tarifaire en début d'appel au plus tôt.

Le point de vue des entreprises de sécurité

Les entreprises de sécurité souhaitent que leur activité soit exclue des projets de modification de la tarification de la tranche 081. A défaut, elles souhaitent des délais allongés leur permettant de mettre en œuvre les évolutions techniques adaptées.

Le point de vue des entreprises hors sécurité

Les entreprises hors sécurité souhaitent la clarification rapide par l'Autorité des tranches de numéros « non surtaxées ».

EDF estime quant à elle que l'échéance du 1^{er} janvier 2011 est trop éloignée mais considère que ce délai permettrait de tenir compte de l'impact sur les entreprises devant migrer leurs services. Elle demande cependant l'indulgence des pouvoirs publics sur le non respect éventuel de la LME pendant cette phase de transition.

Digiway propose une mise en œuvre dès le 1^{er} septembre 2010.

L'AFRC estime qu'un délai de 12 à 18 mois est nécessaire pour mettre en œuvre un nouveau tarif.

**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 ?**

Le point de vue des opérateurs

La FFT estime que la solution proposée par ses membres visant à créer un nouveau palier « non gratuit » et « non surtaxé » sur une nouvelle sous-tranche de numéros et accessible aux numéros courts pourrait être mise en œuvre de façon rapide.

SFR rappelle le besoin urgent de proposer une tarification « non gratuite » et « non surtaxée » accessible aux numéros courts dont la mise en œuvre sur un nouveau palier devrait permettre de résoudre la problématique actuelle.

Free considère que l'existence de plusieurs tarifs sur une même tranche 081 (comme actuellement sur la tranche 082) n'est pas souhaitable dans la mesure où elle accentuerait le manque de lisibilité pour les consommateurs.

Colt propose l'ouverture rapide de deux nouveaux paliers tarifaires, associés respectivement aux sous-tranches 0806 et 0807 pour les services LME et à la sous-tranche 0815 pour les services M2M.

Le point de vue des opérateurs SVA

L'ACSEL propose de mettre en œuvre rapidement ses préconisations (voir réponse à la question n°4) afin de répondre à tous les besoins des entreprises soumises à la LME.

Neocom Multimédia estime qu'il n'est pas nécessaire de créer des sous-tranches à court terme, associées à la tarification cible.

BJT Partners partage cet avis dans la mesure où les numéros au format en 09 permettent la tarification envisagée par l'Autorité sans modifier la tarification de la tranche 081.

Le point de vue des entreprises de sécurité

Dans le cas où l'Autorité confirmerait son projet de diminuer le tarif actuel de la tranche 081, les entreprises de sécurité souhaitent la création à moyen terme de tranches de numérotation dédiées à leur activité leur permettant de préparer la migration de leurs services et offrant une stabilité et pérennité de leur modèle économique.

Le point de vue des entreprises hors sécurité

La Poste souhaite la création dès janvier 2010 d'un palier tarifaire « non gratuit » et « non surtaxé » adapté à son besoin sur numéro court.

L'AFRC estime qu'un nouveau bloc de numérotation associé au nouveau tarif serait plus lisible pour les consommateurs.

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 point de vue des opérateurs

Colt fournit des éléments sur l'évolution du trafic collecté par Colt pour les 081 entre 2005 et 2008 :

	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

Colt estime que la réduction de la durée moyenne des appels montre une utilisation accrue de cette tranche en tant que tranche « premium », pour des appels courts.

Bouygues Telecom fournit des données relatives à la distribution des appels vers les numéros 080 et 081 dans la journée.

Verizon fournit également quelques informations sur la volumétrie des numéros 081.

Le point de vue des opérateurs SVA

Prosodie estime que le trafic des numéros 081 a crû entre 2004 et 2006 et a commencé à décroître à partir de 2008. Prosodie considère que cette évolution reflète l'entrée en application des lois Chatel et LME.

A l'inverse, Atos estime que « *la volumétrie des appels à destination des 081 dont il est attributaire n'a pas été affectée* » par l'application des lois Chatel et LME, car il fournit des services qui ne sont pas dans le périmètre de ces lois (monétique, administrations, B to B).

BJT Partners confirme la grande variabilité des durées d'appel de la tranche 081.

Afone indique que les contrats liant les entreprises aux opérateurs sont des contrats de longue durée, empêchant un changement rapide des conditions financières. Afone précise qu'une migration des services « machine à machine » impliquerait souvent un coûteux déplacement de technicien.

Le point de vue des entreprises hors sécurité

EDF indique les volumes représentés par les services qu'il fournit via des numéros 080 et 081. Au regard des chiffres fournis par l'Autorité, EDF estime que ses services représentent :

- 1,41% des appels et 1,12% des minutes sur les numéros verts
- 4,31% des appels et 11,57% des minutes sur les numéros dits « Azur »

Le point de vue des entreprises de sécurité

Proxi-line indique recevoir 1 million d'appels par an pour ses services de télésurveillance.

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

Le point de vue des opérateurs

La FFT, SFR, France Télécom/Orange, Bouygues Telecom soulignent l'importance de l'effort financier consenti par les opérateurs mobiles en intégrant la partie « communication » des appels vers les numéros 081 dans les forfaits (70 M€ estimés par les opérateurs mobiles).

France Télécom/Orange demande à l'Autorité de prendre du recul sur l'impact de ces mesures avant d'adopter des mesures additionnelles.

Colt estime que la généralisation des forfaits, constatée actuellement sur le secteur des télécoms, n'est pas nécessairement un mouvement pérenne et qu'il est possible que certaines offres reviennent à une tarification à l'usage. Colt estime que l'ARCEP n'a pas vocation à encourager un mode de tarification plutôt qu'un autre et qu'en tout état de cause, si elle souhaitait le faire, elle devrait s'appuyer sur des études économiques et non sur les pratiques de certains acteurs.

Free attire à nouveau l'attention de l'ARCEP sur les conditions économiques de la collecte SVA depuis les opérateurs mobiles.

Le point de vue des opérateurs SVA

D'une manière générale, les opérateurs SVA estiment qu'il revient aux opérateurs mobiles de fournir des éléments d'impact.

BJT Partners confirme que la modification envisagée n'a pas d'impact sur la chaîne de valeur, à l'inverse de la définition des conditions économiques de la tranche 08088 (gratuite depuis les mobiles).

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 ?

Le point de vue des opérateurs

SFR est favorable au maintien du modèle d'interconnexion en vigueur pour les numéros 08. SFR indique de plus que l'Autorité a omis de considérer les « surcoûts de portabilité », qui sont imputés à l'opérateur preneur d'un numéro SVA.

France Télécom/Orange est également favorable au maintien du tarif et du modèle économique de la tranche 081.

Colt demande à l'ARCEP de fournir un cadre clair sur les usages légitimes des différentes tranches de numérotation avant de pousser certains services à changer de numéro.

Free attire l'attention de l'Autorité sur la cohérence entre le dispositif envisagé et la décision n°07-0213. Par ailleurs, Free insiste sur la nécessité de « *privilégier autant que faire se peut le jeu concurrentiel* » et de ne pas « *intervenir via une fixation autoritaire du tarif de détail* ».

Le point de vue des opérateurs SVA

L'ACSEL et Atos estiment que l'impact tarifaire d'une baisse de tarif de la tranche 081 serait très important pour les services hébergés sur cette tranche : de l'ordre de 50% en moyenne pour le secteur, 70% pour la monétique et 85% pour la télésurveillance.

Prosodie considère qu'une modification du tarif remettrait en cause le modèle économique des services, en particulier les services « machine à machine », ce qui conduirait à une réduction du périmètre des services offerts au consommateur.

BJT Partners rappelle que la tranche 081 répond bien au besoin important d'un palier tarifaire peu élevé.

Le point de vue des entreprises hors sécurité

EDF rappelle qu'elle ne touche pas de reversements sur les numéros 081.