

Numérotation
Extension de tranches de numéros pour des
services vocaux à valeur ajoutée

*Synthèse de la consultation publique
(6 octobre - 29 octobre 2010)*

Tables des matières

Introduction.....	3
I. L'organisation du plan de numérotation	3
A. Les tranches d'extension possibles.....	3
B. Evolution du plafond à 0,75 € par minute, actuellement associé à la tranche 0893.....	5
II. Processus d'attribution	6
A. Les demandes envisagées.....	6
B. Modalités d'attributions pour ces blocs.....	7
C. Délais de mise en œuvre.....	8
D. Les conséquences sur les attributions actuelles dans la tranche 0893.....	8
III. Questions générales – plan de numérotation	8
A. Plafonds et tarifs.....	9
B. Les questions de mnémonicité	10
C. Autres remarques issues des contributions.....	11

Introduction

Le plan national de numérotation identifie les numéros à 10 chiffres commençant par 08 pour l'accès aux services vocaux à valeur ajoutée.

Certaines de ces tranches¹ de numéros arrivent plus ou moins vite à saturation et avec des degrés d'urgence différents. Il s'agit des tranches de numéros commençant par 0892, 0800, 0805, 0810 et 0811.

Entre le 6 et le 29 octobre 2010, l'Autorité a mené une consultation publique sur les tranches d'extension possibles ainsi que les éventuelles dispositions à mettre en place.

Le présent document a pour objet de présenter la synthèse des contributions reçues, sous réserve des éléments relevant du secret des affaires.

Les acteurs ayant contribué sont principalement des opérateurs télécoms et SVA (Afone, Atos Worldline, Axialys, Bouygues Telecom, Neocom Multimedia, Groupe France Télécom France Télécom Orange, Prosodie, SFR, Verizon France, Viatelecom) ainsi que l'AFRC (Association française de la relation client).

La présente synthèse a été établie dans le but de faciliter la prise de connaissance par chacun des réponses reçues : elle ne saurait se substituer à la lecture des contributions individuelles de chacun des acteurs, disponibles sur le site de l'ARCEP <http://www.arcep.fr> lorsque celles-ci ne sont pas couvertes par le secret des affaires.

I. L'organisation du plan de numérotation

A. Les tranches d'extension possibles

1. Extension de la tranche 0892

L'ARCEP indiquait dans le document de consultation publique que la tranche la mieux adaptée pour l'extension de la tranche 0892 semblait être la tranche 0893. Afone, Atos Worldline, Bouygues Telecom, Neocom Multimedia, France Télécom Orange, SFR s'accordent sur cette solution, qui présente une continuité avec la tranche 0892 et conserve la lisibilité du plan. Axialys propose la tranche 0882. Viatelecom propose une des tranches 0894 à 0896.

Afone, Atos Worldline, Neocom Multimedia, SFR proposent la tranche 0894 en second choix.

Prosodie indique que bien que la lisibilité liée au format de numéro soit rendue moins nécessaire depuis la mise en œuvre du message d'information tarifaire, il est cependant souhaitable de privilégier une tranche commençant par 089.

La société SFR indique qu'à ce stade, elle est opposée au principe de l'extension du palier tarifaire de la tranche 0892 à la tranche 0893, bien qu'elle favoriserait la tranche 0893 si une extension devait être identifiée.

¹ Dans l'ensemble de ce document, le terme « tranches de numéros » désigne un ensemble de numéros commençant par les 4 mêmes chiffres.

Bouygues Telecom remet en question la saturation de la tranche 0892 au regard de l'utilisation faible des blocs attribués et rappelle que toute demande de nouveau bloc à l'ARCEP doit être justifiée par la fourniture du taux d'utilisation des ressources déjà attribuées et du rapport complet d'utilisation de ces ressources en début d'année.

L'AFRC indique que la tranche 0893 pourrait être assimilée à la tranche 0899, comme une tranche à tarifs élevés.

Verizon France estime que la solution optimale pour l'extension de la tranche 0892 est une tranche adjacente.

Au vu des contributions, l'ARCEP considère désormais que la tranche 0893 semble la plus indiquée comme extension de la tranche 0892.

2. Extension de la tranche 081

L'ARCEP a proposé dans son document de consultation publique d'identifier la tranche 0812 comme extension des tranches 0810 et 0811 déjà ouvertes.

Afone, l'AFRC, Atos Worldline, Axialys, Neocom Multimedia, France Télécom Orange, Prosodie, SFR, Verizon France, Viatelecom approuvent cette proposition, qui contribue à la lisibilité tarifaire pour les consommateurs.

Par conséquent, l'Autorité confirme l'identification de la tranche 0812 comme tranche d'extension des tranches 0810 et 0811 déjà ouvertes. Cette tranche sera ouverte selon des modalités qui seront précisées ultérieurement.

3. Extension de la tranche 080

Dans son document de consultation publique, l'ARCEP indiquait la nécessité à moyen terme d'identifier des tranches qui seraient ouvertes à l'attribution une fois les tranches 0800 et 0805 arrivées à saturation. Elle proposait les tranches 0801 et 0803.

Afone, l'AFRC, Atos Worldline, Neocom Multimedia, Verizon France, Viatelecom approuvent cette proposition, qui contribue à la lisibilité tarifaire pour les consommateurs.

L'AFRC ajoute qu'elle est favorable à l'extension des tranches 0800 et 0805 ouvertes au palier gratuit uniquement si cela ne se fait pas aux dépens d'un nouveau palier « non gratuit non surtaxé » appelé de leurs vœux par l'ARCEP et les professionnels.

Axialys indique que les 0801 et 0803 étant peu connus, leur identification nécessitera une communication du secteur.

Prosodie indique que le caractère « libre appel » des tranches 0800 et 0805 est bien identifié par les consommateurs. Prosodie n'est pas favorable à l'introduction de blocs dans des tranches 0801 et 0803 déjà partiellement utilisées alors même que l'Autorité précise dans sa consultation que les tranches actuelles devraient permettre de subvenir aux besoins pour un ou deux ans.

SFR est favorable à l'ouverture des blocs 0801 et 0802. SFR indique que les blocs 0804 et 0805 pourraient être conservés à un nouveau palier tarifaire non surtaxé.

Au vu des contributions, l'ARCEP est confortée dans son choix et confirmera l'identification des tranches 0801 et 0803 quand les tranches actuelles ne permettront plus de répondre aux demandes.

B. Evolution du plafond à 0,75 € par minute, actuellement associé à la tranche 0893

Plusieurs contributions annoncent des travaux en cours au sein de la FFT, en partenariat avec l'ACSEL² qui ont pour objet de proposer une refonte globale des plafonds tarifaires des tranches 08AB, dont le plafond à 0,75€ par minute actuellement associé à la tranche 0893.

1. Maintien du plafond

Ces contributions indiquent que la question du plafond à 0,75€ par minute doit être traitée dans le cadre de cette refonte générale. SFR indique notamment que dans cette perspective, il n'est pas nécessaire à ce stade de modifier les plafonds tarifaires des tranches 0893 et 0894.

Bouygues Telecom, l'AFRC, Neocom Multimedia indiquent que ce plafond n'est pas actuellement nécessaire. Bouygues Telecom ajoute que les travaux menés au sein de la FFT montrent que l'enrichissement de la grille tarifaire doit privilégier la création de tranches avec tarification à l'acte (donc tarification à l'appel), qui est une demande forte des éditeurs. Recréer le plafond à 0,75 € par minute supprimerait la possibilité de créer sur la même tranche un palier à l'acte. Neocom Multimedia confirme que ces tarifications à l'acte seraient intéressantes.

Viatecom indique que ce palier à 0,75€ par minute permettrait d'ouvrir des services différents intermédiaires au palier du 0899. Neocom Multimedia propose que ce palier soit assorti d'une tarification unique des appels fixe et mobile sans aucune surtaxe des opérateurs, qui pourrait être l'équivalent du 0892 à 0,34 € par minute.

Afone et Atos Worldline indiquent que le maintien est nécessaire. Selon Afone, sa suppression ne permettrait plus aux prestataires de services à valeur ajoutée d'utiliser des numéros de la tranche 0899 pour fournir des tarifs compris entre 0,45 et 0,75 € par minute. Cette tranche 0899 présente, après les douze premières secondes gratuites (pour permettre à l'appelant de raccrocher après l'annonce du tarif), une facturation forfaitaire de 1,349 € par appel, assortie d'une facturation de 0,337 € TTC par minute. Pour Atos Worldline, ce plafond doit permettre de proposer des services sur des 08AB facturés à 0,50€ par minute afin de répondre aux besoins des éditeurs.

L'AFRC est en faveur de la suppression de ce palier notamment si cela favorise la création d'un palier tarifaire non gratuit non surtaxé.

2. Absence de service proposé

Selon Afone, Atos Worldline, Axialys, Neocom Multimedia, Prosodie, SFR, Verizon France, il n'y a pas de facturation (ou de mécanisme de reversement prévu) par France Télécom et/ou les opérateurs de boucle locale adaptée à ce plafond. Ce niveau de facturation n'est donc pas repris dans les contrats de collecte et d'intermédiation financière à destination des opérateurs SVA. Selon Atos Worldline et Verizon France, le problème est donc également lié au mécanisme de facturation et de recouvrement associé aux services à valeur ajoutée.

² ACSEL : Association pour le commerce et les services en ligne

Prosodie relève que l'absence de paliers trop élevés a contribué à limiter les fraudes et les abus, favorisant ainsi le développement du marché des SVA en France, ce qui n'a pas été le cas dans d'autres pays européens.

Neocom Multimedia ajoute qu'il y a un besoin réel des éditeurs de service pour ce type de paliers. Prosodie estime, pour sa part, que l'absence de besoin de la part des éditeurs n'est pas la raison de la non utilisation de ce palier qui trouve plutôt sa cause dans l'attitude prudente des opérateurs.

Selon France Télécom Orange, l'ouverture de services avec un tarif correspondant à celui actuellement prévu pour la tranche 0893 reviendrait à ouvrir un nouveau palier tarifaire, plus élevé que ceux actuellement en usage. Une telle ouverture nécessiterait une large concertation de l'ensemble des acteurs (opérateurs, consommateurs, éditeurs de service, entreprises) qui n'a, à ce jour, jamais été engagée. France Télécom Orange rappelle les travaux engagés par la FFT et l'ACSEL sur la révision de l'ensemble de la grille tarifaire qui devrait être prochainement soumise à l'Autorité et aux autres parties prenantes. Dans ce contexte, ces travaux devraient, selon France Télécom Orange, être conduits à leur terme avant d'ouvrir un nouveau palier qui pourrait être remis en cause à court ou moyen terme.

3. Nouvelle tranche envisagée

Les propositions portent sur les tranches 0894 (Atos Worldline, France Télécom Orange), 0895 (Afone, Axialys, Verizon France) et 0896 (Neocom Multimedia, Viatelecom). Le choix de la tranche 0895 permettrait de prévoir un plafond intermédiaire entre celui de 0,45€ et 0,75€ (et un plafond supérieur dans la tranche 0896). Le choix de la tranche 0896 permettrait, selon Neocom Multimedia, d'associer les tranches 0893, 0894 et 0895 au plafond de la 0892. L'AFRC rappelle l'importance du respect de la progressivité des tranches.

4. Conclusion

L'absence de services associés à ce plafond à 0,75 € par minute permettrait de le désolidariser de la tranche 0893 à laquelle il est actuellement associé. Son éventuelle affectation à une autre tranche semble nécessiter des travaux supplémentaires.

II. Processus d'attribution

A. Les demandes envisagées

1. Dans la tranche 0893

Afone et Axialys annoncent qu'ils pourraient demander un bloc de 10.000 numéros (0893 08 pour Afone et 0895 62 pour Axialys) ; Atos Worldline, pour sa part, pourrait en demander un ou deux. SFR, tout en étant opposé à l'extension du palier tarifaire de la tranche 0892, se positionne pour une demande du 0893 89.

Le critère mnémotechnique est important pour Afone et Atos Worldline.

2. Dans les tranches 081 et 080

Afone et Neocom Multimedia annoncent qu'ils pourraient déposer une demande pour un bloc dans chacune des nouvelles tranches (080X0X et 081208 pour Afone, 0801 80 ou 0801 01 et 0812 81 ou 0812 12 pour Neocom Multimedia). Atos Worldline prévoit une demande d'un ou deux blocs aux caractéristiques mnémotechniques particulières.

Axialys annonce que si une nouvelle tarification était possible sur ces tranches, elle pourrait envisager de faire une demande.

B. Modalités d'attributions pour ces blocs

1. Le processus d'attribution

Deux types de procédures sont principalement envisagés dans les contributions :

- la procédure classique pour l'attribution des ressources en numérotation au fil de l'eau ;
- ou la procédure par tirage au sort.

Afone, Neocom Multimedia, SFR, proposent une **attribution classique au fil de l'eau des demandes**. Afone propose cependant que les blocs très mnémotechniques puissent être traités différemment (tirage au sort). Neocom Multimedia ajoute qu'un tirage au sort risque de multiplier le nombre de demandes, ce qui aboutirait à une attribution de toutes les tranches. SFR n'écarte cependant pas la possibilité d'un tirage au sort.

Neocom Multimedia propose que les opérateurs déclarés depuis au moins 5 ans ne possédant pas actuellement de tranches sur ces paliers soient prioritaires et qu'un tirage au sort puisse avoir lieu en cas de demandes simultanées. Neocom Multimedia ajoute que pour les autres demandes, la procédure de sélection du tirage au sort paraît la plus simple et la plus juste.

France Télécom Orange rappelle que toute demande de bloc dans la tranche 0893 doit être examinée au regard de l'utilisation faite des éventuels blocs déjà attribués, aussi bien dans la tranche 0892 que dans la tranche 0893.

Dans la procédure d'attribution de blocs de la tranche 0893, France Télécom Orange et Bouygues Telecom font référence aux règles de gestion du plan de numérotation, qui prévoit la fourniture du « *taux d'utilisation et données d'utilisation des ressources actuellement attribuées au demandeur* » dans les tranches et du rapport complet d'utilisation de ces ressources en début d'année.

Pour le cas de demandes recevables reçues le même jour et portant sur des ressources identiques, France Télécom Orange indique que la procédure de tirage au sort prévue par la décision n°05-1084 de l'Autorité satisfait pleinement les conditions de transparence et non discrimination.

L'autre procédure envisagée est le **tirage au sort**. Elle est proposée par Atos Worldline, Prosodie et Verizon France. Selon Atos Worldline, cette procédure permet un traitement équivalent de tous les demandeurs. Prosodie et Verizon France proposent un délai pendant lequel les candidats transmettent leurs éventuelles demandes à l'ARCEP sur la base desquelles un tirage au sort pourrait être organisé. Verizon France ajoute qu'au delà de ce tirage au sort, les demandes devraient être traitées selon les modalités usuelles pour l'attribution de blocs de numéros dans cette nouvelle tranche.

Atos Worldline ne souhaite pas que l'on tienne compte des volumes ou du nombre de numéros attribués dans les tranches similaires. Il indique que cela favoriserait les opérateurs puissants et déjà présents au détriment des autres.

L'AFRC propose une attribution de bloc **contre rémunération**, sans préciser les modalités précises d'une telle procédure.

Une analyse plus fine des demandes possibles, notamment au regard des blocs déjà attribués et de leur taux d'utilisation, est nécessaire avant de statuer sur les modalités d'attribution des blocs dans ces nouvelles tranches.

2. Taille et nombre de blocs attribués

Sur la taille des blocs à attribuer, l'AFRC propose de baisser la granularité. Selon cette association, des blocs de 10.000 numéros contribuent à créer une rareté fictive. De son côté, SFR ne souhaite pas que la taille des blocs soit réduite.

Prosodie indique que dans certains cas spécifiques, des critères techniques peuvent nécessiter l'attribution de plusieurs blocs à une même entité. Il s'agit notamment de problématiques de configuration de collecte (collecte DOM métropole/régionale, gestion avec ou sans ITX³) tout en faisant jouer la concurrence entre opérateurs collecteurs.

C. Délais de mise en œuvre

Bouygues Telecom précise que la mise en place d'un nouveau plafond sur la tranche 0893 nécessite un délai de six mois à partir de la prise de décision.

D. Les conséquences sur les attributions actuelles dans la tranche 0893

Verizon France propose de laisser la possibilité aux opérateurs qui disposent de blocs dans cette tranche avec le plafond actuel à 0,75 € par minute de conserver ces blocs (sous réserve qu'ils les utilisent avec le plafond qui serait nouvellement associé à cette tranche) ou de les restituer à l'ARCEP.

Prosodie indique que les blocs qui lui sont attribués ne sont pas utilisés. Selon Atos Worldline, étant donné qu'aucun service n'est ouvert sur ces numéros, il estime que les opérateurs devraient rendre ces blocs attribués et que l'Autorité procède à une attribution de l'ensemble des blocs de cette tranche.

Comme indiqué au paragraphe « B.1. Le processus d'attribution », l'Autorité n'a pas encore identifié les modalités d'attribution des blocs dans cette tranche, qui devront tenir compte des attributions actuelles de blocs dans la tranche 0893, qui relèvent du palier actuel à 0,75 € par minute.

III. Questions générales – plan de numérotation

Dans le document de consultation publique, l'ARCEP lançait deux axes de réflexion concernant le plan de numérotation. D'une part, elle soumet aux opérateurs des questions concernant les plafonds identifiés dans le plan de numérotation qui ne sont pas utilisés pour la fourniture de services. Ensuite elle présente ses premières réflexions concernant la mnémonicité des numéros et son impact sur la gestion des ressources en numérotation.

³ ITX : Impulsion de taxation

A. Plafonds et tarifs

Les contributions à la consultation ont dépassé le cadre de l'absence d'utilisation de certains plafonds pour traiter également de la question des tarifs de SVA.

1. Les plafonds non utilisés

Axialys note que, bien qu'ils existent, les plafonds supérieurs à 0,45€ par minute ne font pas l'objet d'une offre de câblage ou de facturation pour compte de tiers d'un opérateur de réseau ou d'un affacteur, pour des tranches dont le coût à la minute dépasse les 0,34€. Axialys souhaite que les tarifs existants dans le plan de numérotation soient ouverts et que les opérateurs soient astreints à les fournir.

France Télécom Orange rappelle que l'ouverture de nouveaux numéros (blocs) à l'interface des réseaux nécessite, d'une part de définir les modalités de facturation / reversement des numéros concernés et d'autre part de les inclure dans les contrats de service ou d'interconnexion correspondants. Lorsqu'il s'agit de créer un nouveau palier tarifaire (en particulier un palier élevé), France Télécom Orange rappelle la nécessité de prendre en compte les risques induits par la commercialisation des services en termes de dérives déontologiques. France Télécom Orange ajoute que des réflexions sont en cours au sein de la FFT et de l'ACSEL concernant le cadre déontologique mais également la révision de la grille tarifaire et le modèle retenu pour la facturation du client final. Dans ce cadre, France Télécom Orange ne souhaite pas que le niveau des plafonds tarifaires existants soit modifié dans la mesure où ces plafonds pourraient être revus à l'issue des travaux engagés par la FFT et l'ACSEL.

D'autre part, concernant la tranche 0884, France Télécom Orange indique n'avoir jamais été favorable à l'ouverture d'un bloc de numéros dans cette tranche, *a fortiori* sur le palier associé aux numéros commençant par 081, car cela ne correspond à aucune rationalité pour le consommateur ou pour les éditeurs. France Télécom Orange souhaite que cette anomalie soit corrigée.

2. Tarifs des SVA

Certaines contributions abordent la question plus générale des tarifs des SVA et préconisent :

a. d'associer un tarif à une tranche de numéro

Atos Worldline recommande qu'une tranche corresponde à un seul palier tarifaire. France Télécom Orange souhaite, afin d'assurer la continuité de la lisibilité tarifaire, que la pratique actuelle de conserver un même tarif de référence pour une tranche de numéro donnée soit maintenue, tant qu'une refonte globale des paliers tarifaires n'aura pas été définie. France Télécom Orange note que cela permet d'éviter de complexifier les mécanismes de facturation du client final ou inter-opérateurs à l'interconnexion.

b. La liberté de choix de tarifs de services SVA

Afone et Atos Worldline souhaitent que les opérateurs des prestataires de services SVA puissent déterminer avec une plus grande latitude les tarifs des numéros qui leur sont attribués, dans le respect des plafonds fixés par l'ARCEP.

En effet, Afone note que si France Télécom, principal opérateur de départ doit faire droit aux demandes raisonnables d'ouverture de numéros SVA sur son réseau (y compris en termes

de niveau tarifaire), les seuls tarifs pouvant, en pratique, être proposés sont ceux correspondant à ses offres de détail.

B. Les questions de mnémonicité

Les contributions indiquent que la mnémonicité est un sujet important dans le choix du numéro sur lequel est fourni un service vocal à valeur ajoutée.

1. La mnémonicité crée une rareté artificielle

Viatelecom confirme que les numéros à caractère mnémotechnique sont identifiés comme tels dans les tranches qui lui sont attribuées et sont commercialisés en premier à ses clients. Viatelecom fait le constat que les numéros restant sont moins appréciés et ajoute que la demande d'un nouveau bloc peut alors s'avérer nécessaire pour satisfaire les clients désireux de numéros mnémotechniques.

2. Rôle de l'opérateur attributaire de numéros

Verizon France et SFR confirment que les clients ont une appétence particulière pour ces numéros mnémotechniques. Verizon France précise qu'il n'accède à de telles demandes qu'à l'issue d'une démarche commerciale ayant conduit à valider la réalité du besoin du client, en tenant compte de son activité et de l'usage prévu pour le numéro souhaité. SFR ajoute que c'est le rôle de l'opérateur d'encourager ses clients à opter pour des numéros classiques avec une offre commerciale incitative.

Axialys indique qu'il facture à ses clients, prestataires de services SVA, des tarifs spécifiques pour se voir affecter un numéro ayant un caractère mnémotechnique.

3. Modalités d'attribution

France Télécom Orange indique que la question de la mnémonicité **ne doit pas être prise en compte dans les critères d'attribution** des blocs de numéros. Cela compromettrait l'objectif d'une gestion efficace des ressources rares.

Neocom Multimedia propose de renforcer l'étude par l'Autorité du **critère d'utilisation des numéros de tout bloc attribué** avant d'envisager une attribution supplémentaire, afin d'éviter cette dérive.

Afin de contourner la rareté artificielle que crée cet intérêt particulier des clients pour les numéros à caractère mnémotechnique, certains contributeurs, comme l'AFRC, Prosodie et Viatelecom proposent de **diminuer la taille des blocs attribués**. Verizon France fait référence à l'Allemagne ou à la Suisse où l'attribution des numéros SVA est gérée à l'unité par l'Autorité de régulation. Atos Worldline considère cette option de diminution de la taille des blocs comme étant irréaliste.

Afin d'éviter une multiplication des demandes pour des questions de numéros mnémotechniques, Axialys propose d'instaurer un **coût d'attribution** qui serait facturé par l'ARCEP, ainsi qu'un **coût de location** du numéro.

Enfin, Neocom Multimedia propose la création d'un comité d'attribution, sous l'égide de l'Autorité, qui serait notamment constitué de représentants des opérateurs de collecte et d'opérateurs SVA.

C. Autres remarques issues des contributions

Plusieurs contributions rappellent les travaux en cours au sein de la FFT et de l'ACSEL sur la réforme globale du système de facturation des SVA.

L'AFRC, Bouygues Telecom et Atos Worldline appellent de leurs vœux la création d'un palier non gratuit et non surtaxé dans la tranche des 08AB. L'AFRC note que les tranches 0810 et 0811 étaient jusqu'à récemment très utilisées par les entreprises comme support de leur relation client. A la suite de la loi Chatel⁴ et de la décision 2008-0512 de l'ARCEP, ces tranches ont été définies comme surtaxées et ne sont donc plus utilisables pour la relation client, qui traite notamment de la bonne exécution des contrats et des réclamations. L'AFRC note que depuis 2008, les entreprises qui utilisaient ces numéros pour leur service de relation client libèrent des numéros sur ces tranches. Ce qui pourrait faire baisser la pression de besoin en numéros dans cette tranche.

Bouygues Telecom relaye également les travaux de la FFT qui a proposé la création d'un palier « non gratuit non surtaxé de l'ordre de 2 ou 2,5 centimes », montant destiné à rémunérer uniquement l'acheminement de l'appel (départ d'appel, collecte et transit) et qui ne conduirait donc pas à un reversement à l'éditeur. Bouygues Telecom propose que ce palier soit créé sur les tranches 0806 et 0807. Bouygues Telecom ajoute que le recours à des numéros de la tranche 09 pour ces services client détériore la lisibilité du plan dans cette tranche.

L'ARCEP rappelle qu'elle avait, dans son communiqué de presse du 21 décembre 2009, et s'agissant de l'emploi de numéros courts pour répondre aux attentes de certaines entreprises par rapport aux usages évoqués par les lois Chatel et LME⁵, invité « *les opérateurs à créer rapidement un tarif non gratuit et conforme à sa décision n° 2008-0512 du 6 mai 2008, c'est-à-dire inclus dans les forfaits fixes et mobiles et n'entraînant pas un reversement supérieur à une terminaison d'appel fixe* ».

Des remarques spécifiques sur les paliers tarifaires des SVA ont été également apportées ; elles sont présentées dans le paragraphe ci-dessous :

Bouygues Telecom fait référence à un palier à l'acte à tarif faible qui lui semble incontournable à moyen terme pour répondre aux besoins des éditeurs.

Atos Worldline, Axialys, Neocom Multimedia, Prosodie et Bouygues Telecom indiquent le souhait de voir des paliers plus élevés qui seraient facturés à l'appel ou à la minute.

Afone indique qu'il existe une forte demande pour davantage de granularité dans les tarifs, notamment entre 0,45€ et 0,75€ par minute.

Enfin, SFR ajoute que la question de la saturation de certaines tranches 3BPQ comme les 32PQ devrait faire l'objet prochainement d'une extension.

4 Loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (dite loi Chatel). L'ARCEP a ainsi répondu à l'obligation faite par les dispositions de l'article 16 de cette loi d'identifier les ressources surtaxées (et donc celles non surtaxées) : « L'Autorité identifie au sein du plan national de numérotation téléphonique, la liste des numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés. Les numéros qui ne figurent pas sur cette liste ne sont pas surtaxés ».

5 Loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie (dite LME).