



Consultation publique de l'Arcep du 17 juillet 2009 sur le projet de décision relatif aux numéros du plan de numérotation commençant par 080 et 081

Contribution d'Électricité de France

À propos d'Électricité de France (EDF)

Le Groupe EDF est un leader européen de l'énergie, présent sur l'ensemble des métiers de l'électricité (production, transport, distribution, négoce et commercialisation) et de plus en plus présent sur la chaîne du gaz naturel. Le Groupe compte 38 millions de clients dans le monde, dont 27 millions en France.

La Direction Commerce d'EDF a vocation à commercialiser de l'énergie (électricité et/ou gaz naturel) ainsi que des services associés, sur les marchés français à tout type de clients. Elle s'adresse ainsi aux particuliers, aux professionnels (artisans, commerçants, professions libérales), aux entreprises et aux collectivités territoriales.

Rattachée à la Direction Commerce, la Division Particuliers & Professionnels (DP&P) commercialise les offres du marché de masse d'EDF. Elle rassemble environ 9 000 salariés, parmi lesquels 6 000 Conseillers répartis sur 61 Centres de Relation Client sur l'ensemble de la France métropolitaine. 25 millions de clients particuliers font confiance à Bleu Ciel d'EDF et 2 millions de clients professionnels ont choisi la marque EDF Pro. EDF met à disposition de ces clients de multiples numéros « vert » (8 au total, notamment pour les clients bénéficiant du Tarif de première nécessité en électricité, du Tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel,...) et « azur » (87 au total, notamment pour les clients particuliers et professionnels).

Rappel du contexte

La consultation de l'Arcep a lieu dans un contexte de grande incertitude pour les professionnels (ceux de la téléphonie mais aussi et surtout ceux de la relation client) et de défiance des consommateurs face aux tarifs pratiqués dans le domaine de la téléphonie.

Depuis le début des années 90, EDF met à disposition de ses 25 millions de clients particuliers des numéros « azur »¹ pour tout échange relatif à leur contrat. Ces numéros ont été retenus car ils avaient pour fonction de recevoir un grand nombre d'appels dans des conditions techniques et tarifaires optimales pour nos clients. La tarification locale permettait notamment aux clients de nous contacter à un coût modéré et indépendant de leur localisation géographique. Du point de vue d'EDF, les numéros « azur » ont fait la preuve de leur robustesse et de leur capacité à satisfaire nos clients, notamment en matière de disponibilité et coûts.

EDF a constaté que les évolutions du marché, réglementaires et techniques, dans le domaine des télécommunications ont progressivement conduit à ce que les appels à destination de numéros « azur » ne soient plus facturés sur la base de la tarification locale. Ces appels ont notamment été exclus des forfaits 'mobile' et 'Internet' par les opérateurs de téléphonie.

Dans sa décision n°08-0512 du 6 mai 2008, l'Arcep a précisé la notion de numéro non surtaxé. Ce faisant, Elle a considéré que les numéros « azur » étaient désormais surtaxés.

La Loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, en son article 87, dispose que « le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé ». Applicable à compter du 1^{er} janvier 2009, l'article en question a cependant fait l'objet d'une relative controverse juridique, notamment sur la notion de « bonne exécution » du contrat.

Constatant que le numéro utilisé par Pôle Emploi était devenu surtaxé, les pouvoirs publics² ont demandé en mars 2009 à la Fédération française des télécoms (FFT) d'analyser le sujet de la tarification des services à valeur ajoutée (SVA).

¹ Seize numéros au total, deux pour chaque région de commercialisation.

² Représentés par Messieurs Chatel, Secrétaire d'État chargé de l'Industrie et la Consommation, et Woerth, Ministre du Budget.

En réponse (courriers du 20 mai et 7 juin 2009), la FFT s'est engagée à inclure les coûts des communications depuis les mobiles vers les numéros « vert » et « azur » dans tous les forfaits (hors illimités) d'ici le 1^{er} janvier 2010.

Le Journal officiel du 11 juin 2009 voyait paraître l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée. Cet arrêté précise que « les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur au 1^{er} janvier 2010 pour les numéros dont la tarification depuis un poste fixe est supérieure à 0,15 € par minute ou par appel, et au 1^{er} janvier 2011 pour les autres³ numéros concernés ». Sa notice explicative indique par ailleurs que « dès qu'ils seront intégrés dans tous les forfaits, les numéros verts « gratuits » et les numéros azur « au prix d'un appel local » ne seront donc pas concernés par l'obligation d'information par annonce tarifaire ».

En date du 7 mai 2009, l'Arcep a publié un communiqué de presse indiquant que les numéros « azur » « doivent redevenir l'offre la plus pertinente pour répondre aux besoins des administrations et des entreprises pour offrir un numéro unique, à tarification « normale ou non-surtaxée » pour tous les utilisateurs ». Ce communiqué s'accompagnait du rapport du Conseil général des technologies de l'information (CGTI) sur les SVA qui préconise une « réforme complète du système de tarification et une reconstitution d'une instance de déontologie à pouvoirs étendus » et notamment que « le prix des communications [vers des numéros spéciaux⁴] ne doit pas être différent de celui d'une communication vers un numéros à 10 chiffres de communications interpersonnelles ».

La consultation publique de l'Arcep, publiée le 17 juillet 2009 et à laquelle nous contribuons présentement, s'inscrit dans cette orientation puisque l'Arcep a notamment pour objectif de « recréer des tranches de numéros de services à valeur ajoutée non surtaxés : les 080 et 081 » et de faire en sorte que les numéros « azur » retrouvent un coût identique au « tarif d'une communication vers les numéros géographiques », vraisemblablement d'ici le 1^{er} janvier 2011.

Ces éléments de contexte témoignent de l'incertitude réglementaire dans laquelle se trouve EDF et nombre de professionnels en la matière. La consultation de l'Arcep est bienvenue car elle augure d'une décision de nature à clarifier la situation pour un grand nombre de professionnels, dont EDF fait partie.

EDF contribue à cette consultation en tant que fournisseur d'énergie et de services, et professionnel utilisateur de numéros « vert » et « azur ». Notre objectif est de contribuer à ce que les numéros « vert » et « azur » retrouvent effectivement le statut qui était le leur et qu'il n'auraient jamais dû perdre, et ce en premier lieu dans l'intérêt des consommateurs et clients d'EDF, quel que soit le moyen de communication téléphonique qu'ils utilisent.

Question 1 – Partagez-vous le constat dressé par l'Autorité ?

EDF partage globalement le constat de l'Arcep. En effet, les numéros « vert » et « azur » sélectionnés et utilisés par EDF ont vocation à permettre à nos clients d'accéder à leurs Conseillers EDF Bleu Ciel de façon optimale et uniforme sur l'ensemble du territoire. Ces numéros étaient jusqu'à présent bien des numéros non surtaxés. EDF considère que c'est une dérive des opérateurs de téléphonie qui a conduit à ce que ces numéros deviennent surtaxés du point de vue de l'Arcep, et tombent donc sous la coupe de l'article 87 de la Loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie.

EDF n'est cependant pas d'accord avec l'affirmation de l'Arcep selon laquelle « le prix facturé au client fait en réalité l'objet d'un reversement à l'opérateur de destination de l'appel ». En effet, l'utilisation des numéros « azur » mis à disposition des clients pour contacter un Conseiller EDF Bleu Ciel ne se traduit aucunement par un reversement à EDF de la part de son prestataire de téléphonie. EDF ne perçoit aucune rétribution liée à l'utilisation par ses clients des numéros « azur » qu'elle met à leur disposition.

Question 2 – Que pensez-vous des objectifs poursuivis par l'Autorité concernant les tranches 080 et 081 ?

EDF est tout à fait d'accord avec l'objectif de l'Arcep consistant à « retrouver une tarification non surtaxée de la tranche 081 ». Il est effectivement essentiel que les consommateurs retrouvent les principes qui avaient initialement cours ; à savoir la gratuité des numéros « vert » et une tarification locale modérée pour les numéros « azur ».

³ Dont font partie les numéros utilisés par EDF

⁴ Comprendre les numéros « vert » et « azur »

Question 3 – Quels commentaires pouvez-vous faire sur les évolutions proposées par l’Autorité concernant les numéros 080 ?

N’étant pas un professionnel de la téléphonie, EDF s’interroge sur la notion « hors plages d’illimités » à laquelle il est fait référence dans la consultation de l’Arcep (§ III.1). En effet, EDF considère que ce type de restriction conduirait vraisemblablement à ce que les dispositions proposées ne s’appliquent pas pour les clients disposant de contrats de téléphonie dits illimités. Ainsi EDF se demande t-elle si les numéros « vert » et « azur » ne continueraient pas alors à être surtaxés, et donc ne pourraient pas être utilisés, en application des dispositions de la Loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l’économie. La décision de l’Arcep devra garantir une parfaite clarté en la matière, au risque que les numéros « vert » et « azur » restent considérés comme surtaxés, et ne soient donc définitivement plus utilisables pour l’objectif qui leur avait été assigné.

Question 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 ?

EDF est favorable à la première option proposée par l’Arcep.

EDF considère que la première option est dans l’intérêt de ses clients et du sien, en tant que fournisseur d’énergie et de services. Cette option permet un retour clair à la situation initiale, où numéros « vert » et « azur » sont respectivement gratuits et à tarification locale modérée. Par ailleurs, cette option permettrait à nos 25 millions de clients de pouvoir continuer à contacter leurs Conseillers EDF Bleu Ciel sur les numéros qu’ils ont appris à connaître, et dans des conditions techniques et tarifaires satisfaisantes et inchangées. Pour EDF, cette option éviterait d’avoir à mettre en œuvre des numéros et dispositifs techniques coûteux, incertains et peu lisibles pour nos clients, dont même la FFT a publiquement indiqué qu’ils n’avaient pas vocation à être utilisés pour des appels entrants de masse (numéros « cristal »)⁵.

L’analyse de la seconde option conduit EDF à penser qu’elle est plus complexe et présente des risques de maintien d’une surtaxation pour les clients bénéficiant d’un forfait illimité⁶. EDF considère que cette option présente le risque de ne pas résoudre totalement la question du caractère surtaxé ou non de certains numéros, et donc de rendre impossible leur utilisation dans le domaine de la relation client, alors même que les numéros « azur » ont cette vocation. Cette option ne concourt pas, entre autres, à une bonne visibilité des tarifs télécoms pour les particuliers.

Remarque : En présentant la première option, l’Arcep fait référence aux durées d’appel moyennes. Pour ce qui concerne ses 25 millions de clients utilisant les numéros « azur » que Bleu Ciel d’EDF met à leur disposition, la durée moyenne de communication est de 7 minutes environ. Voir à la réponse à la question 7 pour d’autres données.

Question 5 – Que pensez-vous de la date du 1er janvier 2011 pour la mise en œuvre du nouveau tarif pour les numéros 081 ?

La date de mise en œuvre de la décision de l’Arcep au 1^{er} janvier 2011 pourrait sembler trop éloignée.

Dans le contexte que nous avons rappelé en introduction, il serait en effet urgent que les numéros « vert » et « azur » retrouvent rapidement leurs modalités de tarification initiales. Ainsi, dans tous les cas, cette date est-elle trop tardive par rapport à celle de mise en œuvre au 1^{er} janvier 2009 de la Loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l’économie.

Néanmoins, la date du 1^{er} janvier 2011 semble correcte pour permettre une période d’adaptation suffisante aux professionnels qui voudraient rester dans le domaine des appels surtaxés. EDF n’est pas dans cette situation mais a conscience que des délais seraient nécessaires en la matière.

Le cas échéant, il est cependant nécessaire que les pouvoirs publics soient indulgents avec les opérateurs qui se trouveraient, dans ce contexte de transition, en situation de contravention avec l’article 87 de la Loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l’économie.

⁵ La position exprimée à plusieurs reprises dans divers groupes de travail (notamment organisés par le Medef) est que les numéros « cristal » ont une vocation interpersonnelle et ne sont pas dimensionnés pour gérer les appels unilatéraux de masse (ce pour quoi sont faits les numéros « azur »).

⁶ On relèvera par ailleurs que, ce faisant, les forfaits illimités ne le seraient en réalité plus.

Question 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 ?

La mise en place de blocs de numéros au nouveau tarif applicable aux nouveaux numéros « azur » ne semble pas nécessaire pour EDF.

En effet, cela ne semble pas de nature à résoudre les difficultés rencontrées par les professionnels utilisant actuellement des numéros « azur » devenus surtaxés. En effet, ces opérateurs devraient alors opérer des évolutions similaires à celles qui devraient être entreprises avec d'autres numéros (« cristal » par exemple). Par ailleurs, les effets négatifs pour les consommateurs et clients d'EDF seraient les mêmes : risques techniques, fiabilité du service, confusion entre numéros, méconnaissance du nouveau numéro, et de la tarification télécoms.

Dans tous les cas, l'éventuelle mise en place de ces blocs ne doit pas retarder le retour dans le domaine non surtaxé de l'ensemble des numéros « azur » au 1^{er} janvier 2011, comme le projette l'Arcep.

Question 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 ?

En tant que professionnel utilisateur de numéros « vert » et « azur » dans sa relation client avec 27 millions de clients, EDF met à la disposition de l'Arcep les données présentées dans les tableaux ci-dessous.

		Données relatives à EDF (DP&P)		Part d'EDF dans les données publiées par l'Arcep (2008)	
		Numéros « vert »	Numéros « azur »	Numéros « vert »	Numéros « azur »
Nombre d'appels	2007	4 279 089	37 993 207	500 000 000	1 000 000 000
	2008	7 051 170	43 136 632	1,41%	4,31%
	2009 (1 ^{er} semestre)	3 586 721	21 382 648		
Nombre de minutes de communication	2007	10 676 733	227 526 274	1 500 000 000	2 500 000 000
	2008	16 808 845	289 343 860	1,12%	11,57%
	2009 (1 ^{er} semestre)	7 948 669	150 678 796		
Nombre de numéros concernés		8	87	55 000 0,01%	38 000 0,23%
% appels 'mobile'		16% - données des clients PRO		16%	

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

EDF n'a pas de commentaires à ce sujet.

Question 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 ?

En complément des éléments rapportés ci-avant, EDF souhaite souligner que l'impact technico-économique de l'apparition et de l'éventuel maintien du caractère surtaxé des numéros « azur » est très important pour l'ensemble des acteurs, à titre individuel⁷ et collectif.

EDF souhaite aussi rappeler qu'elle ne bénéficie pas de reversements de la part des opérateurs de téléphonie du fait de l'utilisation par ses clients de numéros « azur ». Par ailleurs, EDF considère que ces numéros avaient et devraient toujours avoir vocation à ne pas être surtaxés, et que le coût supporté par les clients d'EDF avaient pour objectif d'être raisonnables et non dépendants de la localisation géographique de ces derniers. En choisissant des numéros « azur », EDF souhaitait limiter les coûts supportés par ses clients et aller dans le sens de la péréquation tarifaire qu'elle applique dans ses propres tarifs.

EDF souhaite que les numéros « azur » redeviennent non surtaxés dans les meilleurs délais et quel que soit le moyen de communication téléphonique utilisé par ses clients (téléphonie classique, 'mobile' ou 'ADSL').

⁷ Estimé à environ 20 millions €/an pour EDF