



version non-confidentielle

**Réponse de SFR
à la consultation publique sur le projet de décision relatif
aux numéros du plan national de numérotation commençant par 080 et 081**

SFR remercie l'Arcep d'organiser une consultation sur le projet de décision relatif aux numéros du plan national de numérotation commençant par 080 et 081.

Le projet de décision de l'Arcep est motivé par le souci d'améliorer la lisibilité tarifaire au profit des consommateurs.

SFR partage cet objectif et tient à souligner son engagement en la matière : à compter du 1^{er} janvier 2010, depuis les mobiles SFR, le prix de la communication d'un appel à destination d'un numéro du type 081 sera identique au prix d'un appel « standard » vers un numéro géographique (par exemple pour le client titulaire d'un forfait 2 heures, la durée de la communication vers un numéro du type 081 sera décomptée de son forfait en sus du prix du service de l'éditeur).

Le coût de cet engagement de SFR représentera un montant de l'ordre de [...] d'euros par an avec la volumétrie observée, qui bénéficie intégralement aux consommateurs.

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

L'Arcep souhaiterait revenir à un principe de tarification en vigueur au temps du monopole des télécommunications fixes : « *celui de numéros nationaux uniques destinés à offrir aux abonnés un service à un prix correspondant au prix d'une communication gratuite ou normale* ». Cette vision semble inadaptée à SFR pour les raisons suivantes :

i) **SFR regrette l'absence d'éléments factuels concernant un éventuel mécontentement des consommateurs au sujet des appels vers les 080 ou les 081.** La satisfaction des clients est au cœur de l'action de SFR. Concernant, les appels à destination des numéros 080 et 081 les clients n'ont pas manifesté d'insatisfaction particulière auprès de notre service clients. Néanmoins, SFR soutient et s'associera volontiers à toute initiative qui vise notamment à l'amélioration du plan national de numérotation dans l'objectif de renforcer la lisibilité tarifaire des numéros SVA.

ii) **Les services proposés via ces numéros (i.e. 080 et 081) ne peuvent être comparés à une simple communication interpersonnelle.** Ce n'est pas pour rien que le plan national de numérotation utilise les termes de « services à valeur ajoutée ». Le service proposé par l'opérateur de SVA à l'entreprise utilisatrice comporte une couche de « services supplémentaires » par rapport à une simple communication interpersonnelle comme par exemple la gestion des pics de charge qui impose une architecture d'interconnexion du type indirecte.



version non-confidentielle

L'entreprise cliente de l'opérateur SVA peut soit décider de supporter intégralement le coût du service fourni en choisissant un numéro du type « libre appel » soit au contraire faire supporter à chaque consommateur appelant un faible coût. Ce choix tarifaire, dans la mesure où il n'est pas contraire à une disposition d'ordre public, ne peut être remis en cause par l'Autorité. Le plan national de numérotation propose une gamme de numéros SVA associée à un plafond tarifaire pour la composante « S » qui permet précisément de répondre aux attentes des entreprises utilisatrices. En revanche, pour répondre aux attentes du marché, il manque aujourd'hui une tranche intermédiaire non surtaxée entre la tranche libre appel et la tranche 081.

iii) **Enfin, concernant le prix de la communication normale, SFR ne partage pas le constat de l'Arcep.** Aujourd'hui, que ce soit une communication RTC ou une communication du type VoIP (i.e. service de téléphonie des offres multiservices), le prix moyen de la communication TTC est supérieur à 5cts/mn. En ce qui concerne, les offres d'abondance du type VoIP, il est erroné de considérer que le prix de cette communication puisse être gratuite. Une simple allocation du prix global payé par le client pour l'offre multiservices entre les différentes composantes de cette offre, rapportée au volume de communication consommé permet de s'en convaincre.

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

SFR partage l'objectif de l'Arcep d'améliorer la lisibilité tarifaire concernant les numéros de services à valeur ajoutée des tranches 080 et 081, même si le constat de « dysfonctionnements » n'est pas partagé et semble largement excessif, au vu de l'absence de mécontentement des consommateurs.

La tarification de détail de SFR concernant la tranche des numéros 080 satisfait pleinement les objectifs de l'Autorité (i.e. « compréhensible et transparente »). En effet, le prix d'un appel depuis un mobile SFR est aujourd'hui facturé au client au même prix qu'un appel « standard » vers un numéro géographique sur le territoire métropolitain. Le prix d'un appel « standard » fait référence au prix de détail en vigueur dans la gamme de référence du service souscrit par le client mobile, à l'exception des plages d'abondance illimitée. En pratique, l'appel est facturé de la manière suivante : selon l'offre souscrite par le client, l'appel est soit décompté d'un forfait temps ou valeur, soit facturé à la minute. Pour les appels depuis le fixe, la tarification de SFR est conforme aux objectifs de l'Autorité.

En ce qui concerne la tranche des numéros 081, SFR estime que la tarification de détail de cette tranche doit être distincte de la tranche des numéros 080 afin de conserver la progressivité tarifaire originelle du plan national de numérotation qui est à l'esprit de tous les consommateurs. En conséquence, le prix d'un appel vers les numéros 081 depuis un mobile doit être légèrement supérieur à celui d'un appel vers un numéro du type 080. Il n'y a aucune raison objective de supprimer cette progressivité tarifaire entre ces deux types de numéros pour les appels émis depuis un mobile alors qu'elle est maintenue pour les appels vers ces mêmes numéros depuis le fixe.

Une réforme qui viserait à harmoniser la tarification de détail entre ces deux tranches brouillerait davantage la lisibilité tarifaire et serait contraire aux intérêts des consommateurs. En conséquence, si SFR partage les objectifs affichés de l'Arcep, elle estime en revanche que l'option 1 proposée par l'Arcep ne répond pas à ces objectifs. Nous reviendrons sur ce point dans la réponse à la question 4.



version non-confidentielle

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

L'Autorité souhaite que la tarification de détail des appels depuis les mobiles à destination d'un numéro de la tranche 080 soit similaire au prix d'un appel depuis un mobile à destination d'un numéro géographique situé sur le territoire métropolitain.

Comme indiqué dans la réponse à la question 2, la tarification de détail mise en œuvre par SFR répond à ses attentes. En effet, le prix de détail d'un appel depuis un mobile SFR n'excède pas le prix « standard » d'un appel à destination d'un numéro géographique métropolitain depuis un mobile.

En ce qui concerne la question de l'inclusion ou non de ces appels dans les plages d'abondance illimitée, SFR estime que cette question relève de la seule politique marketing de l'opérateur. L'Autorité ne saurait, au travers de son pouvoir concernant l'établissement du plan national de numérotation, introduire un principe de non-discrimination tarifaire entre des prestations distinctes (i.e. un appel à destination d'un numéro géographique versus un appel vers un numéro SVA).

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 ?

SFR est favorable à l'option 2 proposée par l'Autorité dans la mesure où elle permet de conserver la progressivité tarifaire historique entre les numéros 080 et 081. Elle aurait pour effet de diminuer de 6 à 2 ou 3 centimes d'euro le plafond tarifaire du prix du service à valeur ajoutée (ci-après dénommé le « S ») associé au numéro 081. Depuis les réseaux mobiles, l'opérateur peut facturer ce tarif en sus de la facturation du prix d'une communication « standard » (ci-après dénommé le « C »).

Néanmoins, SFR estime que cette option 2, pour répondre au besoin d'une numérotation "non gratuite" et "non surtaxée", devrait être cantonnée à une tranche dédiée entre les tranches 080 et 081 : comme par exemple la tranche 080[x]. Cette tranche bénéficierait de l'appellation « non surtaxé », ce qui aurait un double avantage :

- permettre aux utilisateurs de numéros 081 qui ne souhaitent pas basculer leur service SVA sur une tarification du type « non surtaxé », de conserver l'utilisation de leur numéro SVA du type 081 pour lequel ils ont bien souvent investi des sommes considérables afin que leur numéro soit connu du public ;
- de nombreux éditeurs de SVA souhaiteraient pouvoir utiliser un numéro « non surtaxé » à dix chiffres, sans pour autant utiliser un numéro du type libre appel. La création d'une tranche spécifique permettrait de satisfaire les besoins des uns sans perturber l'activité des autres.

SFR suggère d'associer cette tranche à une charte graphique spécifique permettant aux consommateurs de l'identifier comme étant un numéro « non surtaxé » dont le prix représente une somme modique.



version non-confidentielle

SFR souhaite que l'Autorité retienne l'option 2 et l'applique à une sous-tranche dédiée du type 080[x] (ci-après l'option 2 bis). La mise en œuvre de cette option pourrait se faire très rapidement afin de répondre aux attentes du marché. Le montant du plafond tarifaire de cette tranche serait de 3 centimes d'euro par minute (pour le fixe et le mobile), en sus du prix d'une communication standard pour les appels depuis les réseaux mobiles. Ce plafond tarifaire permettrait en outre à la tranche de numéros associés de bénéficier de l'appellation « non-surtaxé ».

En revanche, il serait déraisonnable de baisser le plafond tarifaire associé à la tranche 081 à une valeur comprise entre 2 et 3 centimes d'euro par minute. Un tel scénario bouleverserait inutilement la chaîne de valeur des différents intervenants et aurait pour effet d'augmenter inutilement le prix des services proposés par les opérateurs de SVA. SFR attire l'attention de l'Arcep sur le fait que le prix du « S » payé par l'utilisateur final est bien la contrepartie d'un véritable service proposé par l'entreprise utilisatrice du numéro du type 081. **Des exemples importants tels que la [...] et les [...] sont fournis en annexe de cette réponse afin d'illustrer le type de services qu'il est possible de proposer à l'utilisateur final en contrepartie du prix qu'il paye (cf. annexe).**

[...]

L'option 1 ne permettrait plus l'existence de tels services ou inciterait les clients des opérateurs SVA à migrer leurs services vers des numéros premium, donc plus chers pour les consommateurs. En effet, elle viserait « à fixer pour les numéros 081 un plafond tarifaire égal au tarif souscrit par l'utilisateur auprès de son opérateur de communications électroniques pour les appels vers les numéros fixes français » (cf. page 10 du document soumis à consultation).

En supprimant la progressivité tarifaire, l'option 1 remettrait en cause le fondement même de la structuration des numéros 08 en fonction du 3^{ème} digit et irait à l'encontre des objectifs affichés par l'Autorité d'accroître la lisibilité pour le consommateur. En outre, la décision imposant une telle obligation tarifaire pourrait ne pas s'inscrire dans le cadre des pouvoirs conférés à l'Autorité par le législateur concernant le plan national de numérotation. Une telle mesure ne relèverait pas de la gestion du plan de numérotation mais davantage d'une régulation de la tarification de détail.

SFR rappelle qu'elle s'est engagée à compter du 1^{er} janvier 2010 à ce que le prix du « C » concernant les appels à destination des numéros 081 soit équivalent à celui d'un appel « standard ». La mise en œuvre de cette mesure représente pour SFR un transfert de valeur au profit de ses clients de l'ordre de [...] d'euros par an.

Cet avantage acquis, quelle que soit l'option retenue par l'Autorité, doit être mis en perspective avec le bilan coût/avantage supplémentaire de la mise en œuvre de l'option 1 qui est faible. L'économie supplémentaire de l'option 1 estimée pour les clients SFR serait de l'ordre de [...] d'euro par an. Dans le même temps, la mise en œuvre d'une telle option déstabiliserait durablement la chaîne de valeur entre les opérateurs de boucle locale, les opérateurs de SVA et les clients des opérateurs de SVA. Il est certain aussi que l'on assisterait à une migration massive des services des éditeurs vers des paliers tarifaires plus élevés, ce qui, à terme, pénaliserait le consommateur.



version non-confidentielle

L'Arcep souligne dans le document soumis à consultation les conséquences potentiellement importantes de la mise en œuvre de l'option 1 (p 10 de la consultation) : « *Enfin, l'application du tarif des communications vers les numéros géographiques aux numéros 081 emporte des **conséquences potentiellement importantes** sur l'interconnexion entre les réseaux et le niveau des reversements éventuels entre opérateur de départ d'appel et opérateur d'arrivée* ». SFR partage ces inquiétudes et considère à ce titre que le choix de l'option 1 serait une erreur manifeste.

En conclusion, SFR estime que seule l'option 2, et plus particulièrement l'option 2bis, tient compte des intérêts des consommateurs mais également des clients des opérateurs de SVA.

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

SFR est favorable à la mise en œuvre d'une tranche spécifique 080[x] à laquelle serait associé le plafond tarifaire de l'option 2 (i.e. prix max de 3 cts/mn). La mise en œuvre de cette tranche pourrait se faire très rapidement avec le concours des acteurs du marché, y compris de l'Arcep. La rapidité de sa mise en œuvre dépend en grande partie de l'Arcep.

En revanche, la mise en œuvre de l'option 2 associée à tous les numéros 081 ne peut être envisagée avant fin 2011. En effet, sa mise en œuvre nécessite de modifier le paramétrage de nos systèmes d'information et de revoir de très nombreux contrats (gros, détail, B2B, B2C, tarifs entreprises). En outre, cette option introduira un choc pour les entreprises utilisatrices de cette tranche 081, non visées par l'obligation d'utiliser un numéro non-surtaxé (télésurveillance, modems...). Une telle mesure obligerait les entreprises utilisatrices de cette tranche de numéros à renuméroter leur service si elles souhaitent conserver leur business modèle existant associé à leur SVA. A titre d'exemple, les entreprises qui utilisent des numéros 081 dans le cadre d'application du type « machine to machine » (comme par exemple les « téléalarmistes ») devront intervenir manuellement pour reparamétrer chaque terminal avec un numéro de la tranche 082 par exemple afin de ne pas mettre en péril leur business plan, ce qui représente un délai de trois années minimum et in fine une augmentation du prix du service pour les consommateurs.

En conséquence, si l'option 2bis proposée par SFR devait être écartée par l'Autorité, alors SFR estime plus raisonnable d'envisager la mise en œuvre de l'option 2 pour la fin 2011.

Enfin, pour contribuer à l'amélioration à terme de la lisibilité tarifaire pour les usages du type « machine to machine », un nouveau palier tarifaire à 10 centimes par appel, associé à une nouvelle tranche du type 081[x] serait nécessaire.

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 ?

Comme indiqué dans la réponse à la question 4, SFR est favorable à une sous-tranche dédiée du type 080[x] bénéficiant de l'appellation « non-surtaxé ». Cette option 2 bis est très attendue par le marché et en particulier par les entreprises qui doivent utiliser des numéros « non-surtaxés » mais qui ne souhaitent basculer ni vers des numéros « libre appel » ou des numéros courts à ce tarif, ni vers des numéros interpersonnels pour garder la maîtrise de leurs campagnes d'appel, ce que garantit l'interconnexion indirecte. Rappelons aussi qu'il n'est pas possible aujourd'hui de faire correspondre à un numéro court une tarification de type communication interpersonnelle, ce qui bloque des éditeurs dans leur souhait de migration tarifaire.



version non-confidentielle

Si, comme SFR le pense, cette option 2 bis permet de répondre aux attentes des entreprises utilisatrices, des consommateurs et de l'Arcep, alors la démonstration sera faite qu'il n'est pas nécessaire d'envisager une seconde étape.

Ce délai garantira, en tous cas, que soient précisées par l'autorité idoine, les conditions d'utilisation des numérotations et des tarifs associés et d'assurer ainsi, le cas échéant, la sérénité des transferts de paliers.

SFR invite l'Arcep à mettre en place cette option 2 bis et à prendre une clause de rendez-vous afin de faire le bilan de cette mesure.

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 ?

SFR n'a pas de commentaire.

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

SFR rappelle que l'enjeu principal pour ce qui concerne le tarif de communication depuis le réseau mobile concerne la modalité de facturation du « C ». SFR s'est engagé via la Fédération Française des Telecoms à intégrer le « C » dans les forfaits à compter de 2010, et ce sans contrepartie. Comme indiqué dans la réponse à la question 4, ceci représente en année pleine un transfert de valeur de l'ordre de [...] € en faveurs des consommateurs pour les seuls clients SFR Mobile. Il s'agit d'un effort significatif.

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 ?

SFR est favorable au maintien du modèle d'interconnexion en vigueur concernant les appels à destination des numéros du type 081, à savoir livraison du trafic à l'un des points de sortie du réseau de l'opérateur de boucle locale, à charge pour l'opérateur de SVA de réceptionner ce trafic. Cette approche s'inscrit par ailleurs dans le cadre de l'option 2, dans laquelle l'Arcep propose un plafond tarifaire pour le prix du service à valeur ajoutée de faible valeur. Elle a principalement l'avantage comme l'indique l'Arcep de faire peser sur l'opérateur SVA et l'éditeur la responsabilité du dimensionnement des interconnexions.

SFR souhaite toutefois attirer l'attention de l'Arcep sur les risques à abaisser trop fortement le plafond tarifaire du « S » : ceci doit être fait en tenant compte de l'intégralité de la chaîne de valeur, des coûts et marges de chaque intervenant.



version non-confidentielle

Dans son approche, l'Arcep a en effet omis de considérer les surcoûts de portabilité qui viennent renchérir, pour l'opérateur SVA qui veut concurrencer celui qui est attributaire de la tranche, le prix de collecte. En fixant un prix public des appels bas, l'opérateur concurrent n'aura d'autre solution que de renchérir le prix de ses services, auprès de l'éditeur pour couvrir les coûts de portabilité, et verra son offre rejetée au profit de l'opérateur en place.

A l'inverse, un prix de détail du « S » de l'ordre de 6 cts€/min permet mieux d'absorber les coûts de portabilité.

SFR entend par surcoûts de portabilité notamment les éléments suivants : le préfixage par l'opérateur cédant, le transit par ce même opérateur, la remontée du trafic entre le commutateur d'abonné et le Point de Raccordement Opérateur dès lors que France Télécom est l'opérateur cédant.



version non-confidentielle

Observations concernant le projet de décision

SFR propose les modifications suivantes dans le projet de décision :

« Article 1^{er} - A partir du 1^{er} janvier ~~2011~~ **2012**, la section « Structuration des numéros d'accès à des services vocaux à valeur ajoutée » de la partie 2.a.1. du document fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation annexé à la décision n° 2005-1085 susvisée est remplacée par :

« **Structuration des numéros d'accès à des services vocaux à valeur ajoutée**

Les numéros d'accès à des services à valeur ajoutée de la tranche Z=8 suivants sont dédiés pour des services vocaux à valeur ajoutée.

Les numéros commençant par 080 et 080[x] sont organisés comme suit :

<i>Numéros commençant par</i>	<i>Tarif maximal appliqué à l'appelant depuis les réseaux fixes</i>	<i>Tarif maximal appliqué à l'appelant depuis les réseaux mobiles <u>en sus du tarif d'une communication vers un numéro géographique</u></i>
<i>080</i>	<i>0 €</i>	
<i>080[x]</i>	<i>Tarif d'une communication vers les numéros géographiques <u>≤ 0,03 €/min</u></i>	

On entend par « Tarif d'une communication vers les numéros géographiques » l'un des tarifs définis par l'opérateur dans sa fiche tarifaire pour les appels vers un numéro géographique souscrit par l'utilisateur auprès de son opérateur pour les appels vers les numéros géographiques français, hors communications entre territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain.

Les numéros commençant par 081, 082, 088 et 089 sont organisés comme suit :

<i>Numéros commençant par</i>	<i>Tarif appliqué à l'appelant depuis les réseaux fixes</i>
<i>081</i>	<i>≤ 0,06 €/min</i>
<i>0820 et 0821</i>	<i>≤ 0,12 €/min</i>
<i>0825 et 0826</i>	<i>≤ 0,15 €/min</i>
<i>0884 et 0890</i>	<i>≤ 0,15 €/min</i>
<i>0891</i>	<i>≤ 0,30 €/min</i>
<i>0892</i>	<i>≤ 0,45 €/min</i>
<i>0893</i>	<i>≤ 0,75 €/min</i>
<i>0897</i>	<i>≤ 0,60 €/appel</i>
<i>0898</i>	<i>≤ 1,20 €/appel</i>
<i>0899</i>	<i>≤ Autres tarifs</i>



version non-confidentielle

Le tarif des communications vers les numéros commençant par 082, 088 et 089 depuis les réseaux mobiles peut inclure, en sus du tarif appliqué depuis les réseaux fixes ci-dessus, le tarif défini par l'opérateur mobile pour l'acheminement de la communication mobile vers le numéro de service à valeur ajoutée correspondant. »

Article 2 – A partir du 1^{er} janvier ~~2011~~ **2012**, le point f. de la partie 2 du document fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation, annexé à la décision n° 2005- 1085 susvisée, est remplacé par :

« f. Numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés :

Les numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés sont les suivants :

- Numéros de la forme 3BPQ, à l'exception des numéros de la forme 30PQ et 31PQ ;*
 - Numéros de la forme 118XYZ ;*
 - Numéros de la forme 10XY ;*
 - Blocs de numéros de la forme 08ABPQ, à l'exception des numéros commençant par 080ABPQ.*
- Les numéros ou blocs de numéros peuvent être surtaxés dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et notamment de la loi n° 2008-3 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs en date du 3 janvier 2008. » »*



version non-confidentielle

Annexe

Illustration des services qu'il est possible de proposer grâce à un prix du prix « S » inférieur à 6 cts d'euro la minute : les facteurs de valeur ajoutée pour l'utilisateur

[...]