



Commentaires de la société Afone SA dans le cadre de la consultation publique initiée par l'ARCEP sur le projet de décision relatif aux numéros du plan national de numérotation commençant par 080 et 081

Dans le cadre des actions annoncées par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ci-après l'« ARCEP » ou « l'Autorité ») pour restaurer la confiance des consommateurs dans l'utilisation des services à valeur ajoutée, l'Autorité a soumis à consultation publique le 17 juillet 2009 son projet de décision relatif à la tarification des numéros commençant par 080 et 081.

Partant du constat de l'opacité des prix des appels vers ces numéros, l'ARCEP indique dans cette consultation publique qu'elle souhaite recréer des repères clairs pour les consommateurs. A cet effet, dans sa consultation publique, l'ARCEP expose qu'elle envisage :

- Pour les appels émis vers les numéros débutant par 080, de définir des plafonds tarifaires applicables pour les appels émis à partir des lignes mobiles. L'objectif de l'Autorité est ainsi de permettre progressivement l'inclusion de ces appels dans le cadre des forfaits des opérateurs mobiles et de tendre vers un alignement de leur tarification vers le prix pratiqué pour les appels vers les numéros géographiques ;
- Pour les appels émis vers des numéros débutant par 081, de faire en sorte que la tarification de ces appels tende à nouveau vers le prix d'une communication interpersonnelle vers les numéros géographiques, soit en plafonnant le tarif applicable à hauteur du prix d'une communication vers un numéro géographique pratiqué par l'opérateur de l'appelant (« première option »), soit en définissant un tarif maximal compris entre 2 et 3 centimes d'euros (« seconde option »). Dans les deux cas, l'ARCEP privilégie à ce stade la date du 1^{er} janvier 2011 comme date d'entrée en vigueur de la mesure qu'elle adoptera.

La société Afone (ci-après « Afone ») sera, compte tenu de son activité, directement affectée par les mesures que l'Autorité entend ainsi adopter.

En effet, d'une part, Afone exerce une activité d'opérateur de téléphonie mobile au travers du contrat de MVNO qu'elle a conclu avec SFR. Les évolutions envisagées par l'Autorité concernant la tarification des appels vers les numéros commençant par 080 et 081 émis à partir de lignes mobiles la concernent donc directement.

D'autre part, Afone est également un opérateur de communications électroniques dont une part importante de l'activité réside dans la fourniture de services de monétique et de télé-surveillance (encore appelé téléalarme). Or, dans le cadre de ces activités dites de « machine to machine », Afone utilise essentiellement des numéros de la forme 081. L'ARCEP met au demeurant en évidence, dans sa consultation publique, l'utilisation très importante qui est faite des numéros relevant de cette tranche dans le cadre de ces services.

C'est dans ce contexte qu'Afone souhaite porter à l'attention de l'Autorité certains éléments, concurrentiels, économiques et factuels qui lui paraissent essentiels au regard des mesures que cette dernière entend adopter (cf. point 3).

Afone considère en effet que ces éléments devraient conduire l'Autorité à amender et à préciser les mesures qu'elle entend mettre en œuvre dans le cadre de sa décision (cf. points 3.1 et 3.2.3). Pour autant, les amendements qu'Afone suggère ne remettent pas en cause les objectifs poursuivis par l'Autorité dans le cadre de son projet de décision, objectifs qu'Afone partage pleinement (cf. point 2).

Sommaire

<u>1</u>	<u>LES ELEMENTS CLES DE LA PRESENTE CONTRIBUTION.....</u>	<u>4</u>
<u>2</u>	<u>AFONE EST TOUT A FAIT FAVORABLE A L'ADOPTION DE MESURES PERMETTANT DE RECREER UN REFERENTIEL TARIFAIRE CLAIR POUR LES CONSOMMATEURS</u>	<u>6</u>
<u>3</u>	<u>LES MESURES ENVISAGEES PAR L'AUTORITE SONT SUSCEPTIBLES DE SOULEVER DES DIFFICULTES.....</u>	<u>7</u>
3.1	LES MESURES CONCERNANT LES OPERATEURS DE TELEPHONIE MOBILE	7
3.2	COMMENTAIRES D'AFONE CONCERNANT LES MESURES SPECIFIQUEMENT ENVISAGEES DANS LA TRANCHE 081	8
3.2.1	LE RISQUE DE REMISE EN CAUSE DES ACTIVITES « MACHINE TO MACHINE »	8
3.2.1.1	Description générale des services « machine to machine »	9
3.2.1.2	La situation d'Afone dans le cadre de la fourniture de ces services	10
3.2.1.3	L'impact de la mesure envisagée par l'ARCEP sur ces services	10
3.2.2	LA CLARIFICATION POUR LES UTILISATEURS DE LA TARIFICATION APPLIQUEE DANS LE CADRE DES SVA PASSERA ESSENTIELLEMENT PAR L'APPLICATION DES DISPOSITIONS DE L'ARRETE DU 11 JUILLET 2009	12
3.2.3	LES MESURES SUSCEPTIBLES D'ETRE ADOPTEES PAR L'AUTORITE	13
3.2.3.1	A titre principal, l'instauration du plafond tarifaire envisagé devrait se faire dans une nouvelle sous-tranche de numéros	13
3.2.3.2	A titre subsidiaire, le respect d'un délai de préavis suffisant.....	14
<u>4</u>	<u>ANNEXE CONFIDENTIELLE COUVERTE PAR LE SECRET DES AFFAIRES</u>	<u>15</u>

1 Les éléments clés de la présente contribution

Si Afone partage l'objectif poursuivi par l'ARCEP dans le cadre de sa consultation publique, elle estime cependant que les mesures qu'elle entend adopter mériteraient d'être amendées afin, d'une part, de tenir compte de la situation particulière des MVNO et, d'autre part, de ne pas remettre en cause la pérennité du secteur des services « machine to machine » utilisant les numéros de la tranche 081.

S'agissant des activités de téléphonie mobile exercées dans le cadre d'un contrat de MVNO, Afone rappelle que les MVNO ne maîtrisent pas les modalités d'acheminement de la communication et n'ont aucun contrôle sur leur structure de coûts.

Dans ce contexte, il est indispensable de veiller à ce que les mesures adoptées concernant la tarification de détail des appels vers les numéros des tranches précitées soient bien répercutées par les MNO dans le cadre des tarifs de gros appliqués aux MVNO.

S'agissant des services « machine to machine », Afone tient à souligner que ce type de services représente une des principales utilisations des numéros de la tranche 081. Or, cette utilisation ne soulève pas de problème de transparence tarifaire puisque les utilisateurs sont informés, dans le cadre des contrats qu'ils souscrivent au titre de la fourniture de ces services, des conditions appliquées.

Plus encore, les mesures de plafonnement tarifaire envisagées dans la tranche des 081 afin de « rétablir la logique initiale de cette tranche » porteraient atteinte à l'équilibre économique des services « machine to machine ».

En effet, le modèle économique des offres de services de monétique ou de télésurveillance repose, d'une part, sur le paiement par le souscripteur d'un prix forfaitaire, et, d'autre part, sur les revenus générés au titre des appels émis depuis l'équipement utilisé vers les numéros 081 afin de couvrir les coûts spécifiques supportés par le fournisseur du service. Ainsi, supprimer ces revenus, nécessaires à l'équilibre économique de ces offres fournies dans un contexte concurrentiel particulièrement vif, reviendrait à remettre en cause la pérennité de ces activités.

Cette situation serait d'autant plus grave que, à la différence d'autres catégories de services, il n'est pas possible aux fournisseurs de services « machine to machine » de basculer facilement et immédiatement les équipements concernés sur un palier tarifaire plus onéreux afin de préserver l'équilibre économique de leurs services.

En effet, ces services sont fournis dans le cadre de contrats de longue durée (contrat à durée déterminée de 4 ans en général), contrats qu'il n'est pas possible pour le fournisseur de modifier unilatéralement pendant son exécution.

De plus, la migration de ces services vers une autre tranche de numéros serait un processus très coûteux et très long puisqu'elle impliquerait une reconfiguration individuelle de l'ensemble des équipements installés chez les utilisateurs de services, soit à distance, soit par le biais du déplacement d'un technicien sur place.

Dans ce contexte, et eu égard à l'instauration prochaine, pour tous les services de cette tranche, d'une information systématique de l'utilisateur par un message en début d'appel qui rend inutile le maintien d'une structure tarifaire pour les SVA fondée sur la gradation, Afone considère que les objectifs poursuivis par l'ARCEP pourraient parfaitement être atteints au travers de l'instauration du plafond tarifaire envisagé dans une nouvelle sous tranche de numéros.

Afone appelle donc de ses vœux la création d'une telle sous-tranche de numéros faisant l'objet d'une tarification véritablement non surtaxée et le maintien de la tarification actuelle pour la tranche des 081 pour les services « machine to machine ».

A titre subsidiaire, Afone estime que, au regard des obstacles techniques et juridiques à la migration des services « machine to machine », le calendrier envisagé par l'ARCEP serait irréaliste et contraire aux exigences de sécurité juridique et de confiance légitime. Afone considère ainsi qu'une période transitoire d'au moins 24 mois serait nécessaire pour permettre aux acteurs concernés de s'adapter aux évolutions qui seraient imposées par l'ARCEP.

2 Afone est tout à fait favorable à l'adoption de mesures permettant de recréer un référentiel tarifaire clair pour les consommateurs

Afone tient tout d'abord à souligner qu'elle partage le constat effectué par l'ARCEP et le Conseil général des technologies et de l'information (ci-après « CGTI ») quant au manque de transparence, pour les utilisateurs, des conditions tarifaires d'utilisation des numéros commençant par 080 et 081.

Il est en effet certain que les consommateurs, les éditeurs de service et les opérateurs pâtissent de l'absence de lisibilité des prix des appels vers ces numéros, situation qui suscite une certaine défiance des consommateurs à leur égard.

Sur ce point, Afone note que les engagements souscrits par la Fédération Française des Télécoms (ci-après « FFT ») et visant à inclure les communications vers ces numéros dans le cadre des forfaits mobiles représentent un progrès notable dans le cadre de la poursuite de l'objectif de clarification que l'ARCEP s'est assigné.

Plus généralement, afin d'assurer la transparence et la bonne information des consommateurs dans le domaine des SVA, Afone rejoint également les recommandations du rapport du CGTI sur les services à valeur ajoutée. Ce rapport préconise en effet de « *recréer un référentiel tarifaire compréhensible par les consommateurs* » en élaborant une nouvelle signalétique et en mettant en place une information des consommateurs par un message en début d'appel.

Cette dernière recommandation a d'ailleurs trouvé sa traduction légale dans l'arrêté du 11 juin 2009 qui vise à informer le consommateur, par un message gratuit en début d'appel, du prix qui va lui être facturé pour le SVA qu'il appelle, dès lors que celui-ci est surtaxé¹.

Afone soutient également la proposition du CGTI visant à abandonner le système de la gradation tarifaire, peu lisible, au profit d'un système consistant à distinguer, d'une part, le coût de la communication et, d'autre part, le prix du service (tarification de type « C+S »).

Ce type de tarification permettrait en effet de favoriser le dynamisme du secteur en rendant possible un changement tarifaire du service à valeur ajoutée sans changement du numéro. Cette évolution ne se ferait bien sûr pas au détriment du consommateur, lequel serait informé du prix du service appelé par le message diffusé au début de l'appel dans le cadre de l'application des dispositions de l'arrêté précité. Telle n'est pas, cependant, la voie que privilégie l'ARCEP dans son projet de décision soumise à consultation publique.

Dans ce contexte, si Afone rejoint les objectifs poursuivis par l'ARCEP dans le cadre de son projet de décision, elle déplore cependant que la proposition réaliste et ambitieuse développée dans le cadre du rapport du CGTI n'ait pas été suivie puisque l'Autorité envisage, au contraire, de renforcer le système de la gradation tarifaire par le biais de mesures dangereuses pour l'équilibre économique de certaines activités exercées grâce à l'utilisation de numéros des tranches 081.

¹ Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée. Les dispositions de cet arrêté entreront en vigueur le 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 un an après pour les autres numéros concernés.

3 Les mesures envisagées par l'Autorité sont susceptibles de soulever des difficultés

3.1 Les mesures concernant les opérateurs de téléphonie mobile

Au-delà des engagements souscrits par la FFT, l'ARCEP envisage, dans son projet de décision soumis à consultation publique, de plafonner le prix des appels vers les numéros commençant par 080 et 081 depuis des mobiles à hauteur du tarif d'une communication vers les numéros géographiques.

Cette mesure, générale, aurait ainsi vocation à s'appliquer tant aux opérateurs mobiles disposant d'un réseau (ci-après « MNO ») qu'aux opérateurs mobiles à réseau virtuel (ci-après « MVNO »).

Or, comme l'Autorité le sait pertinemment pour avoir réalisé, lors de l'été 2008, une analyse générale des conditions consenties aux MVNO par les MNO dans le cadre de la procédure d'avis initiée par le Conseil de la concurrence à la demande du gouvernement, les MVNO se voient, à ce jour, fournir par leur MNO des prestations de « bout en bout » et sont ainsi cantonnés dans un rôle de « revendeur² de services mobiles », sans avoir accès aux éléments de cœur de réseau.

Il en résulte que, dans le cadre des appels émis par les clients d'un MVNO à destination d'un SVA, le MVNO ne maîtrise pas les modalités d'acheminement de la communication et n'a aucun contrôle quant à sa structure de coûts.

Cf. Annexe confidentielle, point 1.

Dans ce contexte, il est indispensable de faire en sorte que toutes les évolutions qui seraient apportées aux tarifs de détail dans le cadre des appels à partir d'une ligne mobile vers les numéros SVA précités soient bien répercutées par les MNO dans le cadre de leurs tarifs de gros à destination des MVNO.

Cf. Annexe confidentielle, point 2.

Cette préoccupation rejoint d'ailleurs celle qu'avait fort justement exprimée le Conseil de la Concurrence dans son avis 06-A-05 du 10 mars 2006 dans le cadre de l'analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles. Le Conseil invitait en effet l'ARCEP, dans cet avis, à « *veiller à ce que la baisse de la terminaison SMS soit répercutée sur les prix de vente en gros de SMS par les opérateurs mobiles aux MVNO. A cet égard, il convient de relever qu'il ressort du dossier analysé par le Conseil que la baisse de la terminaison SMS, faisant suite au règlement de différend de l'ARCEP de novembre 2005, n'a pas été répercutée sur ces prix de vente en gros de SMS.* »

La situation est ici exactement la même et Afone demande par conséquent à l'Autorité d'inviter, voire d'inciter, les MNO à répercuter intégralement et sans délai les baisses tarifaires susceptibles d'intervenir pour la tarification de détail des appels vers ces numéros sur les conditions tarifaires de gros qu'ils appliquent à leurs MVNO.

Cf. Annexe confidentielle, point 3.

² Le terme étant impropre, la revente de service n'étant juridiquement pas concevable.

3.2 Commentaires d'Afone concernant les mesures spécifiquement envisagées dans la tranche 081

S'agissant des numéros de la tranche des 081, et en sus de l'engagement précité souscrit par la FFT à compter du 1^{er} janvier 2010 concernant les appels depuis les mobiles, l'ARCEP envisage, afin de « rétablir la logique initiale de cette tranche » :

- soit de fixer un plafond tarifaire égal au tarif souscrit par l'utilisateur auprès de son opérateur pour les appels vers les numéros fixes (première option) ;
- soit de plafonner à 2-3 centimes d'euro par minute le prix des appels vers ces numéros (seconde option).

Comme Afone l'a souligné ci-avant, elle est tout à fait favorable à la mise en place d'un palier tarifaire « non surtaxé », palier ayant aujourd'hui disparu du fait des modifications des tarifs de détail des communications fixes interpersonnelles, sans que les tarifs vers les numéros de la forme 081 n'ait évolué de la même façon.

En revanche, Afone estime que la mise en place de ce palier tarifaire « non surtaxé » ne doit pas se faire dans le cadre de la tranche de numéros des 081, sous peine de remettre complètement en cause l'équilibre économique et la pérennité des activités « machine to machine » utilisant ces numéros (cf. point 3.2.1). Cette situation, associée au fait que l'objectif de clarification des conditions tarifaires appliquées dans le cadre des SVA devrait déjà être atteint par l'intermédiaire de la mise en œuvre des dispositions de l'arrêté du 11 juillet 2009 (cf. point 3.2.2) devrait ainsi conduire l'Autorité à modifier les mesures qu'elle entend mettre en œuvre (cf. point 3.2.3).

3.2.1 Le risque de remise en cause des activités « machine to machine »

Les problèmes identifiés par l'ARCEP dans sa consultation publique concernent essentiellement, si ce n'est exclusivement, les appels émis par des consommateurs à destination des SVA concernés.

Or, comme l'illustre le document soumis à consultation publique, les principales utilisations de la tranche 081 pour les services destinés aux consommateurs sont les services des opérateurs de communications électroniques (numéros commençant par 0819) et ceux correspondant à la catégorie « B to C ».

A cet égard, il importe de souligner que plusieurs mesures législatives sont venues, il y a quelques temps, limiter le recours aux numéros de la forme 081 pour ce type d'appels :

- Les services après-vente, services techniques ou services réclamations des opérateurs de communications électroniques doivent être accessibles par le biais d'un numéro fixe et non surtaxé (article 16 de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008) ;
- En matière de vente à distance, « *les moyens de communication permettant au consommateur de suivre l'exécution de sa commande, d'exercer son droit de rétractation ou de faire jouer la garantie ne supportent que des coûts de communication, à l'exclusion de tout coût complémentaire spécifique* » (article 29 de la loi n° 2008-3).

Ces dispositions ont pour conséquence de supprimer le recours aux numéros de la forme 081 pour ces appels et, partant, contribueront à renforcer l'utilisation de numéros issus de cette tranche de numéros par les services « machine to machine » (cf. infra).

Ce sont donc ces services, dont le fonctionnement ne pose pas de problème particulier, qui seront principalement impactés par les mesures envisagées par l'Autorité.

3.2.1.1 Description générale des services « machine to machine »

Les appels « machine to machine » constituent l'une des principales utilisations de la tranche des 081, au travers de la fourniture de services de monétique ou de télésurveillance. Ce constat, qui ressort d'ailleurs des informations quantitatives figurant dans la consultation publique de l'Autorité, est également partagé par la FFT.

La FFT précise en effet, dans sa lettre du 20 mai 2009 adressée au Ministre du Budget et au Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie, que *« les services qui font le plus parler d'eux (services clients, services d'administration, services de renseignement, jeux,...), ne sont pas, et de loin, ceux qui sont les plus utilisés parmi les SVA où l'on rencontre principalement des appels machine à machine tels que la télésurveillance, ou la monétique »*.

Le choix de cette tranche de numéros par de nombreux opérateurs proposant de tels services se justifie par la possibilité, pour ces derniers, de couvrir les charges variables liées à la fourniture de leur service, tout en évitant à l'utilisateur de supporter des coûts importants eu égard au nombre, parfois significatif, d'appels émis dans le cadre de ce service.

A titre illustratif, dans le cadre d'un service monétique, le TPE d'un commerçant va effectuer une communication monétique vers un numéro SVA à chaque fois qu'une demande d'autorisation bancaire ou qu'une opération de télécollecte sera réalisée. Plus encore, chaque demande d'autorisation bancaire est facturée 6 centimes d'€ par la banque de l'émetteur de la carte à la banque du commerçant.

Ainsi, remettre en cause la tarification actuellement appliquée dans le cadre cette tranche de numéros reviendrait à porter atteinte à l'équilibre économique de ces services.

En effet, Afone entend préciser que, s'agissant de ces offres « machine to machine », celles-ci s'inscrivent souvent dans le cadre de contrats à durée déterminée relativement longs (fréquemment 4 ans pour les offres de télésurveillance, ainsi que pour les offres monétiques), et ce afin de permettre d'amortir le coût important des matériels mis à la disposition du souscripteur du service.

Par ailleurs, le modèle économique de ces offres repose classiquement :

- d'une part, sur le paiement par le souscripteur du service (particulier ou entreprise désirant bénéficier d'un service de télésurveillance, commerçant équipé d'un terminal de paiement électronique dans le cadre d'un service monétique, etc.) d'un prix forfaitaire pour le service qui lui est proposé et ;
- d'autre part, des revenus générés pour le fournisseur du service au titre des appels émis depuis l'équipement utilisé vers les numéros 081.

3.2.1.2 La situation d'Afone dans le cadre de la fourniture de ces services

Cf. Annexe confidentielle, point 4.

Ces revenus participent, évidemment, à l'équilibre économique de ces offres, en permettant à Afone d'amortir les coûts qu'elle supporte dans le cadre de leur fourniture et de proposer à ses clients et prospects des tarifs compétitifs.

Les services « machine to machine », qui participent au bon fonctionnement de nombreux secteurs de l'économie, étant fournis dans un contexte très concurrentiel, cette situation se traduit par l'existence de prix compétitifs pour les souscripteurs, et par conséquent, par l'existence de marges réduites pour les fournisseurs.

Plus encore, ces services ne posent pas de problème d'information des souscripteurs puisque ces derniers se voient informer, dans le cadre du contrat qui leur est proposé au titre de la fourniture de ces offres, les conditions tarifaires appliquées.

La situation est ainsi de ce point de vue très différente de celle que connaissent d'autres SVA qui sont utilisés ponctuellement par leurs utilisateurs, sans que ces derniers n'aient au préalable conclu le moindre accord formalisé avec le fournisseur du service considéré.

Dans ce contexte, les plafonnements envisagés par l'ARCEP, dans le cadre de son option 2 et *a fortiori* dans le cadre de son option 1, conduiraient à remettre en cause substantiellement l'équilibre de l'ensemble de ces services.

3.2.1.3 L'impact de la mesure envisagée par l'ARCEP sur ces services

Si la baisse globale du plafond tarifaire envisagée par l'ARCEP affecterait l'ensemble des opérateurs et éditeurs fournissant leurs services au travers de la tranche 081, les services « machine to machine », qui reposent sur des appels nombreux et de brève durée, seraient tout particulièrement impactés dès lors que ces nouveaux plafonds conduiraient à la suppression de la charge d'établissement.

Cette situation serait d'autant plus grave pour les fournisseurs de ce type d'offres que, à la différence des autres services « ponctuels » fournis au travers de ces numéros, il ne leur est pas possible de basculer facilement et immédiatement sur un palier tarifaire plus onéreux afin de préserver l'équilibre économique de leurs services.

En effet, et comme cela a été souligné ci-dessus, ces offres sont classiquement fournies dans le cadre de contrats assortis de longues durées d'engagement.

Il n'est ainsi pas possible au fournisseur du service concerné de modifier unilatéralement le contrat de ses clients pendant cette durée d'engagement, sauf à leur ouvrir le cas échéant un droit de résiliation unilatérale et sans pénalités d'aucune sorte³ (droit dont l'exercice ne permettrait alors pas

³ Cour de cassation, Assemblée Plénière, 1^{er} décembre 1995.

au fournisseur d'amortir les coûts engagés par ses soins). Cette situation conduira donc en pratique le fournisseur à ne pas modifier le numéro utilisé dans le cadre de ce service afin d'appliquer un palier tarifaire plus élevé que celui que l'ARCEP entend supprimer. Pour les mêmes raisons, toute augmentation du prix forfaitaire mensuel acquitté par le souscripteur du service considéré afin de compenser la baisse des revenus liés aux appels serait inenvisageable.

Plus encore, dans l'hypothèse où certains clients accepteraient de se voir appliquer une modification de la tarification des appels émis dans le cadre du service qui leur est fourni, le coût, pour le fournisseur du service, d'une migration vers un numéro présentant un prix plus élevé serait considérable.

En effet, un tel changement supposerait la reconfiguration individuelle de l'ensemble des équipements installés chez ces derniers. Or, un tel processus, qui devra être approuvé par chacun des clients, serait extrêmement coûteux pour Afone puisqu'il imposerait soit un déplacement physique chez le client, soit la mobilisation d'un technicien afin de procéder, équipement par équipement, à une opération de reparamétrage à distance. Il est important de souligner que dans le cas des services de téléalarme, le reparamétrage à distance des équipements utilisés n'apparaît techniquement possible que pour une toute petite partie du parc installé.

Dans le cas d'une reconfiguration chez le client, cette situation supposerait ainsi pour Afone de convenir d'un rendez-vous avec celui-ci (coût de la prise de contact, de la confirmation de rendez-vous, etc.), ainsi que le déplacement d'un technicien à cet effet.

Cf. Annexe confidentielle, point 5.

Dans le cas d'une reconfiguration à distance, cette situation supposerait la mobilisation d'un technicien pour procéder à ce paramétrage.

Cf. Annexe confidentielle, point 6.

Sur ce point, la FFT relève à juste titre dans son courrier précité que « [l]'expérience des migrations précédentes, par exemple du 801 vers le 810, montre qu'il faut plusieurs années pour permettre à l'ensemble des acteurs économiques ayant choisi – parfois de longue date – des numéros dans cette tranche d'adapter leur modèle économique ou de procéder à des opérations de renumérotation (de modems de télé-paiement, de télé-alarme, d'ascenseurs notamment – qui constituent une part très importante des usages depuis les lignes fixes – ou réédition de supports de communication) ».

Dans ce contexte, les évolutions envisagées par l'ARCEP pour la tranche de numéros débutant par 081 sont inopportunes et disproportionnées au regard du but poursuivi, dès lors qu'elles conduiraient à remettre en cause toute l'économie d'une typologie de services à valeur ajoutée pour lesquels les problématiques conduisant l'ARCEP à intervenir ne se posent pas.

Ces mesures n'apparaissent par ailleurs pas indispensables pour atteindre l'objectif de clarification, pour les utilisateurs, des conditions tarifaires qui leur sont appliquées dans le cadre des services accessibles au travers de cette tranche de numéros puisque les dispositions de l'arrêté précité devraient déjà permettre d'atteindre cet objectif.

3.2.2 La clarification pour les utilisateurs de la tarification appliquée dans le cadre des SVA passera essentiellement par l'application des dispositions de l'arrêté du 11 juillet 2009

Les différents paliers tarifaires appliqués dans le cadre des numéros de la forme « 08 » ont été historiquement définis de telle sorte que, plus le SVA utilisé présente une structure numérique élevée dans la tranche des 08, plus le prix pratiqué est important. Ainsi, un appel vers un numéro de la forme 089 est tarifé plus cher qu'un appel vers un numéro du type 082.

Cette structuration graduée de la tarification des SVA avait pour objectif de permettre à l'utilisateur d'identifier les numéros présentant une tarification élevée de ceux qui étaient moins onéreux. Il s'agissait ainsi d'un procédé visant, si ce n'est à clarifier, du moins à fournir une information de nature générale sur le niveau tarifaire appliqué dans le cadre du numéro concerné.

Le constat dressé cependant par le CGTI dans son rapport - et que l'ARCEP fait sien dans le cadre de sa consultation publique - démontre que cette mesure s'est largement avérée inefficace pour assurer une information satisfaisante des consommateurs sur la tarification des appels vers ces numéros.

En revanche, le dispositif prévu par l'arrêté du 11 juin 2009, qui entrera en vigueur à l'égard des numéros de la tranche 081 dès le 1^{er} janvier 2011, permettra de restaurer la confiance des consommateurs dans ces numéros. En effet, ces derniers n'auront plus d'appréhension sur le tarif appliqué dans le cadre du service qu'ils appelleront puisqu'ils pourront mettre un terme à la communication si le tarif pratiqué qui leur sera annoncé leur paraît excessif. A supposer même que certains consommateurs le faisaient, ces derniers n'auront alors plus besoin de mémoriser la grille tarifaire complexe des SVA (08, numéros courts à quatre chiffres, numéros à six chiffres) dès lors qu'ils n'auront plus à redouter d'être pris au dépourvu par le prix qui leur sera facturé.

Dans ce contexte, la mesure envisagée par l'ARCEP et qui vise à la modification tarifaire de ce palier afin qu'il corresponde – peu ou prou – au tarif d'un appel vers un numéro géographique en France métropolitaine n'aura en réalité aucune incidence en termes de clarté des tarifs puisque :

- Les utilisateurs personnes physiques bénéficieront en toute hypothèse d'une information en début d'appel sur le tarif qui leur sera appliqué ;
- Les souscripteurs de services de type « machine to machine » sont déjà informés, aujourd'hui, du tarif qui leur est appliqué et, en toute hypothèse, n'ont pas besoin de connaître le prix de l'appel à chaque fois que leur équipement en émet un dans le cadre du service qu'ils ont souscrit.

Ainsi, l'objectif poursuivi par l'Autorité n'est pas tant, semble-t-il, d'accroître la transparence à destination des consommateurs mais consiste plutôt dans l'instauration d'un palier tarifaire réduit pour les SVA, palier correspondant au prix d'un appel vers un numéro géographique en France métropolitaine.

Or, cet objectif, louable, peut parfaitement être atteint par l'intermédiaire d'une mesure différente de celle envisagée par l'Autorité et qui permettrait, dans le même temps, de préserver l'équilibre économique des services « machine to machine ».

3.2.3 Les mesures susceptibles d'être adoptées par l'Autorité

3.2.3.1 A titre principal, l'instauration du plafond tarifaire envisagé devrait se faire dans une nouvelle sous-tranche de numéros

Plutôt que de modifier la tarification de la tranche des 081, et ce alors même que cette tranche est massivement – et de plus en plus – utilisée par des services « machine to machine » qui ne suscitent pas de difficultés particulières, Afone considère qu'il serait plus opportun d'instaurer le nouveau palier tarifaire envisagé dans le cadre d'une sous-tranche tarifaire actuellement non utilisée, telles que les sous-tranches 08 17 PQ MC DU et 08 18 PQ MC DU.

Telle est d'ailleurs la solution que préconisait également la FFT dans le cadre de son courrier précité en date du 20 mai 2009.

Cette solution apparaît en effet comme la plus logique et la plus satisfaisante dès lors que, d'une part, les mesures envisagées par l'ARCEP consistent à créer un nouveau palier tarifaire et que, d'autre part, cette situation contribuerait à préserver l'équilibre des services « machine to machine ».

Certes, Afone a relevé que l'ARCEP indique ne pas être favorable à une telle solution qui, selon elle, « *rendra la compréhension des numéros 08 encore moins lisible pour les consommateurs et ne répondra pas aux besoins des entreprises et administrations* ».

Afone ne partage cependant pas cette analyse dès lors que, comme elle l'a souligné ci-avant, l'instauration d'un message d'information obligatoire au début de chaque appel vers des numéros donnant lieu à surfacturation permettra aux consommateurs d'être parfaitement au courant du prix de service sans qu'il leur soit nécessaire de mémoriser une grille tarifaire depuis longtemps dépourvue de sens pour ces derniers.

S'agissant enfin des arguments de l'Autorité concernant les difficultés qu'impliquerait cette solution pour les entreprises et administrations qui souhaiteraient bénéficier d'une tarification « normale », ces derniers méritent, de l'avis d'Afone, d'être relativisés.

D'une part, rien n'imposerait à ces entreprises d'opérer une migration vers le nouveau palier tarifaire qui serait défini, et ce d'autant plus que le palier tarifaire utilisé actuellement n'apparaît pas dissuasif pour les appelants. Il le sera encore moins dès lors que les surcoûts éventuels pratiqués par les opérateurs mobiles ne trouveront plus à s'appliquer.

Ensuite, si la migration de ces services vers ce nouveau palier tarifaire devrait, comme toute migration, être accompagnée d'une information adéquate afin de limiter les risques de déperdition d'appels dans une phase initiale (encore que des mesures transitoires d'informations pourraient très bien être temporairement appliquées pour limiter cette déperdition), cette situation s'avèrerait dans tous les cas beaucoup plus simple – et moins coûteuse – que la mise en œuvre d'une migration des fournisseurs de services « machine to machine » vers un palier tarifaire plus élevé.

Pour l'ensemble de ces raisons, Afone considère nécessaire, tout comme la FFT, de mettre en œuvre le palier tarifaire que l'Autorité entend instaurer au travers d'une nouvelle sous-tranche de numéros.

3.2.3.2 A titre subsidiaire, le respect d'un délai de préavis suffisant

Pour les raisons exposées ci-dessus, il est indispensable, si l'ARCEP devait maintenir les mesures qu'elle détaille dans sa consultation publique, qu'elle adopte un délai d'entrée en vigueur de ces dernières sensiblement plus important que celui qu'elle envisage actuellement.

En effet, la date du 1^{er} janvier 2011 pour la mise en œuvre de cette nouvelle tarification pour les 081, soit à peine plus d'un an à compter de la décision de l'ARCEP, apparaît largement insuffisant au regard des conséquences techniques et économiques précitées pour l'ensemble des acteurs qui utilisent cette tranche pour fournir des services « machine to machine ».

A cet égard, la migration de l'ensemble des équipements situés chez les clients sur ce nouveau palier tarifaire, qui ne sera possible qu'à l'issue des durées d'engagement des contrats en cours, prendra plus de 16 mois. Sur ce point, Afone entend souligner qu'elle dispose d'un grand nombre d'équipements (**Cf. Annexe confidentielle, point 7**). qui nécessiteraient de faire l'objet d'une telle reconfiguration.

D'autre part, comme le souligne l'Autorité elle-même, la première solution qu'elle envisage conduirait à un bouleversement du schéma d'interconnexion actuel, situation qui impliquerait la conclusion de nouveaux contrats entre l'ensemble des acteurs concernés.

Le calendrier envisagé apparaît donc irréaliste et contraire aux exigences de sécurité juridique et de confiance légitime.

Afone considère ainsi qu'une période transitoire d'au moins 24 mois serait nécessaire pour permettre aux acteurs concernés de s'adapter, techniquement et économiquement, aux évolutions qui seraient imposées par l'Autorité.

Enfin, ce processus de migration pourrait par ailleurs être retardé du fait des évolutions tarifaires susceptibles d'être décidées par l'ARCEP concernant les autres tranches de numéros SVA. En effet, dès lors que les services « machine to machine » seraient contraints de migrer vers une autre tranche afin de maintenir leur équilibre économique, une telle migration ne saurait se faire que dès lors que la tarification de ces autres tranches aura été définie afin de permettre au fournisseur de choisir le nouveau palier adapté. Il apparaît donc indispensable de prévoir que le délai de transition précité ne débutera qu'à compter du moment où le processus de révision des tarifs appliqués dans le cadre des autres tranches de numéros 08 aura été achevé.