

**CONSULTATION PUBLIQUE DE L'AUTORITE DE REGULATION
DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DES POSTES
RELATIVE AUX NUMEROS DU PLAN NATIONAL COMMENÇANT
PAR 080 ET 081**

REPONSE DU GROUPE FRANCE TELECOM/ORANGE

30 SEPTEMBRE 2009

SYNTHESE

France Télécom - Orange estime que le constat dressé par l'Autorité n'inclut pas plusieurs éléments pourtant essentiels à une bonne compréhension de la situation des numéros 080 et 081.

En particulier, France Télécom – Orange souhaiterait qu'il soit complété par

- Le constat de l'effort important annoncé par les opérateurs mobiles via la Fédération Française des Télécommunications concernant les tarifs des appels vers les 080 et les 081. **L'Autorité devrait prendre le recul suffisant pour juger de l'impact de ces mesures** – prises devant les pouvoirs publics pour crédibiliser la volonté et la capacité des opérateurs de s'engager dans une réforme cohérente de la chaîne de valeur - avant de conclure que des adaptations supplémentaires sont nécessaires en la matière ;
- le constat que **la tranche 081 est très utile et utilisée (2,5 milliards de minutes, soit plus de 25% des Services à Valeur Ajoutée (SVA))** et repose sur un modèle économique éprouvé, dont la commercialisation auprès des entreprises fait l'objet d'une forte concurrence ;

L'Autorité devrait également prendre acte

- de l'intérêt pour des services de type « service clients » d'utiliser une architecture d'interconnexion indirecte qui permet la résilience aux pics de charge, la géolocalisation et la prise en charge par les entreprises des surcoûts d'acheminement des appels et permet donc d'offrir un service de qualité aux consommateurs et aux entreprises)
- du fait que l'acheminement des communications vers des services clients nécessite fréquemment des fonctionnalités de routage intelligent, rendant **la prestation d'acheminement SVA structurellement plus riche que celle des appels interpersonnels classiques** ;
- du fait qu'il existe une demande en matière de numéros non surtaxés, permettant d'offrir des prestations de routage adaptées aux appels vers des services clients, dont les coûts d'acheminement seraient à la charge des appelants et non des entreprises appelées.

Les objectifs visés par le document nous semblent également trop partiels ou insuffisamment étayés pour conduire à des solutions proportionnées.

Si nous partageons l'objectif de lisibilité et de visibilité souligné par le régulateur pour le consommateur sur les tranches 080 et 081 nous estimons toutefois

- qu'il n'y a **aucune justification à se fixer comme objectif a priori de rendre le palier 081 non surtaxé**,
- qu'il est fondamental que l'Autorité se fixe aussi comme objectif de **ne pas prendre de mesures perturbant notablement l'équilibre économique des entreprises** et des opérateurs utilisant ces numéros, **sans avoir démontré que cela induit un bénéfice pour le marché et les consommateurs justifiant cette perturbation**. A cet égard, au regard du caractère fortement concurrentiel du marché de la fourniture d'accès aux numéros 080 et 081, il est patent qu'une baisse brutale des tarifs pour le consommateur se traduirait par un choc économique important pour les entreprises. Nous quantifions **le choc qui résulterait de l'adoption du projet de l'Autorité à près de 100 M€ par an** (50M€ pour la tranche 081 et plusieurs dizaines de M€ pour la tranche 080).

L'Autorité se doit donc de mener une réflexion documentée conciliant le point de vue du consommateur et le point de vue économique des entreprises. Nous pensons donc qu'il est très important que l'Autorité se fixe les objectifs suivants

- **ne pas perturber les usages légitimes** existant sur la tranche 081. ;
- **apporter rapidement une solution aux entreprises en matière de numéro non surtaxé non gratuit, accessible sur des numéros courts**, permettant des routages intelligents adaptés aux appels vers des services clients ;
- **proposer des solutions stables et pérennes, en particulier pour les entreprises** qui doivent faire des choix très structurants en matière de numérotation. L'Autorité devrait donc **analyser clairement les impacts opérationnels et financiers des solutions proposées** pour les opérateurs et les entreprises ;
- confirmer la mise en œuvre de la recommandation du Conseil Général des Technologies de l'Information (CGTI) d'introduire dans un délai de 2 à 3 ans un système de tarification distinguant le prix de la communication téléphonique de celui de la fourniture du service.

Sur la tranche 080, France Télécom Orange

- se félicite que l'Arcep reconnaisse l'effort des opérateurs mobiles de plafonner la tarification de détail des appels depuis les mobiles à destination d'un numéro de la tranche 080 au niveau du prix d'un appel « normal »
- estime que l'Autorité devrait – pour satisfaire aux objectifs de visibilité et de stabilité sus mentionnés – **rendre clairement explicite le fait qu'elle n'entend pas bouleverser l'équilibre économique actuel de la tranche 080 et donc que les appels vers les numéros 080 n'ont pas vocation au départ des mobiles à devoir nécessairement être inclus dans les plages d'abondance des forfaits.**

Sur la tranche 081, nous estimons que

- **le scénario 1 proposé par l'Autorité, provoquerait un énorme choc économique** totalement injustifié pour les entreprises utilisant cette tranche, ce qui conduirait à sa désertion au détriment des entreprises et in fine des consommateurs
- **le scénario 2** induirait aussi un choc économique, il **souffre en outre d'un déficit de lisibilité** puisqu'il n'est pas défini en termes de flux financiers inter-opérateurs et que son évolution lors du passage au C+S n'est pas définie non plus. En outre le prix proposé au départ du fixe ne reflète pas la valeur économique des communications concernées.
- plus généralement, il serait injustement pénalisant pour les entreprises utilisant cette tranche de baisser le prix du tarif appelant en vue de le rendre « non surtaxé » dans la mesure où **une grande majorité des services existant sur cette tranche ne sont pas soumis à l'obligation légale d'utiliser un palier tarifaire « non surtaxé »**.
- l'appellation « prix d'un appel local » a perdu en pertinence pour désigner le tarif appelant de cette tranche. Il nous semble possible d'améliorer substantiellement la perception des consommateurs en adaptant la terminologie utilisée par les opérateurs et les éditeurs pour désigner les appels vers les numéros au format 081.

France Télécom – Orange propose donc :

- **le maintien des conditions économiques actuelles pour la tranche 081**
- la modification de l'appellation du tarif de la tranche 081 via par exemple l'adoption de la terminologie « **5 ou 6 centimes par minute + prix d'une communication** » ;
 Cette solution nous semble être particulièrement adaptée pour améliorer la perception des consommateurs **sans imposer de choc économique brutal pour réadapter la tranche au concept désuet « d'appel local »**. L'adoption d'une nouvelle terminologie suppose néanmoins que l'Autorité inscrive sa réforme dans une démarche cohérente avec les évolutions à venir, et qu'en particulier cette terminologie soit **compatible avec la généralisation du principe du C+S que l'Autorité a appelé de ses vœux** et dont France Télécom Orange soutient la mise en oeuvre.
- **la création à court terme d'un palier tarifaire non surtaxé, utilisable sur des numéros courts et associé à une nouvelle tranche 0807 au prix d'une communication « normale »** pour les appels au départ des réseaux fixes et des réseaux mobiles
 - ce palier pourrait prendre la dénomination « appel non surtaxé » ou « appel normal »
 - le prix pour l'appelant aurait vocation, lorsque le secteur sera passé au C+S à être décompté des forfaits – fixes ou mobiles – hors plages d'abondance.
 - le prix de la communication en aval du point d'interconnexion serait à la charge de l'entreprise ;
 - en attendant son passage à C+0, une période de transition pourrait être aménagée pendant laquelle le tarif appliqué par les opérateurs serait équivalent au 081 départ fixe et au 080 au départ mobile, mais le principe de sa bascule au C+0 serait dès à présent affirmé.
- que l'Autorité **prenne acte de l'engagement des opérateurs mobiles sur l'intégration dans les forfaits hors plage d'abondance de l'airtime des numéros 0800 et 0805**
 - l'Autorité ne doit en particulier pas imposer de plafond plus contraignant, au risque de contraindre les opérateurs à reporter à la charge des entreprises les recettes qu'elles ne pourraient plus percevoir sur le marché de détail, et de déstabiliser ainsi un équilibre économique qui satisfait à ce jour à la fois les consommateurs et les entreprises.
- **qu'aucun palier portant une nouvelle valeur de service ne soit créé** tant que les modalités de généralisation du C+S n'auront pas été définies de façon cohérente.

PLAN DU DOCUMENT

SYNTHESE.....	2
PLAN DU DOCUMENT	5
I Le constat fait par l'Autorité sur les numéros 080 et 081	6
I.A France Télécom - Orange estime que le marché doit gagner en lisibilité et en transparence et rappelle que sur le marché mobile, elle a déjà pris des engagements à fort impact applicables à court terme, qu'elle réitère, et dont il serait souhaitable qu'ils fussent intégrés au constat de l'Autorité	6
I.B La tranche 081 est très utile et utilisée, son succès repose sur un modèle économique éprouvé.....	7
I.C L'interconnexion indirecte est la solution la plus sûre pour garantir la qualité des services rendus aux entreprises et in fine aux consommateurs en matière d'appels à des numéros de services consommateurs.....	8
I.D L'acheminement des communications vers des services clients nécessite fréquemment des fonctionnalités de routage intelligent, rendant la prestation d'acheminement plus riche que celle d'appels interpersonnels.	9
I.E La valeur économique d'une communication « normale » au départ des fixes est de l'ordre de 5 cent€/min.	9
II Les Objectifs de l'Autorité	10
II.A Il convient d'améliorer la transparence et la lisibilité tarifaire pour le consommateur. C'est le cas notamment des numéros 081 mais cela ne passe pas nécessairement par une baisse tarifaire de ces numéros. Une solution simple pour améliorer la perception des consommateurs : abandonner la terminologie « prix d'un appel local »	11
II.B L'Autorité doit également se fixer un objectif d'éviter d'imposer des chocs économiques injustifiés aux acteurs (opérateurs, entreprises), susceptibles d'avoir des effets collatéraux indésirables : la modification du tarif de l'ensemble de la 081 pourrait créer un choc économique de 50 M€ pour des entreprises non visées par la LME	11
II.C L'Autorité doit se fixer comme objectif de permettre aux entreprises, en particulier celles soumises aux obligations des lois Chatel et LME de pouvoir disposer de numéros associés à un palier tarifaire non surtaxé, non gratuit à l'appelant et adaptés aux besoins spécifiques de services d'accueil téléphoniques.....	12
II.D L'Autorité doit se fixer comme objectif de proposer des solutions stables et pérennes notamment par rapport aux évolutions qu'elle envisage par ailleurs (passage en C+S au départ fixe), en particulier pour les entreprises qui doivent faire des choix très structurants en matière de numérotation.....	13
III Les propositions d'évolutions de l'Autorité pour la tranche 080 :	14
IV Les propositions d'évolutions de l'Autorité pour la tranche 081 :	15
IV.A Toute option consistant à baisser le tarif appelant des numéros 081 a un impact négatif sur l'offre de service proposée par les opérateurs aux entreprises et cet impact négatif est significatif pour les deux scénarii.	16
IV.B Le scénario 1 proposé par l'Autorité, conduirait à la désertion de la tranche 081 au détriment des entreprises et des consommateurs	17
IV.C Le scénario 2 souffre en outre d'un déficit de lisibilité puisqu'il n'est pas défini en termes de flux financiers interopérateurs et que son évolution lors du passage au C+S n'est pas définie non plus.	17
IV.D France Télécom - Orange demande le maintien des conditions économiques actuelles pour la tranche 081 et propose une troisième option : la création à court terme d'un palier tarifaire non surtaxé, payant à l'appelant dans une nouvelle tranche au format 080 et bénéficiant de l'interconnexion indirecte pour permettre de disposer des caractéristiques requises pour les numéros à forts flux d'appels entrants.....	18
V Pour l'Autorité : Une réforme nécessaire dont les impacts sont importants	21
Annexe 1 : valeur de marché des communications au départ des accès fixes.....	23
Annexe 2 : coût par minute d'un appel au tarif Azur	25

I Le constat fait par l'Autorité sur les numéros 080 et 081

« En conclusion, l'appelant paie ainsi plus que le simple acheminement de sa communication, au bénéfice de l'appelé et les numéros 080 et 081 ne jouent donc plus leur rôle de numéros nationaux uniques destinés à offrir aux abonnés un service à un prix correspondant au prix d'une communication gratuite ou normale »

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

France Télécom - Orange estime que le constat dressé par l'Autorité n'inclut pas plusieurs éléments pourtant essentiels à une bonne compréhension de la situation des numéros 080 et 081. En particulier, France Télécom – Orange (A) souhaite rappeler son engagement en faveur d'un marché lisible et transparent et les engagements pris à cet effet par les opérateurs mobiles sur les tarifs des 080 et 081 au départ des mobiles, (B) souhaite rappeler que la tranche 081 est très utilisée et repose sur un modèle économique éprouvé, (C) rappelle qu'il est opportun pour les appels vers des services clients, d'adopter des architectures du type « interconnexion indirecte », permettant d'offrir un service de qualité aux consommateurs et aux entreprises, (D) rappelle que l'acheminement des communications vers des services clients nécessite fréquemment des fonctionnalités de routage intelligent, rendant la prestation d'acheminement plus riche que celle des appels interpersonnels et (E) estime que dans le cadre actuel issu de la libéralisation du secteur, il apparaît plus pertinent de considérer comme référence la valeur économique des communications vers les fixes ou vers les mobiles, plutôt que la seule valeur marginale perçue par les consommateurs pour certaines prestations, ou le « *prix d'une communication locale* ».

I.A France Télécom - Orange estime que le marché doit gagner en lisibilité et en transparence et rappelle que sur le marché mobile, elle a déjà pris des engagements à fort impact applicables à court terme, qu'elle réitère, et dont il serait souhaitable qu'ils fussent intégrés au constat de l'Autorité

France Télécom - Orange est convaincue qu'il ne peut y avoir de marché durable que s'il existe une confiance et une transparence mutuelle entre les opérateurs et ses consommateurs. Ainsi concernant les Services Vocaux à Valeur Ajoutée (SVA), France Télécom - Orange estime que l'avenir de ce marché passe par un accroissement de la lisibilité de ces numéros et la qualité des services rendus ainsi qu'une stabilité et une cohérence dans les choix opérés sur chaque tranche.

C'est pourquoi France Télécom - Orange partage le constat dressé par l'Autorité sur la nécessité d'améliorer la lisibilité pour le consommateur. C'est d'ailleurs dans ce sens qu'Orange France appliquera les engagements formulés par la Fédération Française des Télécommunications sur les 080 et les 081. Depuis les mobiles, le prix de la communication (c'est-à-dire la partie C à laquelle s'ajoute dans le cas des 081 le prix du service) d'un appel à destination d'un numéro du type 080 est identique au prix d'un appel « normal » vers un numéro géographique. Les opérateurs mobiles se sont aussi engagés à en faire autant pour la partie « C » des appels vers les numéros 081 à compter du 1^{er} janvier 2010.

France Télécom - Orange souhaite rappeler que

- l'engagement qu'elle a pris représente un coût de [...], et que ce coût aurait été encore plus élevé si elle n'avait pas par le passé déjà fait de nombreux efforts (Orange intégrait déjà systématiquement l'airtime dans les forfaits pour les appels vers les numéros 080 et sur près des 2/3 de sa base client pour les appels vers les numéros 081) ;
- cet engagement a été pris devant les pouvoirs publics pour crédibiliser la volonté et la capacité des opérateurs de s'engager dans une réforme cohérente de la chaîne de valeur des SVA. La FFT avait justifié ce calendrier par les risques de bouleversements majeurs - néfastes pour les entreprises et les consommateurs - qui pourraient résulter d'actions ponctuelles précipitées et mal coordonnées.

On peut regretter que cet engagement fort et ses conséquences n'aient pas été intégrés au constat de l'Autorité.

I.B La tranche 081 est très utile et utilisée, son succès repose sur un modèle économique éprouvé

Les entreprises aujourd'hui, quand elles font le choix d'un 081, le font dans un souci d'offrir un service peu cher à leurs clients, tout en évitant d'alourdir la structure de coûts de leur service (parfois déjà important, en particulier pour les services clients localisés sur le sol français difficilement compétitifs dans le contexte actuel de délocalisation de ce type d'emplois dans des pays à faible coût de main d'œuvre). En effet, le prix payé par les appelants permet de financer tout ou partie de l'acheminement de l'appel, y compris dans certains cas des services d'acheminement intelligents ou des services additionnels tels que l'hébergement et l'exploitation de serveurs vocaux interactifs.

En outre, pour certains services dont la durée moyenne des appels est suffisamment courte, la structure mixte (prix par appel + prix par minute) du palier 081 permet parfois à l'entreprise utilisatrice de bénéficier de reversements.

Le choix d'un numéro SVA par une entreprise pour un service donné est ainsi un compromis entre le prix quelle souhaite voir appliquer à l'utilisateur final et la part du service qu'elle veut pouvoir financer grâce à l'existence sous-jacente d'un flux financier interopérateur.

Les numéros de la tranche 081 engendrent en effet des flux financiers inter-opérateurs au même titre que les autres numéros SVA (hors 080X) consistant pour l'opérateur de départ à reverser tout ou partie du tarif facturé à l'appelant, leur seule particularité étant d'être associés au tarif le plus bas de la grille.

Dans le cas particulier des services clients opérateurs pour lesquels un dispositif de gratuité de temps d'attente a été mis en œuvre, dont la durée moyenne des appels facturés est d'environ [...], qui bénéficient d'une tarification de type azur au départ du fixe et vert au départ du mobile (palier dit « T1 bis »), il est clair que le prix par minute supporté par l'appelant est tout à fait comparable, voire substantiellement inférieur, au prix d'une communication normale au départ du fixe comme du mobile et mérite donc l'appellation « non surtaxée ».

I.C L'interconnexion indirecte est la solution la plus sûre pour garantir la qualité des services rendus aux entreprises et in fine aux consommateurs en matière d'appels à des numéros de services consommateurs.

Dans l'intérêt des entreprises souhaitant améliorer la joignabilité de leurs services clients par téléphone et des consommateurs souhaitant pouvoir joindre plus facilement des entreprises, il importe d'assurer la qualité des services rendus par les services vocaux à valeur ajoutée. C'est pourquoi l'Autorité aurait pu utilement compléter son constat en soulignant qu'une communication vers un service client d'entreprise se distingue d'une communication interpersonnelle et doit pouvoir bénéficier de fonctionnalités techniques liées à l'acheminement qui sont permises actuellement par l'architecture dite d'interconnexion indirecte :

- Capacité à prendre en charge des éventuels surcoûts d'acheminement (notamment depuis les DOM et les publiphones). On peut légitimement concevoir que certains services publics ou entreprises à présence nationale ne souhaitent pas imposer de surcoûts aux administrés ultramarins tout en permettant de concentrer les appels vers des centres de traitements nationaux ;
- Géolocalisation : l'architecture d'interconnexion directe présente en effet un risque de perte de fonctionnalités utilisant certains champs du protocole SS7 telles que la géo-localisation des appelants fixes du fait par exemple de l'acheminement du trafic via des cœurs de réseau IP. Cette fonctionnalité est notamment utilisée par SOS Médecins ;
- Résilience aux pics de charge. Cette fonctionnalité est par exemple nécessaire pour acheminer correctement le trafic téléphonique vers EDF [...] ou vers le Pôle Emploi (qui doit faire face à une concentration des appels pour la télé-actualisation des dossiers sur quelques jours tous les mois). Notons que ce besoin n'est en rien spécifique à la voix : sur les réseaux haut débit, les fournisseurs de services ont également déployé des solutions au plus près des réseaux des FAI (Content Delivery Networks) pour être en mesure de gérer les pics de charge.

Ce sont les propriétés techniques du modèle d'interconnexion indirecte (livraison au plus près de l'appelant, dimensionnement des faisceaux d'interconnexion par l'opérateur SVA) qui permettent de proposer, quel que soit l'opérateur de l'appelant, une qualité et des fonctionnalités pouvant s'avérer importantes pour des services de relations avec les consommateurs ou les usagers.

I.D L'acheminement des communications vers des services clients nécessite fréquemment des fonctionnalités de routage intelligent, rendant la prestation d'acheminement plus riche que celle d'appels interpersonnels.

France Télécom – Orange a développé spécifiquement pour l'acheminement des appels vers des numéros d'accueil téléphonique un « réseau intelligent » permettant d'offrir des prestations d'acheminement sophistiquées, répondant aux besoins des entreprises et des administrations en la matière. Ces prestations comprennent des algorithmes de routage spécifiques et déterminés par l'entreprise (dans certains cas, programmables directement par l'entreprise) : routage en fonction de l'heure d'appel, de la localisation de l'appelant, de la disponibilité effective d'un téléconseiller, de la typologie de l'appel etc ...

Les autres opérateurs présents sur le marché des SVA offrent aussi de telles fonctionnalités, la concurrence forte existant sur ce marché incitant chaque opérateur à enrichir son offre de service en la matière.

Ces fonctions correspondent uniquement à des prestations d'acheminement d'appel, elles rendent ces prestations beaucoup plus riches que celles relatives à un simple appel interpersonnel. Il est donc normal que le prix correspondant à l'acheminement d'une telle communication (qu'il soit payé par l'appelant ou par l'appelé) soit plus élevé que celui d'un simple appel interpersonnel.

I.E La valeur économique d'une communication « normale » au départ des fixes est de l'ordre de 5 cent€/min.

France Télécom - Orange comprend la proposition de l'ARCEP de prendre comme référence la communication « normale » mais ne comprend pas pourquoi il faudrait nécessairement utiliser comme référence le « *coût marginal* » d'une communication à destination des numéros géographiques et non géographiques 09 alors qu'il est clairement établi par les économistes que la tarification « marginale » n'a rien de « normale » ou soutenable, et constitue bien au contraire une exception.

En l'occurrence, l'analyse des données publiées par l'observatoire des marchés de l'Arcep permet de constater que le coût d'une communication « normale » au départ du fixe (5,16 c€/mn. Cf. annexe 1) est de fait proche de celui d'un 081 dont la moyenne est de 5,31 c€/mn (cf. §1 alinéa 2 page 11 de la consultation).

Il convient donc de reconnaître que le tarif 081 au départ des fixes n'a rien d'anormal et que bien au contraire, les sommes payées par les clients de détail pour le service sont en général « normales ».

II Les Objectifs de l'Autorité

« Cette réforme doit permettre d'une part, de rendre homogène, compréhensible et transparente la tarification de la tranche 080 depuis l'ensemble des réseaux mobiles et d'autre part, de retrouver une tarification non surtaxée de la tranche 081, permettant de répondre aux besoins des entreprises et des administrations qui avaient choisi cette tranche à l'origine pour être accessibles à moindre coût pour l'appelant »

« La refonte de la tarification des numéros 080 et 081 doit donc également permettre de fixer des repères clairs pour les utilisateurs des réseaux mobiles afin de développer l'usage de ces numéros (aujourd'hui, environ 20% seulement du trafic arrivant sur des numéros dits « Azur » provient de réseaux mobiles) »

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

Nous partageons l'objectif de lisibilité et de visibilité souligné par le régulateur pour le consommateur sur les tranches 080 et 081, **il n'y a par contre aucune justification à se fixer comme objectif *a priori* de rendre le palier 081 non surtaxé.**

Nous pensons en outre qu'il est fondamental que l'Autorité se fixe aussi comme objectif de ne pas prendre de mesures perturbant notablement l'équilibre économique des opérateurs et entreprises utilisant ces numéros, sans avoir démontré que cela induit un bénéfice pour le marché et les consommateurs justifiant cette perturbation et qu'il n'existe pas de solutions alternatives moins perturbantes.

L'Autorité se doit de mener une réflexion documentée conciliant le point de vue du consommateur et le point de vue économique des entreprises. Concernant les appels vers les 080 et les 081 depuis les mobiles, un effort unilatéral important a été annoncé par les opérateurs mobiles, l'Autorité devrait prendre le recul suffisant pour juger de l'impact de ces mesures avant de conclure que des adaptations supplémentaires sont nécessaires.

Nous estimons par conséquent que l'Autorité devrait se fixer comme objectifs : (A) d'améliorer la transparence et la lisibilité des tarifs pour le consommateur lorsqu'il existe un réel besoin en la matière, ce qui est le cas pour les numéros 081 et ne passe pas nécessairement par une baisse de son tarif pour le rendre non surtaxé, (B) ne pas perturber les usages légitimes existant sur la tranche 081 en évitant de provoquer un choc économique en imposant une baisse tarifaire pour l'appelant, (C) apporter une solution aux entreprises en matière de numéro non surtaxé non gratuit, accessible sur des numéros courts ou longs sans que cela perturbe les services de la tranche 081 non soumis à l'obligation de tarifs non surtaxés; et (D) proposer des solutions stables et pérennes, en particulier pour les entreprises qui doivent faire des choix très structurants en matière de numérotation.

II.A Il convient d'améliorer la transparence et la lisibilité tarifaire pour le consommateur. C'est le cas notamment des numéros 081 mais cela ne passe pas nécessairement par une baisse tarifaire de ces numéros. Une solution simple pour améliorer la perception des consommateurs : abandonner la terminologie « prix d'un appel local »

France Télécom – Orange a fortement contribué depuis de nombreuses années à l'amélioration de la lisibilité tarifaire et de la transparence des numéros SVA pour le consommateur. Cela s'est traduit par un effort constant de limitation du nombre de paliers, et surtout par l'introduction de marques caractéristiques de chaque palier tarifaire (numéros vert, azur et indigo) donnant aux consommateurs des repères clairs en matière de tarif appelant.

Nous estimons qu'à la différence des autres paliers tarifaires, la dénomination utilisée pour caractériser le tarif des numéros azur 081 (« prix d'un appel local ») a perdu de sa pertinence, notamment s'agissant d'appels provenant d'opérateurs autres que France Télécom, ces derniers ayant choisi d'abandonner la notion « d'appel local ». Un objectif majeur pour cette tranche doit donc être de rétablir la lisibilité tarifaire qu'elle a perdue. France Télécom – Orange propose une solution dans ce sens (cf infra IV.D.1)

Le fait est que **la demande des consommateurs n'est pas de « retrouver une tarification non surtaxée pour les 081 » (et ce n'est pas non plus une demande des entreprises) mais bien de disposer de paliers tarifaires lisibles, utilisant des appellations claires et d'être assurés de pouvoir utiliser des numéros d'appels à prix réduit dans certains cas particuliers.** On peut d'ailleurs constater que le législateur dans l'article de la LME ayant trait aux numéros non surtaxés, s'est bien gardé de donner une quelconque indication ou préférence sur les tranches de numéros concernées, preuve supplémentaire que ce point n'est pas fondamental.

II.B L'Autorité doit également se fixer un objectif d'éviter d'imposer des chocs économiques injustifiés aux acteurs (opérateurs, entreprises), susceptibles d'avoir des effets collatéraux indésirables : la modification du tarif de l'ensemble de la 081 pourrait créer un choc économique de 50 M€ pour des entreprises non visées par la LME

D'après les propres chiffres de l'Autorité

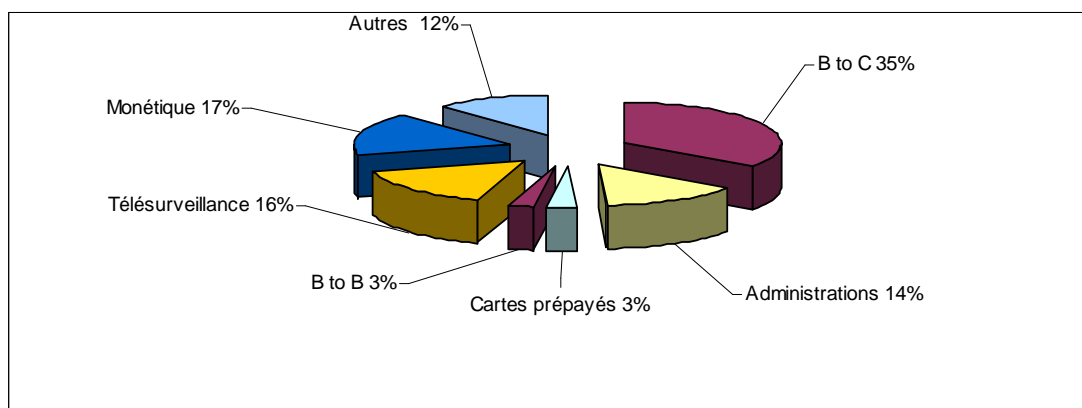
- au moins 1,5 milliards de minutes sont écoulées annuellement vers des numéros longs au format 081 non visés par la LME¹, soit plus de 80% du trafic sur numéros longs, et probablement proportionnellement plus encore de numéros individuels concernés ;
- la recette minute moyenne d'un appel vers un numéro 081 est de 5,31 cent€/min TTC, soit 4,43 cent€/min HT (plus prix d'une communication depuis un mobile).

¹ Sur les 2,5 Gmin observées en 2008, il convient de retirer les hotlines opérateurs (qui sont sur des numéros courts) et une partie des services B2C qui sont effectivement visés par la loi LME.

Cette somme sert de base à l'établissement d'un flux-financier inter-opérateur. Si l'Autorité venait à imposer la suppression de la facturation de ces sommes sur le marché de détail, les opérateurs seraient contraints de supprimer ce flux financier interopérateur, et du fait du caractère fortement concurrentiel du marché de fourniture de services, cette suppression aurait un impact pour les entreprises utilisant ces numéros.

Le choc économique serait de 50 millions d'euros par an, sans compter les coûts de renumérotation qui seraient imposés aux acteurs contraints de se déplacer vers de futurs nouveaux paliers.

Le graphique ci-dessous représente les secteurs utilisant des numéros 081 qui seraient impactés par une baisse du tarif appelant. On peut constater que les entreprises visées par la LME (une fraction de la catégorie B to C) y sont minoritaires.



Il est fort probable que ce choc économique soit d'une ampleur très supérieure au coût de renumérotation pour les acteurs visés par la LME dont les services sont actuellement toujours dans la tranche 081..

En tout état de cause, il apparaît pour le moins essentiel que l'Autorité s'attache à répondre dans un premier temps aux attentes du marché (création d'une nouvelle tranche non surtaxée et non gratuite par exemple) avant d'imposer à tous ces acteurs une modification de grande ampleur sans justification objective, en vue d'atteindre un objectif (rendre le palier 081 non surtaxé) qui ne s'impose en rien.

II.C L'Autorité doit se fixer comme objectif de permettre aux entreprises, en particulier celles soumises aux obligations des lois Chatel et LME de pouvoir disposer de numéros associés à un palier tarifaire non surtaxé, non gratuit à l'appelant et adaptés aux besoins spécifiques de services d'accueil téléphoniques.

Un tel objectif correspond à une attente réelle de certaines entreprises (ainsi que d'administrations même si ces dernières ne sont pas soumises aux lois Chatel et LME) souhaitant disposer de numéros d'appel non surtaxés, permettant de disposer de services d'acheminement avancés (résilience aux pics d'appel, géolocalisation, pris en charge des surcoûts d'acheminement) et dont elle ne devrait pas supporter la plus grande partie des coûts d'acheminement, la loi précisant qu'un numéro est « surtaxé » si son tarif couvre plus que la prestation d'acheminement.

Cette attente a été exprimée à plusieurs reprises à l'Autorité par les opérateurs. Ceux-ci ont mis en œuvre pour leurs propres services clients une solution destinée à

répondre à ce besoin (palier T1bis), mais cette solution n'est actuellement envisageable que via des numéros d'appel courts (« 3BPQ ») et ne peut pas être généralisée à toutes les entreprises faute de tranche 08 ad hoc.

II.D L'Autorité doit se fixer comme objectif de proposer des solutions stables et pérennes notamment par rapport aux évolutions qu'elle envisage par ailleurs (passage en C+S au départ fixe), en particulier pour les entreprises qui doivent faire des choix très structurants en matière de numérotation.

Les entreprises sont actuellement dans une situation confuse et incertaine sur les services à valeur ajoutée, notamment suite à la LME et la difficulté de déterminer un palier tarifaire « non surtaxé » ne leur faisant pas supporter le prix de l'acheminement de l'appel et au rapport CGTI soutenu par l'Autorité préconisant une refonte important des SVA (notamment un passage en mode C+S).

Elles ont donc un fort besoin de stabilité et de pérennité, et cela bénéficierait en outre aussi au consommateur. **Toute préconisation pour le court terme de l'Autorité qui ne s'inscrirait pas clairement dans les évolutions envisagées à plus long terme serait difficilement recevable.** Une telle confusion pourrait inciter ces entreprises à réduire au maximum leurs prestations de services clients par téléphone au bénéfice de solutions alternatives telles qu'internet, ce qui pourrait se traduire in fine par une dégradation des services offerts aux consommateurs et une dégradation de l'emploi dans le domaine des centres d'appels et des services clients.

Une évolution à plus long terme préconisée par l'Autorité, notamment dans son communiqué de presse du 7 mai 2009, est l'évolution vers un système tarifaire de type C+S au départ du fixe (C : prix de la communication déterminé par l'opérateur départ, S : prix du service déterminé par l'entreprise ou le fournisseur de contenu), il est important que toute préconisation de l'Autorité relative aux tarifs des numéros 080 et 081 s'inscrive dans cette perspective si l'Autorité la considère toujours comme pertinente.

III Les propositions d'évolutions de l'Autorité pour la tranche 080

« L'engagement des opérateurs se limite cependant à l'intégration des appels vers les numéros « Verts » de la tranche 080 dans les forfaits « limités », hors plages d'illimité. Les opérateurs souhaitent que l'intégration de ces numéros dans les plages d'illimité soit laissée à l'initiative commerciale des opérateurs »

« Il est important pour la compréhension des utilisateurs que la tarification des numéros 080 suive la même logique pour toutes les offres mobiles. L'Autorité propose donc de définir pour la tranche 080 des plafonds en accord avec les engagements de la FFT et compatibles avec les évolutions futures des offres de téléphonie fixe et mobile. »

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

L'Arcep 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 1, France Télécom - Orange a pris des engagements sur les 080. Depuis les mobiles, le prix de la communication (c'est-à-dire la partie C) d'un appel à destination d'un numéro du type 080 est identique au prix d'un appel « normal » vers un numéro géographique. Cette proposition répond aux attentes de l'Arcep.

En ce qui concerne l'inclusion ou non de ces appels dans les plages d'abondance illimitée, France Télécom - Orange souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur les conséquences d'imposer aux opérateurs d'inclure **les numéros non-interpersonnels** – qui sont en général des puits d'appel (numéros engendrant un trafic sortant important et un trafic entrant très faible) - dans les plages d'abondance des offres qu'ils proposent.

En effet si l'intégration dans les plages d'abondance de certaines destinations devait être imposée, les opérateurs mobiles seraient légitimes à percevoir une rémunération raisonnable pour l'usage de leur réseau auprès des opérateurs appelés.

- La facturation de ces sommes aux entreprises utilisatrices de la tranche 080 conduirait à modifier substantiellement l'équilibre économique de cette tranche (en imposant aux entreprises un choc économique de plusieurs dizaines de millions d'euros par an).
- La détermination de ce montant raisonnable serait un exercice complexe ayant de fortes chances de conduire à des contentieux longs et fastidieux entre les opérateurs ... a fortiori si certains opérateurs utilisaient cette solution pour concurrencer directement les opérateurs d'accès sur le marché des communications interpersonnelles.

Par ailleurs, France Télécom - Orange s'interroge sur les fondements juridiques d'une décision qui, au seul motif de la protection du consommateur dans le cadre de l'exercice des pouvoirs conférés à l'Autorité par le législateur concernant le plan national de numérotation, viserait à une régulation des tarifs de détail.

En tout état de cause, l'Autorité devrait – pour satisfaire aux objectifs de visibilité et de stabilité sus mentionnés – rendre clairement explicite le fait qu'elle n'entend pas bouleverser l'équilibre économique actuel de la tranche 080 et donc que les appels vers les numéros 080 n'ont vocation au départ des mobiles à n'être décomptés que des forfaits hors plage d'abondance (le choix de l'opérateur mobile restant total concernant les plages d'abondance illimitée).

IV Les propositions d'évolutions de l'Autorité pour la tranche 081 :

Première option : « l'adoption pour les numéros 081 du tarif souscrit par l'utilisateur pour les communications vers les numéros géographiques ».

« Cette option présente l'avantage de définir pour les numéros 081 un tarif clair et connu du consommateur : le tarif qu'il a choisi pour les communications interpersonnelles fixes. »

« Cette première option implique notamment que les opérateurs incluent les appels vers les numéros 081 dans leurs forfaits. »

« 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 et opérateur d'arrivée. »

Seconde option : « la définition d'un tarif maximal compris entre 2 et 3 centimes d'euro par minute pour les numéros 081 ».

« D'une manière générale, cette option présente l'inconvénient de maintenir une différence entre la tarification des appels vers les numéros 081 et la tarification des appels vers les numéros géographiques. »

« De plus, le choix du niveau tarifaire qui pourra être fait devra éventuellement être revu à l'avenir, en fonction de l'évolution des tarifs du marché. En revanche, cette option ne remettrait pas en cause le mode d'interconnexion actuel des numéros 08 mais pourrait avoir des effets sur le niveau des reversements aux éditeurs de service »

« Compte tenu de sa plus grande clarté pour les utilisateurs finals, l'Autorité privilégie à ce stade la première option mais souhaite recueillir l'opinion du secteur sur les deux options envisagées. »

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 ?

France Télécom - Orange estime que (A) Toute option consistant à baisser le tarif appelant des numéros 081 a un impact négatif sur l'offre de service proposée par les opérateurs aux entreprises et que cet impact négatif est significatif pour les deux options (B) Le scénario 1 proposé par l'Autorité, conduirait à la désertion de la tranche 081 au détriment des entreprises et des consommateurs du fait du choc économique substantiel qu'il induirait, et doit donc être exclu (C) Le scénario 2 induirait aussi un choc économique aux conséquences néfastes, il souffre en outre d'un déficit de lisibilité puisqu'il n'est pas défini en termes de flux financiers interopérateurs et que son évolution lors du passage au C+S pour le fixe serait problématique.

France Télécom – Orange propose donc une troisième option : (D) le maintien des conditions économiques actuelles pour la tranche 081 associé à une évolution de l'appellation de ce tarif (remplacement de la formule « prix d'un appel local » par une formule plus lisible), et la création à terme d'un palier tarifaire non surtaxé payant à l'appelant, utilisable par des numéros courts et associé à une nouvelle tranche 0807, bénéficiant de l'interconnexion indirecte pour permettre de disposer des caractéristiques requises pour les numéros à forts flux d'appels entrants.

IV.A Toute option consistant à baisser le tarif appelant des numéros 081 a un impact négatif sur l'offre de service proposée par les opérateurs aux entreprises et cet impact négatif est significatif pour les deux scénarii.

Les numéros 081, comme l'ensemble des numéros 08 donnant lieu à reversement par l'opérateur de boucle locale à l'opérateur d'arrivée (opérateur SVA) d'une partie du prix payé par l'appelant, font l'objet d'une concurrence vive entre les opérateurs d'arrivée sur le marché entreprises. Le reversement issu des opérateurs de boucle locale constitue un élément financier majeur de l'équation économique de ces numéros et a donc un impact direct sur les conditions proposées aux entreprises. Une baisse uniforme et généralisée de ces reversements aurait donc nécessairement un effet négatif sur l'offre de service faite par les opérateurs SVA aux entreprises, soit en termes financiers, soit en termes de services offerts ou de qualité de service.

Si ce flux financier devait être supprimé ou fortement réduit du fait de la modification unilatérale du palier (reversement au plus égal à une terminaison d'appel fixe pour la solution 1 ou de 2 ou 3 centimes d'euros pour la solution 2), le choc économique serait de 50 millions d'euros par an pour la solution 1 et d'environ la moitié pour la solution 2, sans compter les coûts de renumérotation qui seraient imposés aux acteurs contraints de se déplacer vers de futurs nouveaux paliers.

Il est fort probable que dans les deux cas, le choc économique soit d'une ampleur très supérieure au coût de renumérotation pour les acteurs visés par la LME dont les services sont actuellement toujours dans la tranche 081. Aucune de ces deux options n'est donc compatible avec l'objectif de ne pas perturber le marché existant si le bénéfice induit ne le justifie pas.

IV.B Le scénario 1 proposé par l'Autorité, conduirait à la désertion de la tranche 081 au détriment des entreprises et des consommateurs

S'agissant d'appels vers des services clients, nécessitant des fonctionnalités d'acheminement avancées :

- la tarification de détail envisagée par l'Arcep dans le cadre de cette option (i.e. prix d'une communication vers les numéros géographiques) ne permettrait en effet pas de couvrir l'intégralité des coûts de communication SVA (qui sont des puits d'appel et dont la structure de production est plus onéreuse que celle d'un appel interpersonnel, cf I (E) supra),
- le reliquat, ainsi qu'une éventuelle charge de départ d'appel si les opérateurs de boucle locale étaient contraints d'inclure le prix de communication dans leurs forfaits illimités (cf point développé au III.1 supra concernant l'évolution proposée sur la tranche 080), seraient donc à la charge des entreprises.

Celles-ci seraient conduites à désertir la tranche 081 au profit de tranches proposant de meilleures conditions économiques (09 ou 082). Concernant les usages « Machine to Machine » (notamment services de télésurveillance ou de monétique), aucun des acteurs ne souhaitera demeurer sur cette tranche.

Ce scénario sera donc in fine au détriment du consommateur.

IV.C Le scénario 2 souffre en outre d'un déficit de lisibilité puisqu'il n'est pas défini en termes de flux financiers interopérateurs et que son évolution lors du passage au C+S n'est pas définie non plus.

Le CGTI a remis à l'Arcep en décembre 2008 un rapport recommandant le passage de l'ensemble des SVA à un format de type C+S. L'Arcep a, à de nombreuses reprises, affirmé qu'elle estimait pertinente cette évolution à terme.

Malheureusement, le scénario 2 tel que décrit par l'Autorité ne définit pas les conditions de passage du palier ainsi défini au format de type C+S, en particulier au départ du fixe. Il ne satisfait donc pas l'objectif nécessaire de visibilité et de pérennité tel que décrit au II.D.

Nous rappelons également que le plafond tarifaire envisagé pour cette tranche ne reflète pas la valeur d'une communication fixe sur le marché de détail français (environ 5 cent€/min pour une communication bien plus simple à acheminer qu'une communication SVA).

IV.D France Télécom - Orange demande le maintien des conditions économiques actuelles pour la tranche 081 et propose une troisième option : la création à court terme d'un palier tarifaire non surtaxé, payant à l'appelant dans une nouvelle tranche au format 080 et bénéficiant de l'interconnexion indirecte pour permettre de disposer des caractéristiques requises pour les numéros à forts flux d'appels entrants.

IV.D.1 France Télécom - Orange demande le maintien à court terme du tarif et des conditions économiques relatifs à la tranche 081.

En effet toute évolution proposée aujourd'hui serait très probablement remise en cause, avant sa mise en œuvre, lorsque les mécanismes qui seront retenus pour la réforme d'ensemble des numéros SVA auront été identifiés. France Télécom - Orange recommande par conséquent de définir l'objectif cible vers lequel les numéros SVA devront évoluer (en particulier les différents paliers tarifaires de type C+S) préalablement à toute modification substantielle de paliers tarifaires existant, afin d'éviter les réformes successives et de procéder simultanément au passage vers le système cible.

En outre, comme démontré précédemment, une baisse du tarif des numéros 081 pénaliserait fortement les services utilisateurs de cette tranche sans aucune justification valable. En effet, la grande majorité de ces services n'ont aucune obligation d'être accessible via un numéro non surtaxé. Il n'y a donc pas lieu d'imposer une baisse tarifaire de cette tranche pour le seul motif d'en faire une tranche « non surtaxée » alors même qu'une telle baisse tarifaire induirait un choc économique important pour les entreprises.

Afin de satisfaire l'objectif légitime d'amélioration de la lisibilité et transparence tarifaire de ce palier tarifaire, France Télécom – Orange recommande de faire évoluer la formulation utilisée pour le caractériser (« prix d'un appel local »). **Le secteur pourrait par exemple utiliser dans un calendrier qui serait annoncé rapidement, une formulation du type « 5 ou 6 centimes par minute + coûts de la communication le cas échéant » pour désigner le tarif des tranches 0810 et 0811** (similaire à la formulation 12 centimes par minute utilisée pour les numéros 0820), sans en changer le tarif actuel à court terme. Cette formulation serait à la fois compréhensible pour le consommateur, conforme au plafond tarifaire défini par l'Arcep dans le plan de numérotation et homogène avec celle existant pour les autres paliers.

L'adoption de cette formulation (et sa diffusion progressive sur de nouveaux supports de communication) n'aurait a priori de sens que si elle avait vocation à perdurer lors du passage au C+S que l'Autorité et le CGTI appellent de leurs vœux. Elle est envisageable à court terme dès confirmation par l'Autorité de la pérennité de ce tarif.

IV.D.2 Nouveau palier tarifaire non surtaxé dans la tranche 0807

Pour répondre au besoin des entreprises en matière de numéros non surtaxés, France Télécom - Orange recommande la création d'un nouveau palier tarifaire, utilisable par des numéros courts et associé à une nouvelle tranche au format 080 (par exemple la tranche 0807, positionnée à un tarif supérieur aux tranches 0800 et 0805).

Ce nouveau palier aurait en outre les propriétés suivantes :

- Il serait caractérisé par l'appellation « appel non surtaxé » ou « appel normal »
- Il utiliserait les caractéristiques techniques de l'interconnexion indirecte, adaptées aux besoins en matière de géolocalisation, de maîtrise de la tarification des appelés, et de gestion des appels vers les numéros à forts flux de trafic entrant (point d'interconnexion au plus près de l'appelant, dimensionnement des faisceaux d'interconnexion par l'opérateur d'arrivée)
- Il serait utilisable sur des numéros courts à 4 chiffres, et sur une tranche de numéros longs associée (par exemple la 0807)
- **Le prix pour l'appelant aurait vocation, lorsque le secteur sera passé au C+S à être au niveau d'une communication « normale »** c'est-à-dire décompté des forfaits – fixes ou mobiles – hors plages d'abondance.
 - Dans le cas où le forfait est totalement illimité, le prix de la communication serait plafonné à la valeur de marché des communications concernés (soit, pour les communications fixe vers fixe, 5 cent€/min TTC comme établi à partir des données tirées de l'observatoire des marchés)
 - Dans la mesure où le prix de la communication « normale » serait reconnu comme plafonné au niveau d'une communication décomptée des forfaits, hors plage d'abondance, le flux financier inter-opérateur serait nul (ni terminaison d'appel, ni départ d'appel).
 - Le prix de la communication en aval du point d'interconnexion serait à la charge de l'entreprise.
- En attendant son passage à C+0, une période de transition pourrait être aménagée pendant laquelle le tarif appliqué par les opérateurs serait un tarif équivalent au 081 départ fixe (dont on a vu qu'il avait une valeur de marché normale et ne posait pas de problèmes aux consommateurs) et au 080 départ mobile (ie décompté des forfaits hors plages d'abondance), mais le principe de sa bascule au C+0 serait dès à présent affirmé.

Cela conduirait à la situation suivante :

Tranche	Tarif maximal appliqué à l'appelant	
	Départ Fixe	Départ Mobile
080 sauf 0807	0€/min	Prix d'une communication normale*
0807	Prix d'une communication normale *	
081	≤0,06€/min	≤0,06€/min + prix d'une communication normale *

* : l'Autorité prenant acte de l'engagement des opérateurs mobiles membres de la FFT de décompter, pour les appels vers les numéros au format 080 et 081, ces communications des forfaits, hors plages d'abondance, pris auprès de M. Éric Woerth, Ministre du Budget des Comptes Publics et de la Fonction Publique, et M. Luc Chatel, Secrétaire d'État à la consommation et Porte Parole du Gouvernement le 20 mai 2009.

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

Nous souhaitons rappeler plusieurs principes qui président à la définition de nos propositions et qui devraient être pris en compte par l'Autorité :

- Principe de visibilité pour les acteurs : l'ensemble des acteurs, notamment les entreprises utilisatrices de SVA sur les tranches concernées par la consultation et également plus largement sur l'ensemble des tranches de 08 ont construit un modèle économique qu'elles espèrent pérenne. Les consommateurs ont également ce même besoin de visibilité.
- Besoin de stabilité du marché : la structure économique du marché du SVA et plus particulièrement dans le cas présent la stabilité de la tranche 081 ne permettent pas de modifications profondes dans des délais étroits. Il faut aussi garder à l'esprit que les consommateurs ont eux aussi besoin de stabilité en termes de tarifs et d'usages
- Éviter les chocs économiques : toute décision concernant ces tranches aura un impact économique. Il importe d'évaluer au préalable les impacts voulus et collatéraux et de comparer la pertinence des choix à l'objectif poursuivi.

Ainsi, dans le respect de ces principes, la solution que nous préconisons pourrait être mise en œuvre de façon rapide.

A contrario, **si l'Autorité décidait une modification tarifaire d'ampleur importante, il importerait que le délai de mise en œuvre soit allongé à trois ans.** Ce délai est nécessaire pour permettre à chaque entreprise utilisatrice d'un SVA dont le tarif serait modifié de changer de numéro et de mettre à jour sa communication autour de ce nouveau numéro. Il s'impose aussi pour modifier l'ensemble des conditions contractuelles des acteurs de la chaîne de valeur concernés.

Concernant le cas particulier des appels courts « machine to machine » utilisés par certains secteurs dans la tranche 081, ils ne sont en rien « exotiques » : l'Autorité a elle-même pris acte de cette situation. En effet, par les décisions 98-1046, 01-1050 et 05-1085, l'Autorité avait accordé un délai initial de 3 ans, in fine prolongé à 4 puis 9 ans pour permettre aux exploitants d'équipements de télésurveillance de migrer leurs équipements sur des tranches 0801, 0802 et 0803 vers les tranches 081 et 082.

France Télécom - Orange attire également l'attention de l'Autorité sur la nécessité de ne pas multiplier les périodes des transitions qui désorganiseraient l'économie du secteur et augmenteraient la confusion pour le consommateur. A cet égard, **il importe que les évolutions envisagées et susceptibles d'avoir un effet à long terme soient conduites de façon cohérente avec l'évolution cible des SVA** que l'Autorité et le CGTI ont appelé de leurs vœux.

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 ?

Comme précisé en réponse à la question 4 France Télécom – Orange propose de créer rapidement un nouveau palier non gratuit, non surtaxé utilisable sur numéros courts et sur une nouvelle tranche associée, par exemple la tranche 0807.

V Pour l'Autorité : Une réforme nécessaire dont les impacts sont importants

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 ?

France Télécom Orange n'a pas d'autres éléments à apporter que ceux déjà transmis à l'Autorité ou indiqués précédemment.

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

L'Autorité pourrait utilement intégrer dans son constat les conséquences des engagements importants et coûteux (70 M€/an) pris par les opérateurs mobiles à court terme relatifs aux tranches 080 et 081.

Ces engagements de court terme ont été pris en particulier pour donner des gages aux pouvoirs publics en matière de volonté et de capacité des opérateurs à s'engager pour réformer le secteur, tout en se donnant le temps de la réflexion pour ne pas créer de bouleversement dans l'urgence.

Il serait approprié et naturel que l'Autorité prenne le recul suffisant pour juger de l'impact de ces mesures sur les appels vers ces tranches au départ des mobiles avant de tirer des conclusions trop hâtives sur l'opportunité pour les pouvoirs publics de prendre d'éventuelles mesures additionnelles en la matière.

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 ?

Comme indiqué en réponse à la question 4 France Télécom - Orange souhaite que le tarif et des conditions économiques de cette tranche soient maintenus.

Les tarifs de cette tranche auront vocation à évoluer dans le cadre plus global du passage au C+S, évolution sur laquelle France Télécom – Orange est prête à discuter avec l'Autorité, en son nom propre ou au sein de la Fédération Française des Télécoms en adressant globalement cette problématique pour l'ensemble des paliers tarifaires de SVA.

Annexe 1 : Justification du calcul de la valeur de marché des communications au départ des accès fixes et à destinations des numéros géographiques nationaux

Nous établissons ici, à partir de données directement tirées d'informations publiques (observatoire des marchés de l'ARCEP et prix de détail des principales offres de détail sur les marchés fixes) que la valeur de marché d'une communication « normale » départ fixe était en 2008 de l'ordre de 5,14 cent€/min TTC

ligne	donnée	unité	source/calcul	2007	2008	Valeur de marché en €/TTC/mois
1	Revenu des communications nationales RTC	M€	observatoire	2 370	2 088	
2	Volume des communications nationales RTC	Mmin	observatoire	56 234	47 740	
3	Valeur de marché HT des communications RTC	c€/min	ligne (1) / (2)	4,21	4,37	
4	Revenu des accès multiservices (Haut Débit + VoIP)	M€	observatoire	4 576	5 447	
5	nombre d'abonnements à internet haut débit	Maccès (parc moyen)	observatoire	14 552	16 956	20 €
6	dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	Maccès (parc moyen)	observatoire	4 356	7 126	15 €
7	nombre d'abonnement à des services téléphonique sur accès IP (DSL, câble)	Maccès (parc moyen)	observatoire	9 282	13 210	15 €
8	Proportion des revenus "Triple play" allouables à la VoIP	%	calcul *	28,1%	30,8%	
9	Part des revenus des abonnements "Triple play" allouables au service de VoIP	M€	ligne (4) / (9)	1 286	1 676	
10	Volume des communications nationales IP	Mmin	observatoire	28 472	39 815	
11	Valeur de marché HT des communications VoIP	c€/min	ligne (9) / (10)	4,52	4,21	
12	Valeur de marché HT d'une communication vers les fixes	c€/min HT	ligne (1+9) / (2+10)	4,32	4,30	
13	Valeur de marché TTC d'une communication vers les fixes	c€/min TTC		5,16	5,14	

Ce chiffre est obtenu de la façon suivante

- On calcule d'abord la valeur de marché des communications au départ du réseau téléphonique commuté de France Télécom (téléphonie fixe classique, ouverte à la concurrence par la sélection du transporteur depuis 1998). Cette valeur s'établit à 4,37 cent€/min HT en 2008, elle correspond à la division du revenu des communications nationales RTC (2 088 M€ en 2008) par le volume de trafic écoulé sur ces offres (47 740 millions de minutes)
- On calcule ensuite la valeur de marché des communications au départ des « box », de la façon suivante
 - On détermine le revenu pour les opérateurs des accès multiservices (offres combinant tout ou partie des trois composantes (A) internet + TV basique, (B) communications illimitées vers les fixes métropolitains et (C) abonnement). Ce revenu était en 2008 de 5 447 M€²
 - On utilise comme clé d'allocation de ce revenu aux trois composantes la valeur de marché de chacune de ces 3 composantes.
 - Un accès internet+TV « sec » se commercialise à environ 20 € TTC/mois³
 - Un abonnement téléphonique se commercialise à environ 15 € TTC/mois
 - Une offre de trafic illimité vers les fixes, à environ 15 € TTC/mois⁴
 - Selon les opérateurs, ces chiffres peuvent varier, mais le rapport entre ces trois composantes reste sensiblement constant.
 - Ainsi, en 2008

² Somme des revenus des rubriques « dont revenus des abonnements à la VoIP » en section 2.2.1 et « Revenus / accès à haut débit » en section 2.4. La distinction entre ces deux chiffres n'étant pas normalisée, seule la somme des deux – qui correspond aux revenus total des offres multiservices – à un sens économique précis.

³ Par exemple chez SFR : 15 €TTC par mois en zone dégroupée ou 20 € TTC par mois en zone non dégroupée + 3 € TTC par mois de location de la « box »

⁴ Par exemple chez SFR, l'offre abonnement fixe + communications métropolitaines et certaines communications internationales illimitées est à 29,90€ TTC/mois

- si les 16 956 milliers d'accès à internet commercialisés en moyenne sur l'année l'avait systématiquement été en tant qu'offre d'internet « sèche », leur valeur aurait été de 3 402 M€ HT, les 7 126 milliers d'abonnement aurait été commercialisés à 1 072 M€ HT, et les 13 210 milliers d'accès VoIP avec communications illimités vers les fixes l'aurait été commercialisés à 1 988 M€ HT.
 - En réalité, au lieu de payer la somme de ces 3 chiffres, soit 6 463 M€ HT, les consommateurs ont bénéficié d'une remise moyenne de 16%, et les revenus des opérateurs ont été de 5 447 M€ HT, tels qu'identifiés dans observatoire.
 - On peut donc considérer qu'en termes de valeur économique sur le marché, 52,6% ($3\,402/6\,463$) des revenus des offres multiservices sont allouables au seul service internet/TV ; 16,6% à l'abonnement ; et 30,8% aux communications illimitées vers les numéros fixes géographiques métropolitains.
 - Ceci conduit à allouer 1 676 M€, parmi les 5 447 M€ des revenus des offres multiservices, aux communications illimitées vers les fixes. Comme par ailleurs le volume écoulé sur la VoIP était en 2008 de 39 815 millions de minute la valeur moyenne d'une communication fixe au départ d'une box était de 4,21 cent€/min HT.
- Au final, sur le marché fixe + multiservice, la valeur économique d'une communication fixe était en 2008 de 4,21 cent€/min HT - soit 5,14 cent€/min TTC.
-

Annexe 2 : impact de la durée des communications sur le coût par minute d'un appel au tarif Azur

Comme le montre la figure ci-dessous, au tarif Azur actuel, le prix ramené à la minute des appels courts est élevé (un appel machine à machine dure en moyenne 40 secondes et coûte en moyenne 10 centimes, ce qui correspond à 15 centimes par minute).

En revanche, un appel vers un service client grand public, d'une durée moyenne légèrement supérieure à 3 minutes, est tarifé, à partir des réseaux fixes, à un prix moyen par minute comparable au tarif moyen des communications nationales à partir des réseaux fixes.

