FIEEC

Observations FIEEC
Consultation publique de l'ARCEP sur le projet de décision relatif aux numéros du plan national de numérotation commençant par 080 et 081

SEPTEMBRE 2009

Le Gouvernement a souhaité ces derniers mois mettre à plat les règles relatives aux appels des consommateurs. Pour ce faire, plusieurs dispositions ont été prises :

- sur les appels relatifs à la bonne exécution du contrat et le traitement des réclamations : loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 ;
- sur les appels relatifs « aux services à valeur ajoutée » (SVA) : arrêté du 10 juin 2009

En complément, de ces deux textes, l'ARCEP a lancé le 17 juillet 2009 une **consultation publique** sur une **réforme « du plan de numérotation commençant par 080 et 081 »,** soit les numéros « Azur » et « Verts ».

REMARQUES LIMINAIRES

La consultation de l'ARCEP sur le projet de décision relatif aux numéros du plan de numérotation, en matière de services à valeur ajoutée, a pour objectif principal de rendre homogène et transparente la tarification des numéros à destination des consommateurs.

La FIEEC (Fédération des Industries Electriques, Electroniques et de Communication) réunit 2000 entreprises, dont 86% de PME, employant 380 000 personnes. Notre industrie soutient cette initiative qui doit favoriser des relations entreprises /consommateurs de qualité.

Mettre en place un service accessible, plus transparent à la disposition des consommateurs est un objectif à poursuivre. Néanmoins, la multiplication de décisions révèlent des incertitudes créant une insécurité juridique néfaste tant pour le consommateur que pour les entreprises.
C'est la raison pour laquelle, la FIEEC souhaite travailler de concert avec les acteurs concernés (opérateurs, pouvoirs publics, association de consommateurs, entreprises…), pour mettre en place un système transparent, équitable pour l'ensemble des consommateurs, raisonnable et réalisable matériellement, mais aussi un système responsabilisant, qui s'inscrit dans la durée et permettrait d'avoir une approche plus globale.

CONSTAT DE L'ARCEP

- Les principes de tarification des communications à destination des SVA ne sont pas lisibles : ils ne sont plus adaptés et ne prennent pas en compte les évolutions dues à l'apparition de la téléphonie mobile, des box… ;
- A l'origine :
  - les 080 (numéro « libre-appels » ou « Vert ») étaient gratuits pour l'appelant ;
  - les 081 (numéro « Azur » ou « au prix d'une communication locale ») étaient moins chers qu'une communication interurbaine.
- La situation actuelle :
  - les appels vers les 080 sont parfois facturés en supplément des forfaits mobiles ;
  - les appels vers les 081 sont en général facturés plus chers que les communications locales à destination des numéros géographiques ou du 09.
  - Par ailleurs, les opérateurs mobiles ajoutent souvent au prix du service (S) le prix d'une communication mobile (C), incluse ou pas dans le forfait, ce qui augmente davantage le prix.

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

☞ **Position FIEEC :**

La FIEEC soutient les objectifs de clarification fixés par l'ARCEP.
En effet, l'amélioration de la lisibilité de la tarification des communications à destination des SVA est nécessaire tant pour les consommateurs que pour les entreprises. Cette tarification doit tenir compte des nouvelles technologies et des nouvelles offres des opérateurs (box, forfaits …) ainsi que des coûts d'acheminement de la communication actuels, pour être cohérente.

OBJECTIFS DE L'ARCEP

- **Recréer des tranches de numéros de services à valeur ajoutée non surtaxés : les 080 et 081**
  - Rendre homogène, compréhensible et transparente la tarification des tranches 080 depuis l'ensemble des réseaux mobiles ;
  - **Retrouver la tarification non surtaxée de la tranche 081 (Azur).**

- **Clarifier la tarification des numéros 080 et 081 depuis les réseaux mobiles ;**

- **Clarifier le plan de numérotation, notamment la tarification depuis les réseaux mobiles, pour les autres tranches de 08.**

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

☞ **Position FIEEC :**

La FIEEC salue la volonté de l'ARCEP de clarifier la tarification des numéros 080 (Verts) et la proposition de faire basculer la tranche 081 (Azur) en numéro non surtaxé. Il s'agit, notamment d'une demande des entreprises qui datent de l'entrée en vigueur de la loi de modernisation de l'économie en août 2008 et de ces dispositions sur les appels non surtaxés.

Toutefois, cette proposition s'annonce alors que les entreprises ont basculé leurs appels relatifs à la « bonne exécution du contrat » vers des numéros géographiques ou des « 09 ». Ces modifications ont eu un coût considérable, notamment en termes d'information aux consommateurs (prospectus, plaquettes, notices, emballages).

La FIEEC souhaite appeler l'attention de l'Autorité de Régulation sur la nécessité d'offrir aux entreprises un cadre juridique sécurisé qui s'inscrit dans la durée et dont l'impact économique ne pénalise pas les entreprises particulièrement en cette période de crise.
En effet, toute décision entraine une réorganisation des services à destination des consommateurs. Il existe une inertie importante lors d'un changement de numéro : la migration d'un numéro vers un autre peut prendre plusieurs mois et nécessite de modifier de nombreux documents commerciaux et/ou publicitaires. Pendant cette période, la coexistence de plusieurs numéros peut entrainer des difficultés de clarté pour le consommateur. . Par ailleurs, le fait de modifier un numéro ou une tarification a des incidences économiques mais aussi environnementales, qu'il ne faut pas négliger.

Enfin, certaines entreprises utilisent les « 081 » en dehors des cas de bonne exécution ou de réclamation de consommateurs (hors LME) car ces numéros ont été créés pour répondre à un besoin qui s'est transformé dans le temps. Modifier leur tarification va avoir un avoir un impact bien plus large que le cadre défini par la LME.

L'ARCEP précise que la tarification actuelle permet un reversement à l'opérateur et in fine à l'éditeur, ce qui est incontestable dans certains cas. Pour la majorité des entreprises les numéros "081", conçus à la base pour harmoniser les coûts pour l'usager sur le territoire et ne sont pas générateur de rémunération et ont, au contraire, un coût non négligeable.

Les entreprises affirment clairement leur volonté d'apporter un service de qualité aux consommateurs dont le coût doit être réparti de manière juste et proportionné entre les différents acteurs de la chaine : opérateurs téléphonique, entreprises et consommateurs. Chacun de ces acteurs doit être en mesure de connaître de manière claire et précise la tarification qui lui est appliquée.

LE DISPOSITIF PROPOSE : PLAFOND ET CALENDRIER

- **Les engagement et propositions de la Fédération Française des Télécoms (FFT) :**
  - inclusion des communications vers les numéros de la tranche 080 dans les forfaits mobile à compter du 1er avril 2009 (hors plages d'illimités) ;
  - inclusion de la partie « communication » des appels vers les numéros de la tranche 081 dans les forfaits au 1er janvier 2010 (hors plages d'illimités) ;
  - création d'un nouveau palier tarifaire, associé à une nouvelle sous tranche de numérotation prise dans la tranche 081 dont le tarif, sans être gratuit, serait fixé à un niveau qui pourrait être qualifié de « non surtaxé ».

- **Les évolutions concernant la tranche 080 (Verts) :** en complément des propositions de la FFT qui ne s'applique pas aux plages illimitées, l'ARCEP propose 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. La FFT propose d'intégrer les appels vers les n° Verts dans les forfaits mobiles limités et l'ARCEP souhaite aller plus loin et les intégrer dans les forfaits illimités.
  Calendrier proposé : 1er janvier 2010

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

- **Les évolutions concernant les tranches 081 (Azur) : Afin de rétablir la logique initiale des n° Azur, l'ARCEP propose 2 options :**
  - **Objectifs :** faire prendre en charge une partie du coût de la communication par l'appelé et rendre plus lisible le tarif pour le consommateur ;
  - **Option 1 :** l'adoption pour les numéros 081 du tarif souscrit par l'utilisateur pour les communications vers les numéros géographiques ;

- **Option 2 :** la définition d'un tarif maximal compris entre 2 et 3 centimes d'euro par minute pour les numéros 081 ;
- **A noter :** Quelle que soit l'option choisie, l'ARCEP estime que le nouveau tarif fixé doit être appliqué uniformément pour tous les numéros de la tranche 081 et non réservé à une nouvelle sous-tranche au sein de la tranche 081 ;
- **Calendrier proposé** : l'ARCEP souhaite recueillir l'opinion des acteurs avant de fixer un calendrier qui ne saurait en tout état de cause dépasser deux ans.

Question n°4 posée par l'ARCEP :
Quelle option privilégiez-vous pour l'évolution des numéros 081 ?

☞ **Position FIEEC sur les questions 3 et 4 :**

Comme cela a déjà été précisé, nous saluons les objectifs de la réforme des numéros 080 et 081, qui devraient améliorer la compréhension du consommateur mais des entreprises. Ces évolutions doivent nécessairement prendre en considération la question du financement, qui reste un sujet préoccupant pour les acteurs économiques.

En ce qui concerne la tarification des 081, les deux scénarios proposés constituent une évolution certaine en accord avec les objectifs poursuivis. Toutefois, il semble difficile, à ce stade d'en privilégier un par rapport à l'autre car les entreprises disposent de peu de visibilité quant à l'impact financier que leur mise en place pourra générer.

A noter : la consultation de l'ARCEP contient d'autres questions mais qui ne relèvent pas de la compétence des entreprises de la FIEEC. Notre position sera donc limitée aux quatre premières questions.