

ARCEP  
Direction de la régulation des marchés fixe et mobile  
7, square Max Hymans  
75730 PARIS cedex 15

Marseille le 18 septembre 2009

Monsieur

Ce courrier est en réponse à la consultation publique sur le projet de décision relatif aux numéros du plan national de numérotation commençant par 08.

**Nos propositions n'ont qu'un seul objectif, celui de clarifier la facturation à partir des mobiles auprès des Consommateurs.**

**Le problème ne vient pas de la surfacturation des numéros 08 , mais des coûts de transports des opérateurs mobiles.** Le consommateur se plaint qu'il n'a pas payé le prix annoncé.

Le simple fait d'annoncer : « hors surcoût éventuel des opérateurs mobiles » amplifie l'opacité de la facturation à partir des mobiles. Cette annonce n'aurait de sens que si ce surcoût était de 10% au maximum. Hors ce surcoût (environ 0,38 € /minute) correspond en moyenne au **double voire au triple du prix de base des numéros surtaxés.**

Il est en effet nécessaire et urgent de préciser les tarifs des différents paliers 08 xx xx xx xx à partir des téléphones mobiles.

Les habitudes des français ont complètement été modifiées sur les 7 dernières années. Le nombre de mobiles a maintenant largement dépassé les postes fixes.

Nous estimons qu'il y a abus de position dominante des opérateurs mobiles sur les tarifs appliqués aux consommateurs. Les coûts des numéros spéciaux ne sont plus respectés, dissimulés derrière des coûts de transport exorbitants

Nous espérons que nos remarques ci-dessous seront prises en compte.

Nous soutenons l'Autorité dans cette démarche.

Salutations distinguées

Didier DERDERIAN  
Président Directeur Général

## REPONSE A LA QUESTION N°1

NEOCOM MULTIMEDIA partage le constat fait par l'ARCEP.

## REPONSE A LA QUESTION N°2

II.1 Nous pensons que la création de nouvelle tranche 0800 et 0811 ne pourrait que créer une confusion dans l'esprit des consommateurs.

Les sociétés ayant souvent investi depuis des années sur ces numéros, il serait judicieux de garder les tranches actuelles et d'imposer aux opérateurs d'effectuer les modifications tarifaires propres à chaque tranche

II.2 L'idée de conserver une tranche dite « appel gratuit » doit être maintenue. Le surcoût de l'appelant étant pris en charge par les sociétés exploitant ces numéros, il pourrait y avoir pour les appels en provenance des mobiles une charge supplémentaire pour ces sociétés afin de conserver une tranche de numéro « appel gratuit » (sans aucune charge pour le consommateur)

Si une quelconque charge devait subsister, cette tranche n'aurait pu lieu d'exister

Idem pour les 0811 qui permettent une tarification locale quelque soit la région d'appel. Les surcoûts éventuels depuis le réseau mobile devant pris en charge par les sociétés exploitant ces numéros.

## REMARQUE SUR LE II.3

Concernant les autres tranches de numéros SVA, il faut continuer de distinguer les numéros à Coûts partagés de ceux à Revenus partagés :

**Concernant les 0 826 nous proposons une tarification simple de 0,15 € /mn depuis les fixes et 0,15€ /mn + décompté du forfait depuis les mobiles.**

La sur-facturation de 0,38 € / mn (SFR par ex) hors forfait est totalement anormale car même pas précisée sur la facture du consommateur. Un décompte du forfait serait nettement plus transparent vis-à-vis des consommateurs qui sont prêts à payer un surcoût.

Concernant les 08 9 X (dits coûts partagés), nous proposons **une tarification unique fixe et mobile (hors forfait) prenant en compte les coûts de transport éventuel des opérateurs.** Cela implique donc une augmentation du coût utilisateur à 0,50 € voire 0,70 € TTC PAR MINUTE pour la tranche 08 92 par exemple.

**Il est à noter que le coût utilisateur, pour l'ensemble des numéros à revenus partagés, n'a pas évolué depuis sa création il y a environ 15 ANS malgré l'inflation et le coût de la vie.**

### **REPONSE A LA QUESTION N°3**

La seconde option nous paraît la meilleure étant donné qu'elle privilégie le décompte du forfait du consommateur au surcoût de transport de l'opérateur mobile.

### **REPONSE A LA QUESTION N°4**

Nous sommes d'accord avec la position de l'Autorité, à savoir que le nouveau tarif fixé pour les 08 1X doit être appliqué uniformément pour tous les numéros de cette tranche et non réservé à une nouvelle sous-tranche.

### **REPONSE A LA QUESTION N°5**

La date du 1<sup>er</sup> janvier 2011 nous paraît raisonnable pour la mise en place définitive de cette nouvelle tarification.

### **REPONSE A LA QUESTION N°6**

Une 1<sup>ère</sup> phase d'ouverture au 1<sup>er</sup> janvier 2010 entraînera de nouveau une confusion chez les consommateurs.

Nous pensons donc que cela ne va pas dans la direction de « transparence » que veut donner l'Autorité sur les tarifs des coûts de communication.

### **REPONSE A LA QUESTION N°7**

Pas de données significatives

**REPONSE A LA QUESTION N°8**

Pas de remarques particulières.

**REPONSE A LA QUESTION N°9**

Pas d éléments significatifs.