

## Réponse de la société 118218 Le Numéro

**Consultation publique sur le projet de décision de l'ARCEP portant sur la définition des marchés pertinents de l'accès au service téléphonique et du départ d'appel en position déterminée, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre - 4ème cycle : 2014-2017**

La société 118 218 Le Numéro remercie l'ARCEP de la possibilité qui lui est offerte de s'exprimer sur son projet de décision relative au quatrième cycle d'analyse des marchés fixes.

L'ARCEP propose notamment les évolutions suivantes :

- exclure le départ d'appel vers les SVA du périmètre du marché de gros pertinent du départ d'appel en position déterminée ;
- supprimer la régulation asymétrique sur la prestation de départ d'appel vers les numéros SVA à laquelle Orange est tenue, en mettant définitivement fin à tout contrôle tarifaire.

**1. L'exclusion du départ d'appel vers les SVA du périmètre du marché régulé ne peut être envisagée sans une action forte sur les offres de reversement, qui sont de moins en moins raisonnables.**

Le Numéro est depuis toujours opposé à la suppression de la régulation asymétrique mais souligne avec force que si l'ARCEP devait la retenir, elle devrait simultanément intervenir avec détermination pour assurer une application vigoureuse de la régulation dite symétrique.

**1.1. Le Numéro a toujours soutenu qu'une régulation asymétrique devait s'imposer à tous les opérateurs de départ, en raison de leur situation de monopole, qui n'est pas contestée.**

Le Numéro a fait part de ses réserves sur l'allègement de la régulation asymétrique qui a contraint Orange à proposer aux services de renseignements des prestations de départ d'appel et de facturation pour compte de tiers orientées vers les coûts.

En particulier, Le Numéro avait en son temps contesté un premier allègement visant à remplacer l'obligation d'orientation vers les coûts par une simple obligation de non excessivité tarifaire. La décision de l'ARCEP n°2007-0667 avait été annulée par le Conseil d'Etat.

Malgré les remarques de l'Autorité de la Concurrence appelant une analyse séparée du marché de gros du départ d'appel SVA, qui aurait conduit à constater que chaque opérateur de boucle locale était en situation de monopole, l'ARCEP n'a pas identifié distinctement ce

marché lors du troisième cycle d'analyse. Seule une obligation de pratiquer des obligations de non excessivité a été reprise, pour Orange, en 2011.

Aujourd'hui, les spécificités relevées par l'Autorité de la concurrence dans son avis 11-A-07 conduisent l'ARCEP à exclure le départ d'appel vers les SVA du marché pertinent du départ d'appel en position déterminée.

Pour autant, l'ARCEP n'envisage pas de soumettre à une régulation tarifaire tous les opérateurs de départ qui sont cependant, comme elle le reconnaît, en situation de monopole : *« Chaque opérateur de départ détient, structurellement, un monopole sur la fourniture du départ d'appel à destination de numéros SVA au départ des accès téléphoniques de ses clients »*. (Projet, page 23).

L'ARCEP estime que ses décisions de 2007 ainsi que celle de 2010 réglant le différend entre Orange et SFR suffisent à régler les questions auxquelles sont confrontés les exploitants de services à valeur ajoutée. Elle indique à cet égard que :

*« Ce cadre, ainsi précisé, apparaît aujourd'hui suffisant pour garantir les conditions d'une concurrence effective sur le marché, au bénéfice des utilisateurs finals de la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée téléphonique. L'Autorité estime en conséquence qu'il n'est pas justifié de continuer à soumettre Orange à une régulation ex ante (...) ni justifié, ni proportionné de soumettre à une régulation asymétrique chaque opérateur départ »* (Projet, page 24).

Tel n'est pas l'avis de Le Numéro, qui constate que les offres de reversements sont totalement déraisonnables et les taux de commission imposés par les opérateurs de départ tout à fait excessifs.

## **1.2. Les offres de reversement sont de moins en moins « raisonnables »**

Selon l'ARCEP, une régulation asymétrique ne se justifie pas en raison de l'instauration, en 2007, d'une régulation symétrique imposant aux opérateurs de départ de faire droit aux demandes raisonnables d'accès et de reversement.

Pour les raisons soulignées par l'Autorité de la Concurrence dans son avis 08-A-03, le caractère raisonnable de ces offres ne peut être attendu du seul fonctionnement du marché.

C'est bien ce que l'on constate en observant l'évolution des taux de reversement proposés par les opérateurs départ sur la période 2006-2014 : le tableau annexé couvert par les secret des affaires le montre.

Les opérateurs imposent aujourd'hui des taux de commission qui, pour certains, ont doublé en un an.

Ainsi, Orange a publié en mai 2014 une offre de reversement qui prévoit de fortes augmentations, y compris pour les services des paliers tarifaires les moins élevés.

Ainsi la grille tarifaire d'Orange en 2010 prévoyait un taux de peines et soins s'échelonnant de 3,5% (vers les numéros de la forme 081BPQ) à 15% (vers les numéros de la forme

0899PQ)<sup>1</sup>. La grille tarifaire de SFR en 2010 prévoyait des taux de peines et soins s'échelonnant, respectivement pour ces formes de numéros, de 4 % à 15%<sup>2</sup>.

La grille tarifaire publiée en mai 2014 par Orange prévoit des taux qui s'échelonnent, pour ces mêmes numéros, de 15% à 30% !

Les autres opérateurs sont sur des trajectoires comparables.

Comme l'indique cette offre, les taux de commission ont véritablement « explosé » y compris pour les services les moins chers : de 3,5 à 15% !

En outre, les grilles tarifaires des opérateurs font apparaître que les taux augmentent avec le prix de détail choisi par l'éditeur pour son service. Il ne s'agit pas pour eux de s'opposer aux tendances inflationnistes des éditeurs, mais plutôt d'en tirer bénéfice.

Ceci signifie en effet concrètement que les opérateurs de départ estiment « raisonnable » qu'à l'occasion d'une augmentation du prix de détail d'un service choisi par l'éditeur de ce service, ils accroissent leur marge sur le marché de l'accès en imposant aux exploitants de numéros SVA une augmentation de leur taux de commission.

### **1.3. La cohérence du dispositif proposé suppose donc une action forte de l'ARCEP, dans le cadre de sa compétence de règlement des différends, sur les offres de reversement pour assurer leur caractère raisonnable.**

Le Numéro souligne que le dispositif envisagé doit être accompagné par une action forte et volontariste pour assurer le caractère « raisonnable » des offres de reversement.

Il paraît particulièrement nécessaire que l'ARCEP s'oppose à toute augmentation des marges des opérateurs de départ, et à toute augmentation des tarifs d'accès payés par les opérateurs d'arrivée lorsque les éditeurs choisissent d'augmenter le prix de détail de leur service.

L'ARCEP doit, comme l'indiquait le Conseil d'Etat, demander à l'opérateur de justifier des coûts afférents à sa contribution au service rendu à l'utilisateur final.

Faute d'une action forte pour appliquer sa décision de régulation « symétrique » de 2007, l'ARCEP ne peut envisager de ne pas imposer des obligations tarifaires asymétriques à tous les opérateurs départ.

## **2. La facturation aux exploitants des numéros de la prestation de départ d'appel vers les SVA devrait disparaître**

Les services de renseignement sont exclus de la plus grande partie de la réforme des SVA introduite par la décision n° 2012-0856 : en particulier les nouvelles dispositions relatives à la tarification du prix du service (« S ») ne leur sont pas applicables.

---

<sup>1</sup> Décision ARCEP 2010-1254 de règlement du différend SFR/ France Télécom

<sup>2</sup> Décision ARCEP 2010-1351 de règlement du différend France Télécom/SFR

Toutefois, les services de renseignements sont concernés par la généralisation du schéma dit du « C+S », qui impose de distinguer la composante « C » correspondant au coût de la communication, facturée par l'opérateur de départ à l'appelant sur le marché de détail et la composante « S » représentative du prix du service qui est payé à l'éditeur.

## **1.1. Le départ d'appel ne devrait plus être facturé aux exploitants des numéros SVA, en raison de la généralisation du schéma « C+S »**

La recommandation de l'ARCEP de mars 2014 concernant les marchés de gros de l'interconnexion SVA envisage les évolutions de la prestation de départ d'appel pour tenir compte de la généralisation de ce schéma. Selon la recommandation n°3 de l'ARCEP :

*« Pour les numéros à tarification majorée, il est recommandé qu'aucune prestation de départ d'appel SVA, fixe ou mobile, ne soit facturée sur le marché de gros par l'opérateur de départ, fixe ou mobile, à l'opérateur d'arrivée ».*

## **1.2. L'écart tarifaire entre le départ d'appel des différents opérateurs devrait disparaître lors de l'entrée en vigueur de la décision d'analyse des marchés soumise à la présente consultation.**

La Décision de l'ARCEP n° 2011-0926 du 26 juillet 2011 avait encadré l'évolution pluriannuelle du tarif de départ d'appel vers les SVA de Orange, tout en indiquant que *« l'Autorité s'attend à ce que les tarifs de départ d'appel à destination de numéros SVA des opérateurs alternatifs diminuent régulièrement au cours du prochain cycle d'analyse de marché ... Par conséquent, l'écart tarifaire devrait avoir notablement réduit d'ici la fin de ce cycle d'analyse de marché (2014). Cette tendance pourrait donner lieu à une symétrie effective des régimes de régulation des départs d'appel à destination de numéros SVA de France Télécom et des opérateurs alternatifs au quatrième cycle d'analyse de marché (2014-2017) »* (décision, page 102).

Cela étant, nous notons que des opérateurs de départ continuent de demander à Le Numéro, de payer, à compter du 1er janvier 2014, un tarif de départ d'appel vers ses numéros plus élevé que celui d'Orange qui est de 0,40 ct/min.

## **PJ**

- Annexe 1 **SECRET DES AFFAIRES** : évolution des taux de reversements
- Annexe 2 : offre d'interconnexion SVA d'Orange mai 2014.