



Réponse de SFR à la consultation publique de l'ARCEP sur l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08

Consultation publique du 29 juillet au 12 octobre 2011

I. Un problème identifié, la lisibilité de l'information tarifaire, pourtant bien moins importante que la récurrence des pratiques frauduleuses (notamment les spams SMS entraînant un appel surtaxé)

En premier lieu, SFR remarque que l'étude menée par Harris Interactive pour l'Autorité au sujet des services à valeur ajoutée a eu lieu avant que les opérateurs mobiles n'intègrent la composante relative à la communication (C) dans les forfaits pour les appels vers les numéros commençant par 0800 et 0810. Depuis, les Messages Gratuits d'Information Tarifaire (MGIT) ont également été mis en place ainsi que le serveur vocal 3008 permettant à tout consommateur de connaître le prix du Service (S) et le prix de la Communication (C) correspondant à son cas particulier. En conséquence, **SFR s'interroge sur la pertinence des conclusions relatives aux prix des services ainsi proposés qui s'appuieraient sur les résultats de cette étude.**

A ce titre, SFR souhaite indiquer à l'Autorité que la part des SVA dans les litiges reçus par le service consommateur de SFR est en nette diminution grâce aux efforts des opérateurs vis-à-vis des numéros commençant par 0800 et 0810, correspondant à des services subis par les consommateurs, et dont ils ne sauraient s'abstraire, par opposition aux autres tranches de numéros, reflétant à la fois un libre choix des prestataires de services quant à la tarification qu'ils souhaitent appliquer aux services qu'ils proposent, ainsi qu'un libre choix des consommateurs qui n'ont aucune contrainte les obligeant à appeler des services ainsi proposés (météo, bourse, jeux, horoscope...). En revanche, SFR remarque que plus de 75% des signalements de spams SMS au 33 700 portent sur des spams incitant à un appel en rebond vers des numéros commençant par 089 (avec une croissance du nombre de signalements de plus de 400% depuis janvier 2011). **Ce type de fraude constitue certainement le principal problème relatif aux SVA pour les consommateurs.**



De plus, SFR note que l'étude d'Harris Interactive ne distingue pas les appels émis vers des services à valeur ajoutée depuis un poste fixe, de ceux émis d'un terminal mobile. Dès lors, il n'est pas possible d'imputer au mode de tarification existant dans le mobile (et particulièrement à l'existence d'une composante « C ») le manque de lisibilité tarifaire ainsi que le ressenti des consommateurs quant aux tarifs de ces services, puisque ces appréciations des consommateurs portent à la fois sur des appels émis depuis un poste fixe (et donc sur le prix du service seul) et sur des appels émis depuis un terminal mobile.

En conséquence, SFR considère que **le seul problème réellement identifié par l'Autorité relève de la lisibilité tarifaire des services à valeur ajoutée, et que la priorité des actions envisagées devrait porter sur la lutte contre les spams.**

II. Une uniformisation des modèles économiques : une solution inutile et destructrice de valeur

La question de la lisibilité tarifaire des services à valeur ajoutée peut être résolue simplement par la mise en place de signalétiques appropriées et didactiques, sans imposer une uniformisation des modèles économiques entre le fixe et le mobile. A ce titre, SFR souligne que les consommateurs ont parfaitement conscience que les tarifs unitaires des appels interpersonnels varient d'une offre à l'autre, et tout particulièrement d'un écosystème (fixe vs. mobile) à l'autre, et sont donc tout à fait à même de comprendre que les modèles économiques ne soient pas les mêmes entre ces deux écosystèmes.

Par ailleurs, si des études complémentaires permettaient d'isoler, comme facteur de perte de lisibilité pour les consommateurs, la composante relative à la communication dans le modèle de tarification des appels vers les services à valeur ajoutée depuis un terminal mobile, il suffirait d'imposer à chaque opérateur mobile qu'il fixe pour toutes ses offres mobiles une composante « C » unique et non banalisée, pour atteindre un niveau élevé de compréhension tarifaire pour les consommateurs. De façon alternative, sous cette même hypothèse et afin de répondre aux exigences de la LME, il pourrait être envisagé d'imposer à chaque opérateur mobile de fixer une composante « C' » unique, qui viendrait en complément d'une composante « C » banalisée pour les appels à partir d'un certain palier tarifaire (typiquement 0,06 €/ minute, afin de pérenniser les efforts des opérateurs). **Il est tout à fait possible de répondre aux préoccupations de l'Autorité sans avoir recours à une uniformisation des modèles économiques, solution disproportionnée qui impactera fortement les opérateurs.** A ce titre, **SFR considère qu'imposer, a posteriori, aux opérateurs d'intégrer dans leurs forfaits la composante relative à la communication** alors que par construction de leurs forfaits, les opérateurs avaient uniquement inclut les communications interpersonnelles, ce qui exclut tout appel vers des SVA, **revient à remettre gravement en cause le principe de liberté tarifaire.**



Afin d'estimer les impacts d'une uniformisation des modèles économiques, SFR s'appuie sur plusieurs hypothèses sous-jacentes aux orientations du texte de la consultation. Ainsi, SFR considère que si l'Autorité décidait d'imposer une uniformisation des modèles économiques, il s'agirait soit d'un modèle « C+S » avec une composante « C » banalisée (hypothèse fortement suggérée par le texte de la consultation), soit d'un modèle « P » avec des tarifs de départ d'appels pour le mobile alignés sur ceux existant actuellement sur le fixe (un tel alignement pouvant être compris comme la résultante de futurs règlements de différends par l'Autorité).

Pour SFR, une généralisation du modèle « C+S », avec une composante « C » banalisée, compte-tenu de l'évolution des offres des opérateurs en matière d'appels, reviendrait à une perte intégrale (1) des montants correspondant à la composante « C » sur le mobile, et (2) des montants correspondant aux départs d'appels sur le fixe. De même, une généralisation du modèle « P » avec des tarifs de départ d'appels pour le mobile alignés sur ceux existant actuellement sur le fixe reviendrait, peu ou prou, à une perte de la quasi-totalité des montants correspondant à la composante « C » sur le mobile.

Ainsi, **pour SFR, une généralisation d'un modèle économique, quel qu'il soit, serait fortement destructrice de valeur.** Il est probable que cette destruction de valeur impacte également d'autres opérateurs, aussi **le risque d'une répercussion sur les prix de détail ne peut être exclu**, ce qui reviendrait à mettre à contribution l'ensemble des consommateurs, pour une modification de modèle économique qui n'impacterait qu'une minorité de consommateurs utilisant régulièrement des services de jeux téléphoniques, de voyance, d'horoscopes...

De plus, SFR souhaite souligner que **l'orientation qui semble prise par l'Autorité**, compte-tenu de la rédaction du texte de la consultation, à savoir la généralisation du modèle économique « C+S » avec une composante « C » banalisée, **aurait pour effet de favoriser l'opérateur historique.** En effet, ce dernier dispose d'un parc encore conséquent de clients ne bénéficiant pas d'appels fixes illimités, pour lesquels la composante « C » se substituerait, de façon favorable pour l'opérateur historique, au départ d'appel régulé. Le panier du Service Universel ne permet pas réellement de compenser cet avantage, puisque l'opérateur historique pourrait compenser facialement cet avantage en réduisant ses tarifs de détail pour les appels fixes vers mobiles, tarifs faisant eux l'objet d'une concurrence des opérateurs alternatifs.



Enfin, SFR attire l'attention de l'Autorité sur la complexité opérationnelle inhérente à un modèle économique « C+S » pour ses clients VGA qui sont sur le réseau de l'opérateur historique. En effet, pour ces clients, SFR n'a pas de visibilité sur les flux de trafic à destination de ces numéros, et la convention passée avec l'opérateur historique impose à SFR de répercuter, sans marge de manœuvre, les tickets de facturation valorisés émis par l'opérateur historique. Dès lors, alors que pour ces clients il serait légitime que SFR puisse fixer un tarif pour la composante « C », SFR ne pourrait contrôler le trafic vers les numéros SVA et la facturation qui en découle.

III. Tarifs « normaux », numéros « surtaxés »... l'utilisation de termes courants du langage risque de biaiser la compréhension du droit des communications électroniques

SFR souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur les risques de dérives d'interprétations multiples qui pourraient découler d'une qualification de « normaux » pour des tarifs, quels qu'ils soient. En effet, l'utilisation d'un tel terme aurait pour conséquence immédiate de qualifier « d'anormaux » tous les autres tarifs, ce qui n'aurait pas de sens et serait même stigmatisant.

SFR suggère donc d'éviter l'utilisation abusive d'un terme de langage trop courant, et ne peut que préférer que l'Autorité fasse référence au tarif d'un appel vers les numéros fixes géographiques et métropolitains.

De même, SFR estime souhaitable de modifier la définition des « appels surtaxés », qui a aujourd'hui pour conséquence de détourner vers des numéros non géographiques (commençant par 09) des entreprises souhaitant se conformer aux dispositions de la loi de modernisation de l'économie, alors que cette tranche de numéros ne répond pas aux exigences techniques des services que ces entreprises entendent apporter aux consommateurs. Ainsi, il serait souhaitable que, dans le cadre d'un modèle économique « C+S », la qualification de « surtaxé » d'un numéro dépende uniquement de la valeur de la composante « S » qui lui est associé (i.e. tout numéro dont cette composante serait strictement positive serait considéré comme surtaxé).

SFR souligne que cette définition d'un « appel surtaxé » ne nécessite aucunement une banalisation de la composante relative à la communication (« C »). A ce titre, il semble utile de rappeler que **la gratuité de l'accès à un service à valeur ajoutée induit des effets pervers de perte de qualité de service**, et notamment de disponibilité des téléconseillers, ces derniers étant sollicités plus que de raison en cas de gratuité totale du service. Cette analyse était d'ailleurs partagée par **le Ministre de l'Economie** qui, au sujet des tarifs d'appels vers Pôle Emploi, **estimait que tout service a un coût, et si un service n'est pas associé à un minimum de prix, « soit [ce service] est sans valeur, soit on en abuse ».**



Aussi, afin d'éviter une dégradation inhérente à un abus d'utilisation, il est nécessaire d'associer un tarif non nul (composante « C ») au coût de la communication (puisque dans le cas de services pour lesquels le prestataire du service opte pour un tarif (composante « S ») nul, les opérateurs ne bénéficient d'aucune rémunération pour peines et soins). Dès lors, imposer une banalisation de la composante relative à la communication (« C »), qui reviendrait à réduire à zéro cette composante du fait de la généralisation des offres incluant des appels illimités, aurait mécaniquement pour effet de dégrader les services fournis par des numéros non surtaxés.

IV. Une nécessaire prise en compte de l'existant en cas de modification des systèmes

Toute modification des systèmes existants nécessitera (1) un délai technique de développement et de déploiement dans les réseaux des opérateurs et (2) une nouvelle grille tarifaire permettant de compenser les pertes inhérentes aux nouveaux mécanismes mis en place.

En effet, modifier les systèmes en place suppose d'intégrer de nouveaux développements dans les roadmaps existantes de déploiement réseaux et SI des opérateurs et, à date, ces modifications ne sont pas prévues (ni provisionnées financièrement). Ceci s'applique non seulement à l'unification des modèles (C+S ou P), mais également à l'abandon des tarifications horaires et mixtes pour simplifier la structure des paliers tarifaires, simplification à laquelle SFR souscrit pleinement, et à la bascule vers une tarification à la seconde dès la première seconde, pour laquelle SFR est interdépendant des modes de facturation de l'opérateur historique.

De tels modifications et développements sont particulièrement impactants et ne peuvent être justifiés sur les réseaux et systèmes d'informations du RTC, à l'heure où les opérateurs déploient des solutions IP. Aussi, **afin d'assurer une pérennité des investissements et des développements, SFR souhaite que si une modification des systèmes était décidée par l'Autorité, son intégration puisse se faire dans le cadre d'une transition des réseaux vers un mode tout IP.**

En conséquence, **en cas de changement de modèle imposé par l'Autorité, SFR préfère que celui-ci s'opère en une fois**, une telle bascule permettant également une meilleure compréhension et une plus forte adhésion des consommateurs qu'un calendrier de bascule étalé dans le temps en fonction des services. Ainsi, dans la mesure où l'intégration des numéros commençant par 0800 et 0810 dans les forfaits a permis de réduire significativement les plaintes relatives aux SVA, et afin de tenir compte des raisons techniques évoquées ci-dessus, SFR considère qu'une telle bascule ne doit pas être imposée avant 2015.



En revanche, la création d'une gamme de paliers à l'acte, qui viendrait s'ajouter à l'existant, sans le modifier, semble pouvoir être menée à plus court terme. Bien que cela ne simplifierait pas nécessairement la compréhension de la grille tarifaire des services à valeur ajoutée, SFR est favorable à la mise en place de ce type de paliers, la demande des fournisseurs de services méritant d'être entendue.

Concernant les valeurs d'une future grille tarifaire, SFR estime qu'il est nécessaire de disposer du modèle final pour proposer, de façon rigoureuse, des paliers qui permettraient de prendre effectivement en compte les pertes inhérentes à un nouveau modèle (comme la tarification à la seconde dès la première seconde).

En conséquence, SFR considère que les travaux menés par la Fédération Française des Télécoms, relatifs à une nouvelle grille tarifaire, ne sauraient être considérés par l'Autorité comme une réponse engageant les opérateurs, puisque construite sans s'appuyer sur des hypothèses assurées. De plus, SFR souhaite que, si une nouvelle grille tarifaire doit être définie, celle-ci permette une augmentation naturelle des prix, permettant à l'ensemble des SVA de suivre cette augmentation sans avoir à changer de numéro. Cela suppose une anticipation de ces changements tarifaires par l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur, soit donc un délai de mise en œuvre.

Si ceux-ci devaient avoir lieu, il serait souhaitable d'articuler ces deux chantiers (changement de modèle et nouvelle grille tarifaire) afin de coordonner de façon efficace les développements et la communication vis-à-vis des consommateurs.

V. Eléments complémentaires relatifs aux tranches de numéro

Concernant la proposition de l'Autorité quant à une subdivision de la tranche 080, SFR souhaite faire part des risques inhérents à une telle subdivision. En effet, tout d'abord, une telle subdivision poserait des difficultés pour la tranche 0809 qui est aujourd'hui utilisée pour certains publiphones. Ensuite, elle aurait des impacts conséquents sur les numéros existants commençant par 0800 (et 0805), les entreprises utilisant ces numéros devant probablement en changer, sauf à développer la fonctionnalité de tarification au numéro qui soulève de nombreux problèmes (cf. infra).

Ainsi, SFR suggère d'utiliser, pour les numéros gratuits (C=0 ; S=0) la tranche 0808 qui existe déjà et est prête à être utilisée par tous les opérateurs. SFR considère que cette tranche devrait suffire pour répondre aux besoins exprimés par les entreprises souhaitant disposer de ce type de numéros. Cependant, si le succès de ces numéros venait à se concrétiser, SFR suggère que les tranches 0806 et 0807 puissent être également utilisées afin d'éviter toute pénurie. Pour ces numéros, SFR est favorable au principe du maintien du modèle de tarification de gros actuel, mais considère qu'il est prématuré de porter un jugement sur les tarifs des départs d'appels.



De même, concernant l'encadrement tarifaire des tranches 30PQ et 31PQ, SFR estime préférable d'éviter toute renumérotation, et suggère à l'Autorité de privilégier le « Scénario 1 », qui laisse les entreprises libres de leur choix, sans avoir à anticiper une renumérotation forcée.

SFR est favorable à l'alignement des catégories de la signalétique tarifaire sur les valeurs des différents plafonds réglementaires, sujet sur lequel le groupe de travail ad hoc de la Fédération Française des Télécoms travaille actuellement. En revanche, SFR ne partage pas les catégories figurant dans l'exemple illustratif du texte de la consultation, celui-ci faisant référence à une composante relative à la communication « C » banalisée, sous la forme de note de bas de page.

De même, si SFR est favorable au principe de la création d'une tranche dédiée aux services susceptibles de faire l'objet d'un filtrage par un système de contrôle parental, il semble prématuré de s'exprimer sur un choix de tranche correspondant tant qu'un nouvel encadrement tarifaire des catégories de numéros 08 n'est pas fixé par l'Autorité.

En revanche, SFR ne souhaite pas que l'Autorité modifie le mode d'attribution de numéros longs commençant par 08 en diminuant la taille des blocs de 10 000 numéros à 1 000. En effet, un tel mode d'attribution complexifierait les référentiels tarifaires et multiplierait mécaniquement le risque de saturation des équipements réseaux en augmentant significativement le nombre de routes qui devront être intégrées au sein des tables de traduction des commutateurs.

SFR n'a pas d'objection à la fermeture de la tranche 0884.

Par ailleurs, SFR est favorable au principe de retenir le format 510P à 515P pour les nouveaux préfixes de conservation du numéro mobile. Afin de tenir compte des contraintes sur les équipements des réseaux des opérateurs, SFR estime qu'un délai minimum de 6 mois est nécessaire pour l'utilisation de chaque nouvelle tranche à cette fin.

Concernant la réservation d'une tranche d'un million de numéros pour l'usage technique interne des opérateurs, SFR tient à souligner qu'il ne sera pas possible techniquement de migrer sur de nouveaux blocs les tranches déjà allouées à cet usage pour le mobile (préfixe 655 par exemple). Par ailleurs, SFR estime que la tranche 0999PQMCDU n'est pas adaptée aux tests sur le réseau mobile, tests pour lesquels des tranches mobiles sont préférables.



De plus, SFR souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur la possibilité offerte aux abonnés SFR d'utiliser la numérotation monégasque directe (9BPQMCDU), parmi laquelle figure la tranche 9999, si bien que si la tranche 0999 était choisie par l'Autorité, cela obligerait SFR à modifier ses tables de traduction afin d'éviter des conflits entre numérotation monégasque et numérotation française.

Enfin, afin de répondre à la raréfaction des ressources en numérotation pour la tranche 0892 dans le cadre d'une refonte de la grille tarifaire, SFR est favorable à une solution qui évite (ou à défaut, réduit autant que possible) une migration de services, toujours complexe à réaliser. SFR constate que la proposition de l'Autorité permet de répondre à cette contrainte, mais tient à souligner que l'extension de la tranche 0892 aux tranches 0893 et 0894 permet également d'y répondre, tout en préservant la lisibilité pour les consommateurs.

VI. Tarification au numéro et modulation tarifaire en cours d'appel

SFR considère par ailleurs que la fonctionnalité de tarification au numéro pose plus de difficultés qu'elle n'apporte de solutions.

Tout d'abord, une telle fonctionnalité risquerait de favoriser les pratiques de fraude, par exemple les « ping call » qui pourraient se présenter sous la forme de numéros SVA avec connotation tarifaire faible (ex : 0810) mais appliqueraient un tarif particulièrement élevé. Pour éviter ce type d'effets négatifs pour l'ensemble du marché SVA, un tarif au numéro ne devrait que pouvoir être inférieur ou égal à la valeur de la tranche dans laquelle il se situe. De même, sans encadrement spécifique, il pourrait être tentant, pour un numéro devant faire l'objet d'un filtrage par un système de contrôle parental d'utiliser une telle fonctionnalité pour essayer de s'abstraire du contrôle parental.

De plus, cette fonctionnalité entraîne une perte de lisibilité pour les consommateurs, qui supposerait de contraindre la tarification d'un numéro à rester au sein d'une même catégorie tarifaire, et ainsi s'appuyer sur la signalétique tarifaire qui serait mise en place.

Par ailleurs, la fréquence des modifications des tarifs, et les préavis associés, doivent être également encadrés, des modifications multiples et répétées étant non seulement difficilement compréhensibles par les consommateurs au regard de leurs factures, mais également très difficiles à facturer à ces derniers.

Ensuite, la mise en œuvre de la facturation au numéro passe par la mise en place d'une base de données centralisée avec laquelle devront interagir tous les opérateurs acteurs de la chaîne de valeur. Ceci pose des problèmes de complexité et de coûts de mise en œuvre d'une telle base, mais également de coûts d'accès à cette base (l'inscription et le changement dans la base APNF ont un coût de 0,50 € pour les opérateurs).



Il est dès lors probable que les plus petits opérateurs ne pourront pas s'interfacier avec celle-ci, ce qui posera des problèmes opérationnels d'information des consommateurs et de facturation entre opérateurs.

Une telle modification sera particulièrement complexe étant donné le schéma actuel de reversements en « cascade », avec une intermédiation financière de tous les acteurs de la chaîne, pour certains types de numéros, alors qu'une facturation en « étoile » est utilisée pour d'autres numéros. En effet, actuellement les blocs de numéros à paliers intermédiaires (les ex-« coûts partagés ») font l'objet d'une intermédiation financière, et donc d'un reversement du tarif public en cascade par l'ensemble des opérateurs de la chaîne de routage, alors que les numéros de palier élevés, (les ex-« revenus partagés ») ne font pas l'objet d'une intermédiation financière et sont facturés par les éditeurs SVA directement à l'opérateur commercial de l'appelant. Une tarification au numéro n'est pas compatible avec ce schéma relativement complexe. Cela impactera l'ensemble des chaînes de facturation des opérateurs et éditeurs, si bien que sa mise en œuvre doit prendre en compte l'homogénéisation et donc la refonte des règles de facturation de l'ensemble des acteurs.

Enfin, si une telle solution devait être mise en œuvre, ce qui nécessiterait plusieurs millions d'euros d'investissement et un délai technique de 3 ans environ, elle doit s'insérer dans un cadre pérenne et se faire dans le cadre d'une transition des réseaux vers un mode tout IP (cf. supra).

Il en va de même pour la fonctionnalité de mise en œuvre de la modulation tarifaire en cours d'appel, pour laquelle les mécanismes permettant d'assurer le recueil du consentement du consommateur pour moduler le tarif de l'appel sont particulièrement complexes à mettre en œuvre. A cette fin, il pourrait être envisagé de restreindre la possibilité de modulation du tarif à une seule occurrence par appel.

VII. Appels à rebond et déontologie

Concernant les appels à rebonds, et en complément du dispositif 33 700 récemment étendu au signalement de ce type d'appels, SFR considère que seuls les numéros commençant par 089 devraient faire l'objet de mesures spécifiques afin d'éviter que les consommateurs ne pâtissent de ce type de pratiques, sans pour autant pénaliser l'activité économique de démarchage téléphonique, dont les plates-formes utilisent des numéros commençant par 081 et 082.

A cette fin, SFR serait prête à mettre en place un dispositif qui rendrait inaccessible au rappel le numéro (0899) utilisé pour l'appel initial.



Selon SFR, l'association SVA+ qui est actuellement mise en place et réunit les fournisseurs de services et les opérateurs, permettra de répondre aux besoins identifiés par l'Autorité en matière de contrôle déontologique.

VIII. Numéros à fonctionnalité banalisée

SFR est favorable à l'attribution de numéros à fonctionnalité banalisée pour les services de conservation du numéro, d'identification du dernier appelant, du secret appel par appel et de messagerie vocale. Pour ces trois derniers services, SFR souhaite que les numéros 3131, 3651 et 3103 soient restitués par l'opérateur historique afin de devenir des numéros à fonctionnalité banalisée et que l'ensemble des opérateurs puissent les utiliser pour l'accès à ces services, sans perturber les habitudes des consommateurs.

Si l'Autorité souhaite imposer une nouvelle tranche pour d'autres numéros à fonctionnalité banalisée, SFR estime que les services visés par de tels numéros ne nécessitent pas l'immobilisation d'une tranche de 100 numéros, et qu'en conséquence la tranche 317Q devrait être privilégiée.