

Contribution de Keyyo à la consultation publique « Numérotation – Evolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 », ouverte du 29 juillet 2011 au 12 octobre 2011.

Synthèse

Devant le constat d'une diminution globale du chiffre d'affaire des services de numéros spéciaux (hors 118 XYZ) de plus de 40% sur 6 ans, Keyyo remercie l'ARCEP de l'occasion donnée aux acteurs du marché de s'exprimer au travers de cette consultation publique ambitieuse. Ambitieuse car la réussite des évolutions qui en découleront passe par une reprise de confiance par les consommateurs et les éditeurs de services dans les mécanismes de facturation ou de reversement, ainsi que ceux de contrôle. Pour cela, Keyyo prône la mise en place de grilles tarifaires simples et identiques entre tous les opérateurs, aisément lisibles pour les utilisateurs. Si les opérateurs de boucles locales mobiles pourront y voir une menace immédiate sur leurs chiffres d'affaires, Keyyo estime que le nouveau modèle apportera une réelle cure de jouvence aux numéros spéciaux de nature à rétablir à la hausse les volumétries sur ce marché. En parallèle, une nouvelle instance réactive et forte devra s'assurer du respect des règles de déontologie qu'elle aura éditées. Ainsi, le consommateur pourra se tourner sans crainte vers les numéros spéciaux enfin débarrassés de leur image de repaire de flibustiers.

Réponses

Question n° 1.

Que pensez-vous des facteurs clés de succès d'une réforme du système des numéros courts et des numéros longs commençant par 08 ? Quelles sont, en particulier, vos attentes en matière de prévisibilité des impacts des évolutions ?

Keyyo rejoint l'analyse de l'ARCEP sur les causes probables du détournement des consommateurs ainsi que des éditeurs sérieux des numéros spéciaux : un défaut grave de lisibilité des tarifs, un manque de transparence de la part des opérateurs et des éditeurs et un développement de la fraude qui conduisent à une perte de confiance dans les numéros surtaxés. Le phénomène de la fraude est particulièrement vicieux sur les tranches tarifaires hautes puisqu'au-delà des dégâts causés auprès des consommateurs, il incite également les prestataires de services sérieux à se tourner vers des solutions alternatives afin de ne pas pâtir de la piètre image que ces numéros véhiculent actuellement. En conséquence, la proportion des services réels chute aggravant ainsi la perte de confiance générale.

Une tarification claire, justifiée auprès des consommateurs et une meilleure prise en compte des plaintes des consommateurs pouvant conduire à un blocage plus rapide des versements pour l'éditeur de services suspects et donc à un remboursement partiel des consommateurs nous apparaît essentiels à une réforme réussie des numéros spéciaux.

Si les solutions retenues imposent une renumérotation des ressources attribuées aux clients, une phase transitoire de l'ordre de 12 mois aidée par des relais média importants, ainsi qu'un accompagnement financier permettant aux clients la modification de leurs différents visuels et le reparamétrage de leurs équipements nous semble nécessaires. De même en cas d'évolutions techniques importantes.

Question n° 2.

Que pensez-vous de l'intérêt d'homogénéiser la structure tarifaire entre les différentes boucles locales au regard de l'objectif d'amélioration de la lisibilité et de la transparence ?

Cette homogénéisation nous semble indispensable.

Question n° 3.

Comment jugez-vous l'intérêt d'aligner la facturation de la composante « C » sur celle d'un tarif perçu comme « normal » par les utilisateurs ?

Keyyo rejoint l'ARCEP sur son interprétation de la notion d'appel « normal ». Cependant, dans le cas d'appels métropolitains, les décisions récentes de l'ARCEP (11-0483 et 11-0926) imposent une marche forcée vers un coût des terminaisons fixes et mobiles très bas. La composante C nous semble donc vouée à disparaître ou à minima à converger entre boucles locales fixes et mobiles.

Question n° 4.

Estimez-vous que les précisions ci-dessus qualifient explicitement comme normale la facturation de la composante « C » ?

La définition donnée nous semble claire.

Question n° 5.

Quels avantages et inconvénients identifiez-vous pour la mise en place du modèle « C+S »? En particulier, quelles sont vos estimations d'impacts économiques pour les acteurs du marché ?

Ce modèle permet des différences tarifaires entre les différents opérateurs ce qui est naturel en environnement concurrentiel. Cependant, dans le cadre des numéros spéciaux, nous avons vu qu'il était indispensable d'afficher

une tarification claire auprès des consommateurs, ce qui du point de vue de Keyyo, ne saurait être atteint que par une tarification identique chez tous les opérateurs.

Par ailleurs, la composante C envisagée se rapprochant du tarif de départ d'appel existant, le modèle imposerait donc la disparition de la composante 'majoration SVA'. Même si celle-ci est faible, cela se traduira par une diminution du chiffre d'affaires (CA) des opérateurs départs.

Question n° 6.

Que pensez de la mise en place du modèle « P » sur le marché de détail et sur le marché de gros ? Comment évaluez-vous ses impacts économiques sur les acteurs de la chaîne de valeur ? Quelle est votre analyse de l'incertitude économique en résultant ?

Comme abordé précédemment, la composante C devant inévitablement tendre vers une valeur très faible, Keyyo ne voit pas de différence économique substantielle entre les deux modèles. Un modèle « P » présente en revanche l'avantage considérable de l'uniformité faciale du tarif, ce qui est essentiel dans notre démarche de redonner confiance aux consommateurs. Elle devrait également permettre à un enrichissement des offres de services, les prestataires pouvant alors proposer leurs services aux postes mobiles sans crainte ni de voir leurs reversements minorés par rapport à ceux ayant pour origine un poste fixe ni d'engendrer des frais déraisonnables à leurs utilisateurs.

Sur les impacts économiques, Keyyo anticipe donc une croissance du trafic depuis les postes mobiles résultant de la meilleure lisibilité des tarifs tant pour les consommateurs que pour les éditeurs et qui devrait être de nature à compenser en bonne partie les pertes de CA dues à la baisse du TRC.

Question n° 7.

Que pensez-vous de l'analyse précédente concernant la meilleure prévisibilité des impacts du modèle « C+S » par rapport au modèle « P » ?

L'analyse citée cite des tarifs de départ d'appel mobile compris entre le tarif cible de la terminaison d'appel mobile (0,8 c€/min) et une vingtaine de cents d'euro par minute. Keyyo ne comprend pas la justification ni d'une telle fourchette, ni du décalage entre le départ d'appel et la terminaison d'appel mobiles. Un tel constat impose plutôt la conclusion qu'une telle surtaxe n'est pas de nature à développer l'usage des numéros spéciaux depuis les boucles locales mobiles et qu'il serait opportun de réguler ce marché.

L'analyse fait également l'hypothèse d'un déplacement du ratio fixe/mobile vers le mobile. Keyyo estime que l'ambition des évolutions objets de la présente consultation doit être d'amener une croissance globale substantielle du trafic, certes difficile à prévoir, qui compensera les pertes évoquées.

Ainsi, Keyyo ne voit pas de différence de prévisibilité entre les deux modèles.

Question n° 8.

Existe-t-il, selon vous, d'autres modèles de tarification de détail permettant d'homogénéiser les boucles locales fixes et mobiles ?

Nous n'en voyons pas d'autres.

Question n° 9.

Quel scénario de mise en place préféreriez-vous ? Quel calendrier vous semblerait le plus adapté ? Merci d'expliquer les raisons motivant vos réponses.

Keyyo préfère une mise en place progressive qui permet de lisser les coûts de migration des différents acteurs assortie d'une période de préavis d'au minimum 1 an pour les annonces aux clients et la préparation des migrations. La mise en place progressive permettra également la correction d'éventuels dysfonctionnements avant d'opérer les migrations des tranches les plus chères. Keyyo préconise une migration des différentes tranches tous les 6 mois plutôt que tous les ans. Une période transitoire d'un an et demi nous semblant plus raisonnable que d'étendre les opérations sur 3 ans. Comme indiqué précédemment, l'objectif poursuivi devant être la croissance du trafic vers les numéros spéciaux, il est de l'intérêt de tous de mettre en place au plus tôt le nouveau modèle.

Question n° 10.

Que pensez-vous de cette proposition de bascule vers une tarification à la seconde dès la première seconde pour l'ensemble des paliers tarifaires facturés à la durée ?

Cette proposition va dans le sens d'une meilleure clarté pour les consommateurs et est donc cohérente avec les objectifs des évolutions envisagées. Elle imposerait également la suppression des charges d'établissement d'appel (CEA) sur les 081B et des crédits-temps (CT) sur les tranches 082B. Ce principe de taxation est exploité par de nombreux prestataires de services machine-à-machine dont les appels sont courts et généralement inférieurs aux CT. Il faudrait alors rediriger ces acteurs vers une tarification à l'acte et donc envisager une migration fastidieuse puisqu'elle réclame la reconfiguration de tous les terminaux clients.

Question n° 11.

Pouvez-vous préciser quels seraient pour vous les impacts économiques (en pourcentage) d'une bascule vers une tarification à la seconde dès la première seconde si possible pour chaque palier tarifaire ?

Keyyo précise ces éléments en annexe 1 confidentielle, sous les deux hypothèses passage à une facturation à la seconde seule et facturation à la seconde + disparition des CEA et CT.

Question n° 12.

Que pensez-vous de l'abandon des tarifications horaires et mixtes pour simplifier la structure des paliers tarifaires ?

Keyyo abonde dans le sens de l'abandon des tarifications horaires. Gardons toutefois à l'esprit que la composante horaire demeure présente sur les coûts de collecte de ces appels.

Sur l'abandon des tarifications mixtes, Keyyo trouve l'idée intéressante, mais à la création de paliers supplémentaires à l'acte doit également s'ajouter la création de paliers supplémentaires à la minute. Le tarif actuel le plus élevé de 28,2 c€/HT/min est en effet considéré comme insuffisant par de nombreux éditeurs. Ce type de palier existe d'ailleurs déjà dans d'autres pays de l'Union Européenne.

Question n° 13.

Quel est pour vous l'intérêt de créer une gamme de paliers à l'acte ? Quels en seraient les inconvénients ou difficultés éventuels ?

Les paliers à l'acte sont très bien adaptés aux services machine-à-machine ou au micro-paiement. La création de tels nouveaux paliers ne représente pas de difficulté technique particulière. Il nous semble important que s'ils sont utilisés pour des services vocaux, les durées maximales éventuelles d'appels soient clairement affichées et rappelées à l'utilisateur.

Question n° 14.

Quelle gamme de paliers à l'acte vous semble-t-elle la mieux appropriée pour répondre aux besoins du marché ?

Il ne nous semble pas pertinent de créer une gamme trop large de paliers. Une granularité de 25c€ en dessous de l'euro et de 50c€ au-dessus, complété par un ou deux tarifs plus bas remplaçant la charge d'établissement d'appel (CEA) existante des 81B et le CT des 82B, nous semblerait judicieuse.

Question n° 15.

Quelles mesures vous sembleraient-elles appropriées pour limiter les abus possibles introduits par une tarification à l'appel ?

Au-delà des règles déontologiques évoquées, il nous semble important de créer une instance de surveillance indépendante dont nous reparlerons à la question n°52.

Question n° 16.

Pouvez-vous remplir le tableau suivant en indiquant la liste des valeurs de paliers qui vous semble souhaitable et pertinente pour la future grille, notamment au regard de l'objectif de clarté des tarifs pour les clients ?

Futurs paliers à la durée	Futurs paliers à l'acte
Gratuit	0,09 € / appel
Tarif d'un appel national, compris dans les forfaits illimités	0,15 € / appel
0,09 € / min	0,25 € / appel
0,12 € / min	0,50 € / appel
0,15 € / min	0,75 € / appel
0,22 € / min	1 € / appel
0,34 € / min	1,50 € / appel
0,50 € / min	2 € / appel
0,75 € / min	2,50 € / appel
1 € / min	3 € / appel

Question n° 17.

Que pensez de ce principe de mise en œuvre au regard de la nécessité de minimiser les impacts relatifs à la migration des services existants ? Avez-vous d'autres scénarios de migration à proposer ? Si oui, merci de les préciser en indiquant, si possible, leurs impacts techniques pour les différents types d'acteurs de la chaîne de valeur.

Comme abordé à la question n°10, la suppression des CEA et des CT rendrait nécessaire la migration de tranche des prestataires de services machine-à-machine actuellement positionnés sur des 81B et 82B. Cela imposerait la reprogrammation de millions de terminaux, opération lourde et onéreuse puisqu'elle peut nécessiter le déplacement de techniciens sur les sites d'installation.

L'impact de la remise en cause des CEA et des CT est donc loin d'être anodin. Elle peut être envisagée à la condition de prévoir un accompagnement financier adéquat.

Question n° 18.

Pouvez-vous préciser, dans le tableau suivant, pour chaque palier existant, les correspondances entre valeur actuelle et valeur future qui vous semblent raisonnables et pertinentes ?

Palier	Valeur actuelle	Valeur future
1	HP : 0,078 € / appel + 0,028 € / min HC : 0,078 € / appel + 0,14 € / min	Tarif d'un appel national Ou 0,09 € / appel
2	0,09 € / min	0,09 € / min
3	0,118 € / min	0,12 € / min Ou 0,15 € / appel
4	0,15 € / min	0,15 € / min Ou 0,15 € / appel
5	0,224 € / min	0,22 € / min
6	0,336 € / min	0,34 € / min
7	0,562 € / appel	0,50 € / appel

Question n° 19.

Quel calendrier souhaiteriez-vous pour l'évolution de cette grille de paliers tarifaires ? Merci d'indiquer dans quelle mesure cette évolution pourrait être réalisée selon un calendrier indépendant de la mise en place du « C+S » ?

Indépendamment de la modification du modèle de reversement, les délais de la seule mise en place des nouveaux tarifs sont uniquement conditionnés par nos engagements contractuels. Nous pourrions par conséquent envisager ces évolutions sous un délai minimum de 3 mois.

Question n° 20.

Que pensez-vous de la création d'un palier (C banalisé ; S=0) utilisation pour les numéros courts et les numéros longs commençant par 08 au regard des besoins du marché et de la situation actuelle où les prestataires de services peuvent utiliser notamment des numéros longs commençant par 09 pour se conformer aux dispositions de la loi « LME » ?

Cette création nous apparaît naturelle, au-delà de la loi « LME ».

Question n° 21.

Pour les entreprises utilisant des numéros fixes géographiques (01 à 05) ou fixes non géographiques (09), que pensez-vous des avantages et des éventuels inconvénients de ce type de numéro dans le cadre de votre politique de relation clients ? Avez-vous connaissance de pistes d'évolution permettant d'améliorer le service dont vous bénéficiez ? Avez-vous l'intention d'ouvrir un numéro spécial au tarif (C banalisé ; S=0) précité pour votre service client ? Pourquoi ? Si oui, à quelle échéance et selon quelles modalités de transition ?

L'avantage des numéros spéciaux pour les entreprises utilisant des numéros géographiques est l'affranchissement des contraintes de domiciliation et de zones de numérotation. Ils permettent également une configuration avancée transparente pour l'utilisateur final (routage horaire, débordement, ...).

En ce qui concerne les numéros fixes non géographiques, du fait qu'ils soient largement utilisés dans les offres « triple-play » grand public, ils véhiculent une image peu professionnelle.

Question n° 22.

Que pensez-vous d'étendre la gratuité au départ de l'ensemble des boucles locales mobiles pour le palier tarifaire libre-appel dont la gratuité est actuellement restreinte au départ des seules boucles locales fixes ? Selon vous, quel serait le coût maximum qu'un prestataire de services serait prêt à payer pour envisager positivement l'utilisation de numéros gratuits depuis tous les réseaux pour une partie de son offre ?

Etant donné le tarif cible de la terminaison d'appel mobile au 1^{er} janvier 2013, la distinction boucle locale fixe vs boucle locale mobile ne nous semble plus pertinente.

Question n° 23.

Que pensez-vous de la subdivision de la tranche 080 proposée ?

N'y a-t-il pas encore des numéros en 0801 et 0803 qu'il serait nécessaire de migrer au préalable ?

Sur le découpage, nous trouvons regrettable que les numéros en 0805 actuellement gratuits au départ des boucles locales fixes et identifiés comme tel par les utilisateurs deviennent payants. Keyyo suggère un découpage alternatif : 0800 – 805 et 0806 – 0809.

Question n° 24.

Quels seraient les scénarios de migration envisagés à la suite de cette évolution de l'organisation de la tranche 080 ? Pouvez-vous préciser leurs contraintes et notamment les délais de mise en œuvre nécessaires ?

La migration pourrait se produire en trois étapes :

- Maintien des anciens tarifs sur les 0800 et les 0805 et mise en place en parallèle des nouveaux tarifs sur les 0801 à 0804 et 806 à 809. Les opérateurs attribuent aux acteurs désireux de changer de tarifs leurs

- nouveaux numéros et assurent en double le routage ; (préavis de 6 mois pour annonce auprès des clients et routage des nouveaux blocs, puis maintien du double routage pendant 1 an)
- Fermeture des 0800 et 0805 changeant de tarif avec disque vocal pointant vers le nouveau numéro ; (3 à 6 mois)
- Fermeture des numéros migrés.

Question n° 25.

Quel scénario préconiseriez-vous pour faire évoluer l'encadrement tarifaire des tranches 30PQ et 31PQ ?

Le même que pour les 080B.

Questions n° 26 et 27.

Que pensez-vous de la fonctionnalité tarification au numéro au regard des besoins des prestataires de services ? Comment percevez-vous la fonctionnalité de tarification au numéro en termes de lisibilité pour les clients de ces services ? Serait-il nécessaire de renforcer les dispositifs d'information tarifaire existants ? Si oui, de quelle manière ?

La mise en place d'une telle tarification nous semble catastrophique par rapport aux objectifs de clarté et de transparence recherchés. En effet, outre la perte de cohérence auprès des utilisateurs – deux numéros d'une même tranche pouvant avoir des tarifs allant du simple au double – se pose le problème de la mise à jour des tarifs qui est actuellement effectuée au moyen d'envois manuels. Sans centralisation de ces tarifs unitaires ni procédures automatisées de mise à jour, un même numéro se retrouvera inmanquablement avec des tarifs différents selon l'opérateur départ.

La situation désastreuse actuelle sur les 3BPQ devrait nous inciter à ne pas étendre l'exploit sur les numéros longs.

Pour ces raisons, Keyyo souhaite que les tarifs de la nouvelle grille soient des tarifs effectifs et généralisés et non des plafonds tarifaires.

Question n° 28.

Si vous deviez envisager une mise en œuvre de la tarification au numéro, quelles solutions techniques proposeriez-vous ? Quel serait l'ordre de grandeur des investissements nécessaires pour un opérateur de boucle locale et un opérateur de collecte ? Quel délai serait nécessaire pour sa mise en place ?

Les coûts et les délais nécessaires nous sembleraient du même ordre de grandeur que les travaux réalisés et en cours pour la mise en place d'une base centrale de portabilité des numéros fixes. Ils nous sembleraient excessifs en regard à la souplesse tarifaire gagnée.

Question n° 29.

Que pensez-vous de la fonctionnalité de modulation tarifaire en cours d'appel au regard des besoins des prestataires de services ?

Elle nous semble également catastrophique pour la clarté des tarifs auprès des utilisateurs. Comment celui-ci peut-il avoir la certitude que le changement de tarif qui lui a été annoncé est bien effectif ? Quels seraient ses recours face à des prestataires indécis prétendant des baisses tarifaires en cours d'appel qui ne seraient pas appliquées ?

Questions n° 30 et 31.

Si vous deviez envisager sa mise en œuvre de la modulation tarifaire en cours d'appel, quelles solutions techniques proposeriez-vous ? Quel serait l'ordre de grandeur des investissements nécessaires pour un opérateur de boucle locale et un opérateur de collecte ? Quel délai serait nécessaire pour sa mise en place ?

Comment percevez-vous la fonctionnalité de modulation tarifaire en cours d'appel en termes de lisibilité pour les clients de ces services ? Serait-il nécessaire de renforcer les dispositifs d'information tarifaire existants ? Si oui, de quelle manière ?

Nous ne voyons pas de système permettant d'indiquer en cours d'appel et de manière fiable les modulations tarifaires sans que ceux-ci ne puissent être détournés par des prestataires sans scrupule.

Question n° 32.

Quelles mesures vous sembleraient-elles appropriées pour limiter les abus possibles introduits par une modulation tarifaire en cours d'appel ?

Le contrôle de ces modulations tarifaires imposerait aux opérateurs l'enregistrement puis l'écoute des conversations, ce qui est coûteux et incompatible avec le cadre législatif français.

Question n° 33.

Que pensez-vous d'un mécanisme permettant d'attendre la transmission d'un « ordre technique » par le prestataire de service à l'opérateur de boucle locale et d'une confirmation de l'appelant pour démarrer la facturation de la composante « service » au regard des besoins du marché et de la faisabilité technique ?

Un tel mécanisme nous apparaît bien complexe à mettre en place pour un gain bien aléatoire. Il conviendrait plutôt d'imposer aux prestataires le respect de critères d'efficacité tels qu'un temps d'attente moyen maximal, ou encore un pourcentage minimal d'appels honorés. Le contrôle de ces indicateurs pouvant être assuré, sur plainte de consommateurs, par l'entité évoquée à la question n°52.

Question n° 34.

Que pensez-vous d'un mécanisme permettant de démarrer et d'interrompre la facturation de la composante « service » en fonction d'événements transmis par le prestataire de services au regard des besoins du marché et de la faisabilité technique ?

La résolution de la question du contrôle du respect par le prestataire de services nous semble un pré-requis à la mise en place de tout mécanisme alambiqué.

Question n° 35.

Que pensez-vous de la grille d'encadrement tarifaire proposée ?

La répartition des tarifs en fonction des tranches nous semble pertinente. Toutefois, comme indiqué à la question n°26, Keyyo souhaite par souci de clarté, qu'un tarif pour la composante « S » soit affecté à chacun des différents 8AB – ou a minima chacun 8ABPQ – et qu'il soit identique sur l'ensemble de la tranche.

Question n° 36.

Que pensez-vous de fermer la tranche 0884 ?

Keyyo n'a pas de raison de s'y opposer.

Question n° 37.

Que pensez-vous d'aligner les catégories de la signalétique tarifaire sur les valeurs des différents plafonds réglementaires ?

Nous suggérerions d'associer un code couleur à ces catégories, par exemple transposé de celui associé aux pistes de ski : vert pour les catégories A et B, bleu pour les catégories C et D, rouge pour la catégorie E et noir pour la catégorie F.

Question n° 38.

Que pensez-vous de la réponse qu'apporte ce nouveau découpage de la tranche 08 à la problématique de la saturation de la tranche 0892 ?

Pas de commentaire particulier.

Question n° 39.

Que pensez-vous de la création d'une tranche dédiée aux services susceptibles de faire l'objet d'un filtrage par un système de contrôle parental ? Que pensez-vous du choix de la tranche 0895 ?

Pas de commentaire particulier. La mise en place d'un tel système de filtrage ne pose pas de difficulté particulière à Keyyo.

Questions n° 40 et 41.

Que pensez-vous d'attribuer les numéros longs commençant par 08 par bloc de 1000 ?

Pouvez-vous indiquer, au regard de vos systèmes, dans quelle mesure et à quelles conditions il serait possible d'attribuer à chaque bloc ABPQM un palier tarifaire différent de celui des blocs adjacents ? Sous quels délais une telle évolution serait-elle envisageable ?

Nous trouvons l'idée intéressante, dès lors que l'unicité tarifaire chère à Keyyo soit maintenue a minima au niveau des 8ABPQ. Descendre au niveau des 8ABPQM ne représente pas de difficulté technique, mais nous semble aller à l'encontre de la clarté des tarifs.

Question n° 42.

Si vous utilisez des numéros de la tranche 0850, pouvez-vous préciser l'usage qui en est fait actuellement ainsi que les perspectives d'évolution à moyen / long terme ?

Keyyo n'est pas attributaire de tranche en 0850.

Question n° 43.

Que pensez-vous du modèle de tarification de gros cible, proposé par l'ARCEP, concernant les numéros spéciaux gratuits (C=0 ; S=0) ?

Pas de commentaire particulier.

Question n° 44.

Que pensez-vous du modèle de tarification de gros cible proposé par l'ARCEP concernant les numéros spéciaux payants (C banalisé ; S=0) ?

Keyyo estime que la fixation du pourcentage de peines et soins par les opérateurs exerçant une influence significative sur le marché devrait être transparente, c'est-à-dire motivée.

Question n° 45.

Quelles sont les prévisions d'investissements encourues au titre de la mise en œuvre des nouveaux modèles de tarification à destination des numéros spéciaux envisagés par l'ARCEP dans la présente consultation publique ? Quels est, selon vous, la meilleure manière de répartir leur financement entre les différents acteurs de la chaîne de valeur ?

Dans l'hypothèse d'un nouveau modèle de tarification sans fioriture, c'est-à-dire sans modulation tarifaire ni tarification libre pour chaque numéro d'une même tranche, les coûts d'investissement matériels ou logiciels seraient limités dans le cas de Keyyo. En revanche, les coûts de mise en œuvre incluant l'accompagnement des clients, la préparation des numéros à migrer, l'implémentation des nouvelles grilles tarifaires, etc. ainsi que les coûts supportés par ses clients dont les numéros seraient amenés à changer seraient importants. La migration n'en étant pour l'heure que dans ses grands principes, Keyyo juge prématuré de se lancer dans cet exercice complexe d'estimation.

Ces modifications œuvrant pour une rationalisation du plan de numérotation français et pouvant doter les opérateurs d'outils modernes de facturation, Keyyo estime que leurs coûts doivent être partagés entre l'ARCEP et chaque opérateur. La répartition restant à préciser selon le modèle finalement retenu.

Question n° 46.

Est-il opportun, selon vous, d'introduire dans le modèle de tarification de gros cible une composante tarifaire complémentaire à l'usage ou à la capacité (d'un tarif proche de celui correspondant à la vente de BPN dans le cadre des prestations de terminaison d'appel) ?

Si oui, favoriserez-vous une tarification à l'usage ou à la capacité ? Pour quelles raisons ?

Nous ne comprenons pas l'argumentaire permettant à un opérateur départ de justifier la mise en place d'une composante tarifaire dont le but est de l'aider à dimensionner correctement son réseau et lui permettre de fournir de manière satisfaisante l'accès au réseau de téléphonie public à ses propres clients.

Question n° 47.

Que pensez-vous des terminologies « numéros standards » / « numéros spéciaux » ainsi que des définitions correspondantes proposées au regard de l'objectif de clarté poursuivi ?

Que pensez-vous de l'ensemble des nouvelles désignations proposées pour les sous-catégories ?

La terminologie nous semble claire et conforme aux objectifs recherchés. Keyyo déplore cependant que la tarification des 3BPQ ($B \in \{2;6;9\}$) ainsi que des 118 XYZ demeure libre, empêchant ainsi d'aboutir à un système tarifaire clair pour l'ensemble des numéros spéciaux.

Question n° 48.

Que pensez-vous du lien établi entre la surtaxation d'un tarif et la valeur strictement positive de la composante « S » ?

Elle semble naturelle.

Question n° 49.

Pensez-vous que l'ensemble des numéros surtaxés ne doit plus être utilisé comme identifiant de la ligne appelante ? Pour quelle(s) raison(s) ?

Cette réponse à la fraude ne nous semble pas adaptée. Elle pénalise aussi bien les acteurs sérieux que les destinataires des appels qui se retrouvent dans l'incapacité d'identifier leurs correspondants.

Question n° 50.

Pensez-vous que l'interdiction d'utilisation des numéros surtaxés comme identification de la ligne appelant doit être limitée aux numéros surtaxés associés aux paliers les plus élevés ? Si oui, quelles tranches devraient, selon vous, être concernées ? Pour quelle(s) raison(s) ?

Il a été évoqué à la question n°15 d'imposer aux prestataires de services opérant sur des paliers à l'acte onéreux le rappel de leurs clients en cas de coupure inopinée de la conversation. Il nous semble illogique de leur interdire de présenter leur numéro spécial à l'occasion de ce rappel.

Question n° 51.

Quelles mesures techniques ou juridiques seriez-vous en mesure de mettre en œuvre grâce à cette évolution réglementaire visant à réduire ces fraudes ? A quelle échéance ?

La solution pour contrer les « one-ring calls » passe par l'analyse par l'opérateur départ des appels émis depuis son réseau avec des numéros spéciaux considérés comme onéreux en identifiants de ligne appelante, par exemple ceux des catégories E et F. Ainsi, la surveillance d'indicateurs comme un pourcentage faible d'appel décrochés ou des durées d'appels faibles pourrait permettre d'identifier des fraudes potentielles et d'interdire ces appels. Ces détections permettant in fine de réduire les litiges pour les opérateurs des victimes de ces pratiques, le financement de leur mise en place pourrait se faire via une réduction des taux des peines et soins.

Keyyo serait en mesure de mettre en place un tel système sous 6 mois.

Question n° 52.

Comment percevez-vous l'avancement des travaux sectoriels visant à renforcer le contrôle déontologique ?

Keyyo adhère pleinement à la création d'une instance chargée de définir les règles déontologiques et surtout d'en contrôler la bonne application. Selon nous, cette instance devrait avoir l'autorité de demander, dans l'attente d'un complément d'enquête et d'une décision ou d'un jugement, soit à l'opérateur d'arrivée de suspendre les reversements à un éditeur, soit à l'opérateur départ de suspendre la facturation (et donc les reversements) des appels potentiellement litigieux.

Nous pensons qu'une telle instance devrait être financée en partie par un pourcentage des peines & soins perçus par les opérateurs départs puisqu'elle permettrait naturellement de réduire les litiges de recouvrement et donc les risques d'impayés subis par ceux-ci.

Question n° 53.

Que pensez-vous de l'attribution d'un NFB pour cet usage ? Avez-vous des remarques à apporter sur le choix du numéro ?

Pas de remarque particulière.

Question n° 54.

Que pensez-vous de cette possibilité ? Pour quels services ? Quelles sont vos préconisations sur le choix d'une éventuelle tranche dédiée ?

Il nous semble préférable d'ouvrir une large tranche pour ces usages. La solution de la tranche 33PQ nous apparaît donc comme la plus judicieuse. En effet, élire des numéros isolés tels le 3651, le 3131, le 3008, etc. pour ce type d'usage – qui plus est des numéros faisant partie de tranches tarifaires libres – donnerait une image brouillonne du service de téléphonie français. Libre bien sûr aux opérateurs qui le souhaitent de maintenir en parallèle les services sur les numéros historiques.

En complément des services déjà cités, nous souhaitons rajouter :

- l'accès au service de messagerie vocale ;
- l'accès au tarif d'appel vers les numéros spéciaux (aujourd'hui fourni sur le 3008 par France Telecom).

Question n° 55.

Que pensez-vous de l'utilisation des codes de la norme « human factors » pour se substituer au besoin de numéros à fonctionnalité banalisée ?

La solution ne nous semble pas pertinente car les postes utilisateurs sont de plus en plus complexes et interceptent parfois ces codes sans les transmettre. A titre d'exemple, un renvoi inconditionnel programmé à partir d'un poste IP de grande marque par le biais d'un *21* ne sera pas transmis à l'opérateur mais provoquera l'envoi par le poste d'une instruction de redirection d'appel à chaque appel entrant. Cela a pour conséquence de dégrader le service rendu à l'utilisateur, ne serait-ce qu'en rallongeant le temps d'acheminement de l'appel.

Question n° 56.

Que pensez-vous du principe de retenir le format 510P à 515P pour les nouveaux préfixes de conservation du numéro mobile ? Quel calendrier serait envisageable pour la mise en œuvre d'un tel dispositif ?

Pas de remarque ni de difficulté technique particulière.

Question n° 57.

Que pensez-vous de la proposition de réserver une tranche d'un million de numéros pour l'usage technique interne des opérateurs ?

Nous nous réjouissons de cette proposition et tenons à souligner que nous avons déjà remonté ce besoin il y a plusieurs années. Nous avons alors dû réserver, sur les recommandations de l'ARCEP, deux tranches de 10.000 numéros à cet effet.

Question n° 58.

Que pensez-vous de geler la tranche 09 99 PQ MC DU pour cet usage ?

Pas de remarque particulière.

Question n° 59.

Quelles sont, selon vous, les évolutions à long terme envisageables ou souhaitables du plan de numérotation ? Selon quelles priorités devraient-elles être traitées ?

La simplification du découpage du territoire français pour l'attribution des numéros géographiques nous semble prioritaire, aux motifs principaux suivants :

- la rareté des ressources : l'ARCEP serait aujourd'hui dans l'incapacité de satisfaire les 178 opérateurs déjà attributaires d'au moins une tranche – le nombre d'opérateurs déclarés étant encore plus important – si ceux-ci demandaient tous une tranche de 10.000 numéros dans chacune des 424 ZNE ($178 \times 424 \times 10.000 = 754.720.000$ numéros) ;
- l'optimisation de l'utilisation de ces ressources : le découpage en 424 zones provoque nécessairement l'existence de tranches sous-utilisées ;
- l'obsolescence du découpage en regard des technologies actuelles ;
- l'impossibilité pour les utilisateurs, aussi bien morales que physiques, de conserver leur numéro en cas de déménagement dans une autre ZNE.

Un découpage en 2 voire 3 zones par Z nous semblerait suffisant pour assurer un routage efficace et fiable.

A plus long terme, il nous semble pertinent d'envisager une évolution vers un plan de numérotation alphanumérique, de type adresse mail.