

REPONSE DE 118000 SAS A LA CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP SUR L'EVOLUTION DU PLAN DE NUMEROTATION RELATIVE AUX NUMEROS COURTS ET NUMEROS LONGS COMMENÇANT PAR 08

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 ?

118000 SAS est favorable à une réforme en profondeur du système de numéros spéciaux (courts et longs en 08) pour :

1. faciliter la lecture des prix qui est aujourd'hui complexe. Nous sommes par exemple dans l'impossibilité d'annoncer avec certitude à un consommateur le prix de son appel à nos services dans la mesure où nous ne connaissons pas l'état de son forfait.
2. homogénéiser le traitement et les conditions économiques sur tous les OBL. Nous sommes par exemple aujourd'hui dans l'obligation d'opérer des systèmes techniques multiples pour la tarification des appels fixes et mobiles.
3. Reconnaître les différences entre les 118 et les SVA « classiques » qui ne sont pas également opérateurs de télécommunications.

Les enjeux d'une telle réforme nous semblent être :

1. Assurer une réelle homogénéité de traitement pour tous les OBL. Cela devra concerner les choix techniques et économiques. Sans homogénéité de traitement, le consommateur ne gagnerait pas en lisibilité. Pour les coûts, il est admis que les coûts des réseaux mobiles convergent vers ceux des réseaux fixes, ce sera donc une occasion de formaliser tout cela pour éviter une inflation inopportune que les OBL pourraient initier à la faveur de ce changement. Il nous semble impératif que l'arcep encadre ce point afin d'arriver à une homogénéisation vers le bas des peines et soins que les OBL imposent aux 118 notamment.
2. Assurer une bonne éducation du consommateur, en accord avec les associations de consommateurs et la DGCCRF. Si l'on s'oriente par exemple vers un modèle C+S, il faudra que les numéros spéciaux et SVA annoncent le tarif du service et de lui seul. Pourtant, une jurisprudence importante, dans le secteur du transport aérien par exemple, suggère qu'il faille présenter le coût complet au consommateur et non ses composantes.
3. Assurer une cohérence de cette évolution dans les temps. La présence parallèle de plusieurs systèmes rendrait toute communication au consommateur pratiquement

impossible. De la même manière elle induirait des coûts importants de maintien en parallèle de plusieurs systèmes.

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 ?

L'intérêt de l'homogénéisation des structures tarifaires pour tous les services et tous les OBL est de donner au consommateur une grille de lecture unique, qui est impossible aujourd'hui compte tenu notamment de la faible lisibilité de la composante « C ».

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 ?

Nous y sommes très favorables. Rien ne sert de mettre en place un modèle de type C+S si la composante « C » n'est pas immédiatement lisible. En pratique, sur les mobiles par exemple, nous ne savons pas donner le prix de notre service à un consommateur qui nous le demanderait car nous ne savons pas à quel point il a consommé son forfait... La difficulté de lisibilité de la composante « C » est d'ailleurs renforcée par le développement des forfaits illimités (essentiellement box et smartphones).

Il nous semble pertinent de décompter tous les appels vers les SVA du forfait comme une communication « normale ». Nous pensons qu'il faille en faire de même pour les forfaits bloqués.

Question n° 4

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

Il nous semble en effet essentiel de définir comme « normal » le tarif d'un appel qu'il soit émis vers les numéros fixes géographiques et non géographiques, mobiles ou encore SVA. Ceci permettrait de décompter des forfaits de manière uniforme les composantes "airtime" de l'opérateur appelant, ainsi que la terminaison d'appel du réseau de destination. La valeur ajoutée à la destination restant de fait la seule composante séparée.

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 ?

Le passage à un modèle « C+S » ne doit pas avoir d'impact économique. Il doit améliorer la lisibilité pour le consommateur. Nous attendons en revanche un impact économique positif lié à la remise à plat du système qui mettra en évidence les disparités de taux de rétention pratiquées par les OBL qui, notamment, nient à ce stade la convergence des économies des réseaux fixes et mobiles.

Question n° 6

Que pensez-vous 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 ?

L'incertitude économique pour le fournisseur de service est relative à la disparité des taux de rétention appliqués sur la composante S, que le modèle P ou C+S soit appliqué au Client final.

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 » ?

Réponse identique à Question n°6

Question n° 8

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

Nous n'avons pas d'autre idée de modèle.

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.

Toute mise en place devra impérativement être synchronisée pour tous les numéros spéciaux et SVA et tous les OBL. En effet, le fonctionnement parallèle de plusieurs systèmes rendrait impossible la communication aux consommateurs pour qui les mécanismes de prix selon qu'ils utilisent tel ou tel opérateur changeraient -- et encore de manière différente pour chaque numéro spécial... En outre, le fonctionnement en parallèle de plusieurs systèmes engendrerait des coûts importants pour les OBL et les titulaires des numéros spéciaux.

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 ?

Ceci représenterait une rupture importante pour nos services dont la tarification devrait être revue de fond en comble pour prendre cette dimension en compte. Nous pourrions alors être tentés de mettre en œuvre un modèle de prix à l'acte. La rupture technique serait tout aussi importante dans la mesure où tous nos systèmes reposent in fine sur les ITX, ce qui nécessiterait des changements importants.

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 ?

Ceci nécessite une analyse de la distribution de la durée des appels par seconde qui n'a pas été faite. De manière mécanique, on constatera un impact à la baisse du prix par appel pour un même tarif à la minute lors de la mise en place d'une facturation à la seconde. Par exemple, si les appels étaient équi-répartis à la seconde, le passage d'une tarification à la minute entamée vers une tarification à la seconde dès la première seconde entraînerait une baisse à deux chiffres de notre chiffre d'affaires qui entraînerait une remise à plat de notre politique tarifaire.

Question n° 12

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

Nous pensons qu'il faut maintenir la gamme de prix la plus large possible. Ceci sera d'autant plus important que de nombreux ajustements seront nécessaires dans un contexte changeant.

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 éventuelles ?

Cf. question n° 10.

Question n° 14

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

Les prix et paliers aujourd'hui ne sont pas des prix issus de l'analyse des consommateurs mais des prix dérivés des ITX. Si la solution technique ITX venait à être abandonnée, alors les paliers à mettre en œuvre seraient des paliers « naturels » pour les consommateurs (du type 10 cts€, 20 cts€, etc.). Ceci devrait le cas échéant être traité simultanément avec un éventuel passage vers une tarification à la seconde pour assurer cohérence et lisibilité pour le consommateur.

Question n° 15

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

Nous considérons qu'il n'y a pas de risque d'abus au sein des services 118, qui sont limités aux services de renseignements téléphoniques, et opérées par des sociétés établies. Aucune mesure n'est dès lors nécessaire pour ces numéros.

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 lisibilité des tarifs pour les clients ?

Cf. question n° 14. Granularité maximale de tarifs par pas de 10 cts€, à combiner avec une granularité maximale de tarifs à la seconde par paliers de ½ cts€. Concrètement :

Durée \ Acte	10 cts€	20 cts€	... x 10 cts€	110 cts€	120 cts€
0.5 cts€ / s.					
1.0 cts€ / s.					
1.5 cts€ / s.					
2.0 cts.€ / s.					
2.5 cts € / s.					
3.0 cts € / s.					

Question n° 17

Que pensez-vous 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.

118000 SAS comprend que cette migration n'aura quasiment pas d'impact sur les numéros 118.

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 ?

Cf. question n° 16

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 » ?

Cf. question n° 18

Question n° 20

Que pensez-vous de la création d'un palier (C banalisé ; S=0) utilisable 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 » ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

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 ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

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 ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

Question n° 23

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

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

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 ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

Question n° 25

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

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

Question n° 26

Que pensez-vous de la fonctionnalité tarification au numéro au regard des besoins des prestataires de services ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

Question n° 27

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 ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

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 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

Question n° 29

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

La modulation tarifaire en cours d'appel est un élément essentiel pour les opérateurs de renseignements téléphoniques. En effet, les consommateurs sont friands du service de mise en relation après avoir obtenu le renseignement et il faut donc permettre aux opérateurs de renseignements téléphoniques de pouvoir facturer à un tarif >0 après la mise en relation qui soit potentiellement différent du tarif du service pendant la communication avec le téléopérateur trouvant le renseignement téléphonique demandé. Une absence de fonctionnalité

de modulation tarifaire nous conduirait sinon probablement à multiplier les facturations d'actes.

Question n° 30

Si vous deviez envisager une 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 ?

Des solutions existent aujourd'hui permettant de moduler le rythme d'émission des impulsions de taxe en cours d'appel en fonction du temps ou d'événements. La question à trancher est à ce titre la généralisation des ITX à tous les réseaux ou, au contraire, la suppression totale des ITX et son remplacement par un système, sans doute au niveau des OBL, capable de moduler les tarifs.

Question n° 31

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 avons par le passé mis en œuvre des solutions de ce type sur le 118000 et n'avons pas enregistré de plaintes significatives des consommateurs – ni nous, ni la DGCCRF à notre connaissance.

Question n° 32

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

Notre expérience actuelle nous laisse penser qu'aucune mesure particulière ne soit nécessaire.

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 ?

Si un consommateur appelle un service dont il a fait l'effort de mémoriser le numéro, c'est qu'il veut profiter de ce service. A quoi bon rajouter une étape ? Ceci est particulièrement vrai

pour les 118 dont le principal critère de qualité perçue est la vitesse de rendu du service, qui serait dégradée par des préliminaires, fussent-elles techniques.

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 ?

Ceci ne nous semble pas nécessaire.

Question n° 35

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

Les services 118 correspondent à la catégorie tarifaire 0895/0899. A ce titre, C banalisé et S libre conserve notre modèle actuel.

Question n° 36

Que pensez-vous de fermer la tranche 0884 ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

Question n° 37

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

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

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 ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

Question n° 39

Que pensez-vous de la création d'une tranche 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 ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

Question n° 40

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

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

Question n° 41

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 ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

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 ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

Question n°43

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

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

Question n° 44

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

Cf. question n°1 : un des enjeux de l'homogénéisation des tarifs aux consommateurs est de permettre une économie comparable quels que soient les OBL. Nous pensons que le taux de rétention des opérateurs fixes **ET** mobiles devrait converger sous les 10%.

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 ? Quelle est, selon vous, la meilleure manière de répartir leur financement entre les différents acteurs de la chaîne de valeur ?

Ceci doit être analysé en détails en fonction de la solution retenue. Il sera essentiel pour l'arcep de bien vérifier l'absence de « double-comptage » de la part des OBL qui pourraient être tentés de faire porter le coût des besoins de changement interne aux services qui en bénéficient tout en maintenant des peines et soins élevés...

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

Non. Pourquoi introduire une nouvelle complexité, qui sera sans doute rendue obsolète par un passage en « tout IP » ?

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 par les sous-catégories ?

Ces terminologies nous conviennent.

Question n° 48

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

Cette correspondance nous convient.

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) ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question en tant qu'opérateurs.

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) raisons ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

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 ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

Question n° 52

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

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

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 ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

Question n° 54

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

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.

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 ?

Les 118 ne sont pas directement concernés par cette question.