

**Commentaires de Verizon France
en réponse à la consultation publique de l'ARCEP
Numérotation – Evolution du plan de numérotation relative
aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08**

Verizon France remercie l'Autorité de lui donner l'occasion de s'exprimer quant à son projet d'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08.

Présente sur le marché des services à valeur ajoutée essentiellement en tant qu'opérateur de collecte sur le marché de gros, Verizon France est particulièrement inquiète de certaines des évolutions envisagées par l'Autorité dans le document mis en consultation. Verizon France souhaite que s'engage une très large concertation entre tous les acteurs concernés, toute prise de décision précipitée étant susceptible de causer des dommages considérables et irréparables sur le marché des services à valeur ajoutée, dont les entreprises clientes et les usagers seraient les premières victimes.

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 ?

Sur ce point Verizon France partage dans son ensemble la position exprimée par la Fédération Française des Télécoms dans sa réponse à la consultation publique.

De façon résumée, Verizon France attend de la réforme proposée par l'Autorité, si elle doit avoir lieu, qu'elle réponde à un réel besoin, qu'elle ne mette pas en péril une activité économique globalement satisfaisante quelles que soient les critiques qui puissent être formulées à propos de la situation présente, et qu'elle n'exige pas des investissements disproportionnés au regard des bénéfices potentiellement attendus.

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 ?

Verizon France estime que l'amélioration de la lisibilité et de la transparence tarifaire ne passe pas nécessairement par une « homogénéisation » de la structure tarifaire entre boucles locales fixes d'une part et boucle locales mobiles d'autre part, et qu'au contraire une telle homogénéisation est susceptible de créer davantage de problèmes qu'elle n'en résoudrait.

Avant de se pencher sur la question de l'hétérogénéité de la structure tarifaire entre boucles locales fixes et mobiles, il conviendrait de commencer par s'intéresser à l'hétérogénéité de la tarification au départ des boucles locales mobiles. Comme l'illustrent les différents schémas et tableaux figurant section I.a)3 du document mis en consultation publique, c'est bien la tarification de détail au départ des boucles locales mobiles qui crée la complexité critiquée, avec un tarif de détail de type tantôt « C+S », tantôt « A+S », A pouvant être égal à C, selon le type de contrat souscrit, et S pouvant être décompté du forfait ou non, selon ce même critère ; alors qu'au départ des lignes fixes le tarif de détail se résume tout simplement à S.

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 ?

Comme indiqué en réponse à la question n°2 ci-dessus, banaliser au tarif d'une communication normale la facturation de la composante venant s'ajouter à S, au départ des boucles locales mobiles, apporterait indéniablement une amélioration extrêmement sensible de la lisibilité et de la transparence tarifaire pour les utilisateurs de mobiles. Cependant une telle mesure entraînerait automatiquement et de façon concomitante une perte de revenus pour les opérateurs mobiles. Aussi, ne faisant pas partie de cette catégorie d'opérateurs, Verizon France n'a pas la légitimité requise pour prôner une telle évolution.

Pour ce qui concerne les appels au départ des lignes fixes, il est difficile de concevoir que l'introduction d'une nouvelle composante tarifaire C qui viendrait s'ajouter au tarif S préexistant constituerait un progrès pour les utilisateurs, qui ne paient aujourd'hui que la composante S : cela serait au mieux transparent pour ceux qui bénéficient d'offres avec appels illimités vers les fixes, et négatif pour les autres. De plus cette proposition remettrait en cause le modèle d'interconnexion indirecte sous-jacent et par suite la qualité du service fourni par l'opérateur de collecte et l'éditeur de services en bout de chaîne, inhérente à ce modèle.

Question n°4 : Estimez-vous que les précisions ci-dessus qualifient explicitement comme normale la facturation de la composante « C » ?

Il suffirait d'écrire que le tarif « *normal* » est celui d'une communication intra-territoriale vers numéro géographique, mais les précisions apportées lèvent effectivement toute ambiguïté possible.

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 ?

Verizon France conteste le postulat de l'Autorité selon lequel le modèle « C+S » généralisé à l'ensemble des boucles locales « *apporte une transparence accrue sur la manière dont est composé le tarif pratiqué* ».

Comme indiqué en réponse aux questions n°2 et n°3, Verizon France estime que ce modèle ne devrait être envisagé que pour les appels au départ des boucles locales mobiles, avec toutefois toutes les précautions qui s'imposent eu égard aux enjeux économiques considérables que cela représente pour les opérateurs concernés.

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 ?

Sur le marché de détail, la mise en place du modèle P n'aurait d'impact qu'au départ des boucles locales mobiles, étant donné que c'est ce modèle qui est en place au départ des lignes fixes (avec $P = S$). N'étant pas opérateur mobile, Verizon France n'est pas en mesure de se prononcer sur cet impact.

Sur le marché de gros, une telle évolution serait très lourde de conséquences pour l'appelé en bout de chaîne, qui devrait supporter *in fine* le coût du départ d'appel mobile qui ne serait plus à la charge de l'appelant. L'opérateur mobile départ serait également très certainement impacté par une telle évolution, mais dans des proportions que Verizon France n'est pas en mesure d'évaluer, pour la même raison évoquée au paragraphe précédent.

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 » ?

Verizon France estime que la meilleure prévisibilité serait obtenue en adoptant le modèle C+S au départ des boucles locales mobiles, et le modèle P (avec $P = S$) au départ des boucles locales fixes.

Question n°8 : Existe-t-il, selon vous, d'autres modèles de tarification de détail permettant d'homogénéiser les boucles locales fixes et mobiles ?

Verizon France conteste le postulat de l'Autorité selon lequel il conviendrait d'homogénéiser le modèle de tarification de détail des boucles locales fixes et mobiles. Verizon France préconise le modèle C+S au départ des boucles locales mobiles, et le modèle P (avec $P = S$) au départ des boucles locales fixes.

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.

Pour toutes les raisons exposées dans les réponses aux questions précédentes, Verizon France préconise le modèle C+S au départ des boucles locales mobiles, et le modèle P (avec $P = S$) au départ des boucles locales fixes.

Ce scénario présente l'avantage de n'avoir aucun impact pour les boucles locales fixes. Quant au calendrier de mise en place du modèle C+S au départ des boucles locales mobiles, Verizon France laisse le soin aux opérateurs mobiles de se prononcer.

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 ?

Verizon France note que le tableau 9 figurant dans le document mis en consultation publique est partiellement erroné.

En effet, il y a lieu de distinguer d'une part le mode de tarification à 11,2 c€ TTC par période indivisible de n secondes (avec $n = 20, 30, 45$, ou 60), appliqué aux appels vers numéros commençant par 089 (et vers certains numéros courts 3BPQ), et d'autre part le mode de tarification avec « crédit temps » de 45 ou 56 secondes pour 11,2 c€ TTC puis facturation à la seconde au-delà du crédit-temps sur la base d'un tarif par minute de 0,09 c€ TTC, de 0,12 c€ TTC, ou de 0,15 c€ TTC selon le cas, appliqué aux appels vers numéros commençant par 082 (et vers certains numéros 3BPQ).

Interdire la période indivisible de n secondes ou le crédit-temps créerait inévitablement des chocs économiques qui affecteraient l'ensemble des acteurs concernés, au premiers rang desquels les entreprises clientes des services impactés.

Toute évolution dans ce sens devrait donc s'effectuer en douceur, de façon à amortir au mieux les déséquilibres qui s'ensuivraient et laisser le temps aux acteurs concernés de s'adapter au nouvel environnement.

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 ?

Verizon France n'est pas en mesure de chiffrer l'impact économique d'une bascule vers une tarification à la seconde dès la première seconde pour chaque palier tarifaire, car cela dépend largement de l'usage et de la typologie du trafic associé. Par exemple, pour une application de type Terminal de Paiement Electronique générant des appels d'une vingtaine de secondes, vers un numéro commençant par 0820, la suppression du crédit-temps de 56 secondes diviserait environ par 3 le revenu de ces appels si le prix par minute au-delà du crédit temps devait s'appliquer dès la première seconde.

En tout état de cause, si la tarification à la seconde dès la première seconde devait s'imposer, c'est l'ensemble de la grille tarifaire des SVA qui devrait être refondue.

Question n°12 : Que pensez-vous de l'abandon des tarifications horaires et mixtes pour simplifier la structure des paliers tarifaires ?

Verizon France n'est pas convaincue que l'existence de tarifications horaires pose un réel problème, mais leur abandon pourra être envisagé pour autant qu'il s'inscrive dans un calendrier qui permette aux acteurs concernés de s'y adapter dans des conditions acceptables.

Quant à la tarification mixte mise en œuvre pour les appels vers les numéros commençant par 0899, Verizon France n'est pas en mesure de se prononcer car elle ne commerciale pas de services faisant appel à ce type de tarification.

Cependant, la tarification appliquée aux appels vers numéros commençant par 081 répond également à la définition de « tarification mixte », en ce qu'elle est constituée d'un coût de mise en relation de 0,078 € TTC par appel suivi d'un coût à la minute de 0,028 € TTC par minute en heures pleines et de 0,014 € TTC par minute en heures creuses, facturé à la seconde dès la première seconde. Or ce type de tarification avec une charge d'établissement d'appel à un niveau modéré semble répondre à un réel besoin sur le marché.

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 ?

Verizon France est plutôt favorable à la création d'une gamme de paliers à l'acte, de nature à répondre notamment aux besoins d'applications « M2M » (de machine à machine) si le principe du crédit temps devait être banni (cf. réponse aux questions n°10 et 11).

Question n°14 : Quelle gamme de paliers à l'acte vous semble-t-elle la mieux appropriée pour répondre aux besoins du marché ?

Le choix des nouveaux paliers tarifaires devrait se faire après concertation des opérateurs et autres acteurs concernés, par exemple sous l'égide de la Fédération Française des Télécoms.

Question n°15 : Quelles mesures vous sembleraient-elles appropriées pour limiter les abus possibles introduits par une tarification à l'appel ?

Les paliers de niveau bas ou intermédiaire ne devraient pas poser de difficulté particulière au regard des risques d'abus. Ce sont essentiellement les paliers élevés qui sont susceptibles de donner lieu à d'éventuelles pratiques abusives voire frauduleuses. Mais ce sujet n'est pas directement lié au principe de la tarification à l'appel, il concerne de façon générale les paliers tarifaires élevés, qu'ils soient à l'appel, à la durée, ou mixtes. La réponse à ce type de risque repose sur la définition de règles déontologiques et la mise en place de moyens de contrôle et de coercition de nature à en garantir le respect. Il s'agit là d'un chantier relevant des organisations sectorielles concernées, et notamment de la Fédération Française des Télécoms qui a constitué un groupe de travail sur ce thème.

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 ?

Pour Verizon France la valeur des paliers tarifaires n'est qu'un facteur de deuxième ordre pour ce qui concerne la lisibilité des tarifs pour les clients. De telles valeurs pourront être proposées après que le modèle économique des SVA aura été redéfini ou confirmé.

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.

Il est évidemment impératif de minimiser l'impact d'une éventuelle modification de la tarification applicable aux services existants. Dans la mesure où il vise à minimiser autant que possible la renumérotation de services existants, le dispositif proposé par l'Autorité semble approprié, pour autant que les paliers existants soient maintenus à un niveau équivalent.

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 ?

Verizon France considère cette question comme prématurée, cf. réponse à la 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 » ?

Verizon France souhaite que les paliers tarifaires existants soient maintenus le plus longtemps possible (au moins jusqu'à fin 2014), parallèlement à la création de nouveaux paliers tarifaires, de façon à permettre une migration en douceur vers les nouveaux paliers. Si la mise en place du C+S ne concerne que les appels au départ des réseaux mobiles, comme le préconise Verizon France, celle-ci pourra être réalisée dans un calendrier non nécessairement coordonné avec la création de nouveaux paliers tarifaires.

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 » ?

Verizon France n'est pas certaine que la définition du palier SVA « compatible LME différent du libre-appel » proposée par l'Autorité réponde à la « demande de certains opérateurs » à laquelle il est fait allusion. En effet, l'avantage procuré par le palier proposé, par rapport au palier libre-appel existant, semble extrêmement limité : aucun changement pour les appels au départ des boucles locales mobile, et au mieux l'économie hypothétique (pour l'opérateur de collecte et *in fine* pour l'éditeur du service) d'une partie du départ

d'appel à partir des boucles locales fixes, et ce au prix d'une part d'un coût accru pour l'appelant, lorsque celui-ci ne bénéficie pas d'une formule avec appels illimités vers les numéros géographiques, et d'autre part de l'instauration d'un nouveau mode d'interconnexion hybride dans le monde de la téléphonie fixe, à l'image de celui qui existe chez les mobiles et qui fait l'objet de nombreuses critiques.

La compréhension qu'a Verizon France de la « *demande de certains opérateurs* » évoquée plus haut, mais peut-être est-elle erronée, est qu'il s'agirait d'un palier tarifaire SVA non surtaxé mais non libre-appel, de type C+S avec $S = 0$ au départ des réseaux mobiles, et de type S avec $S = C$ (ou plutôt $S =$ un prix par minute suffisamment faible, de l'ordre du prix de C hors offres avec appels illimités) au départ des réseaux fixes, un tel schéma tarifaire devant permettre à l'éditeur de percevoir une petite rémunération sur les appels émis depuis les réseaux fixes.

Quoi qu'il en soit, Verizon France ne fait pas partie des opérateurs qui ont formulé la demande susvisée, et leur laisse le soin de se prononcer sur ce point.

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 ?

Verizon France utilise exclusivement des numéros libre-appel pour l'accès à son Service Clients.

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 ?

Verizon France estime que le marché français s'est adapté au principe que l'appelant depuis un téléphone mobile supporte le coût de l'*air time* y compris pour ses appels vers numéros « libre-appel », et que ce principe est plutôt bien accepté, notamment dès lors que la facturation de cette composante C a été banalisée.

C'est aux entreprises clientes ou à leurs organisations représentatives qu'il appartient de se prononcer quant au coût maximum qu'elles seraient prêtes à supporter par suite d'une éventuelle extension de la gratuité des appels aux boucles locales mobiles. Mais quoi qu'il en soit on peut parier que la plupart préféreront le *statu quo*, eu égard aux tarifs présents du départ d'appel depuis les boucles locales mobiles (pour l'accès aux numéros commençant par 08088) dont elles ont bien conscience qu'ils ne pourront pas atteindre un niveau

économiquement supportable pour elles dans un avenir proche, dans le cadre des services existants.

Question n°23 : Que pensez-vous de la subdivision de la tranche 080 proposée ?

Verizon France est hostile à une telle subdivision, dont la mise en œuvre présenterait l'énorme inconvénient de contraindre des milliers d'entreprises à procéder à des migrations et donc à supporter des coûts substantiels sans aucun bénéfice pour elles.

Plutôt que de fermer la tranche 08088, l'Autorité pourrait l'élargir en ouvrant l'ensemble de la série 0808, ce qui ajouterait un potentiel de 900 000 numéros appelables gratuitement depuis l'ensemble des boucles locales, fixes et mobiles.

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 ?

Verizon France est hostile à de telles migrations, cf. réponse à la question n°24 ci-dessus.

Question n°25 : Quel scénario préconiseriez-vous pour faire évoluer l'encadrement tarifaire des tranches 30PQ et 31PQ ?

Verizon France est favorable au *statu quo* pour l'encadrement tarifaire des numéros courts 30PQ et 31PQ, c'est-à-dire, sauf erreur de compréhension du tableau 13, au scénario 4.

Question n°26 : Que pensez-vous de la fonctionnalité tarification au numéro au regard des besoins des prestataires de services ?

Les prestataires de services seraient sans doute intéressés par la mise en œuvre de la fonctionnalité tarification au numéro. Mais à la fois en tant qu'opérateur de collecte SVA et en tant qu'opérateur de boucle locale fixe, Verizon France est défavorable à une telle évolution, à tout le moins à court ou moyen terme. En effet, elle exigerait des développements très coûteux pour un bénéfice très incertain.

Une telle évolution pourrait amener Verizon France à se retirer du marché de la collecte SVA si elle devait être mise en œuvre à un horizon trop proche. Cela créerait également de grosses difficultés à Verizon France dans son activité d'opérateur fournisseur du service téléphonique fixe aux entreprises, qui repose encore très largement et probablement pour plusieurs années encore sur des équipements faisant appel à la technologie TDM. Or il n'est évidemment pas envisageable de consacrer des investissements considérables sur de telles plateformes, pas plus qu'il n'est souhaitable de précipiter leur fin de vie dans le seul objectif d'offrir une tarification au numéro pour les appels vers SVA.

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 ?

A l'évidence, la tarification au numéro ne va pas certainement pas dans le sens d'une lisibilité tarifaire accrue pour les clients des services à valeur ajoutée. Et l'on voit mal comment on pourrait encore renforcer des dispositifs d'information tarifaire qui sont déjà extrêmement contraignants.

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 ?

Verizon France n'envisage pas la mise en œuvre de la tarification au numéro, et n'a pas réfléchi aux différentes solutions qui pourraient ou devraient être adoptées à cette fin. Evaluer l'ordre de grandeur des investissements nécessaires exigerait une étude approfondie irréalisable par Verizon France dans le délai imparti pour répondre à la consultation publique. Mais ce sont sans doute plusieurs centaines de milliers d'euros qui sont en jeu.

Question n°29 : Que pensez-vous de la fonctionnalité de modulation tarifaire en cours d'appel au regard des besoins des prestataires de services ?

De même que la tarification au numéro, la modulation tarifaire en cours d'appel est une fonctionnalité qui présenterait sans doute un intérêt pour les prestataires de services. Mais il s'agirait là encore d'une évolution qui exigerait des développements très coûteux pour un bénéfice incertain, que Verizon France se refuse à envisager à tout le moins à court ou moyen terme.

Question n°30 : 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 ?

Comme indiqué en réponse à la question précédente, Verizon France n'envisage pas la mise en œuvre de la modulation tarifaire en cours d'appel, et n'a pas réfléchi aux différentes solutions qui pourraient ou devraient être adoptées si celle-ci devait être imposée. Là encore, l'évaluation de l'ordre de grandeur des investissements nécessaires exigerait une étude approfondie irréalisable par Verizon France dans le délai imparti pour répondre à la consultation publique, mais ce sont sans aucun doute plusieurs centaines de milliers d'euros qui seraient en jeu.

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 ?

La modulation tarifaire en cours d'appel aurait naturellement un impact négatif sur la lisibilité tarifaire pour les clients des services concernés. Pour préserver une certaine lisibilité, il conviendrait que le client soit informé par des messages appropriés en cours d'appel, en lui laissant le cas échéant la possibilité de refuser la poursuite de l'appel en cas d'augmentation de tarif, mais il est aussi à craindre que la multiplicité de tels messages d'annonce tarifaire en cours d'appel soient perturbants pour l'appelant.

Question n°32 : Quelles mesures vous sembleraient-elles appropriées pour limiter les abus possibles introduits par une modulation tarifaire en cours d'appel ?

Comme indiqué en réponse à la question n°15, la réponse au risque d'abus de tout type repose sur la définition de règles déontologiques et la mise en place de moyens de contrôle et de coercition de nature à en garantir le respect. Il s'agit là d'un chantier relevant des organisations sectorielles concernées, et notamment de la Fédération Française des Télécoms qui a constitué un groupe de travail sur ce thème.

Des dispositifs techniques pourraient peut-être également être mis en œuvre en complément. Ce sujet devrait également être abordé par les organisations sectorielles représentatives des acteurs concernés.

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 ?

La réponse à cette question exigerait une étude approfondie irréalisable par Verizon France dans le délai imparti pour répondre à la consultation publique. Verizon France souhaite cependant souligner que tout mécanisme envisagé devra nécessairement répondre à une normalisation internationale largement adoptée et mise en œuvre notamment à l'échelle européenne.

Question n°34 : Que pensez-vous d'un mécanisme permettant de démarrer et d'interrompre la facturation de la composante « service » en fonction d'évènements transmis par le prestataire de services au regard des besoins du marché et de la faisabilité technique ?

Cette question appelle la même réponse que la question n°33 précédente.

Question n°35 : Que pensez-vous de la grille d'encadrement tarifaire proposée ?

La grille proposée suppose l'adoption du modèle C+S tel que l'envisage l'Autorité, ainsi que plusieurs bouleversements présentés dans le document mis en consultation, auxquels Verizon France est défavorable. Par conséquent Verizon France ne peut que formuler un avis globalement défavorable à la nouvelle grille proposée, pour les raisons exposées en réponse aux questions antérieures.

Question n°36 : Que pensez-vous de fermer la tranche 0884 ?

Verizon France n'est pas attributaire de ressources en numérotation dans la tranche 0884, et laisse le soin aux opérateurs qui le sont de s'exprimer sur son éventuelle fermeture, à laquelle Verizon France est indifférente.

Question n°37 : Que pensez-vous d'aligner les catégories de la signalétique tarifaire sur les valeurs des différents plafonds réglementaires ?

Verizon France n'a aucune objection à formuler quant à l'alignement de la signalétique tarifaire sur les valeurs des différents plafonds réglementaire, et renvoie l'Autorité aux travaux engagés par la Fédération Française des Télécoms sur ce thème.

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 ?

Verizon France estime que l'ouverture des tranches 0893 et 0894 suffirait pour répondre à la problématique de la saturation de la tranche 0892, sans qu'il soit nécessaire de bouleverser les tranches 0890 et 0891.

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 ?

Tout en rappelant qu'elle n'a pas vocation à offrir ce type de service, directement ou indirectement, Verizon France n'est pas hostile à la création d'une tranche dédiée aux services adultes, ni au choix de la tranche 0895 à cette fin.

Question n°40 : Que pensez-vous d'attribuer les numéros longs commençant par 08 par bloc de 1000 ?

Verizon France n'est pas favorable à la réduction de la granularité d'attribution des blocs de numéros commençant par 08 à 1 000 numéros au lieu de 10 000, principalement en raison de la complexification de la gestion des blocs qu'elle impliquerait.

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 ?

D'un point de vue purement technique, l'attribution à chaque bloc 8ABPQM d'un palier tarifaire différent de celui des blocs adjacents ne serait pas ingérable, mais cela compliquerait singulièrement le paramétrage des systèmes d'information de facturation de Verizon France, ainsi que le traitement, nécessairement manuel, des demandes d'ouverture de tranche de numéros et/ou de modification de paliers tarifaires émanant des opérateurs attributaires.

La tarification des frais de changement de palier tarifaire appliquée par France Télécom, si elle reflète effectivement ses coûts, est particulièrement éloquente à cet égard : 13 045 euros hors taxe pour un bloc ouvert sur l'ensemble du territoire national métropolitain. Verizon France saisit cette occasion pour rappeler qu'un nombre croissant d'opérateurs se mettent à facturer ce type de prestation à un niveau comparable, l'accumulation de ces frais devenant réellement dissuasive au point de remettre *de facto* en cause la possibilité même d'envisager la migration tarifaire d'un bloc de numéros ou d'un numéro court.

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 ?

Des préfixes d'accès aux réseaux privés virtuels ont été attribués non seulement dans la tranche 0850, mais aussi plus généralement dans la série 085, ce qui est le cas notamment de Verizon France, attributaire du préfixe 08555 depuis 1999. Ce préfixe présentait un intérêt à l'époque où la sélection et la présélection du transporteur étaient balbutiantes, ne portant que sur un nombre limité de destinations.

Le service est encore techniquement implémenté dans le réseau de Verizon France, mais il n'est plus commercialisé depuis de nombreuses années et aucun trafic de ce type n'a été acheminé dans le réseau de Verizon France depuis l'année 2005. Ce service pourrait par conséquent être techniquement arrêté sans difficulté, Verizon France n'ayant à cet égard aucune perspective d'évolution à moyen ou long terme, ni même à court terme.

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) ?

Ce modèle de tarification de gros est celui qui existe déjà pour l'accès aux numéros SVA commençant par 08088, dont la problématique sous jacente est celle de la tarification du départ d'appel depuis les réseaux mobiles, sujet que Verizon France laisse aux opérateurs de réseaux mobiles le soin de commenter.

Cela étant, Verizon France rappelle qu'elle n'est pas favorable à la mise en œuvre du modèle C+S généralisé tel que le propose l'Autorité. Par conséquent la présente réponse à la question n°43 ne saurait valoir cautionnement de ce modèle C+S généralisé.

Question n°44 : Que pensez-vous du modèle de tarification de gros cible proposé par l'ARCEP concernant les numéros spéciaux payants (C banalisé ; $S \geq 0$) ?

Comme indiqué en réponse à diverses questions précédentes, notamment les questions n°5 à n°9, et surtout la question n°20, Verizon France n'est pas favorable à la mise en œuvre du modèle C+S généralisé tel que proposé par l'Autorité, et par conséquent ne souhaite pas se prononcer sur le modèle de tarification de gros sous-jacent.

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 ?

Verizon France n'a pas prévu ni ne souhaite investir de façon significative au titre de la mise en œuvre des nouveaux modèles de tarification à destination des numéros SVA envisagés par l'Autorité.

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 ?

Comme indiqué en réponse à la question n°20, Verizon France n'est pas favorable à l'instauration d'un nouveau mode d'interconnexion hybride dans le monde de la téléphonie fixe, à l'image de celui qui existe chez les mobiles et qui fait l'objet de nombreuses critiques.

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 ?

Verizon France partage le point de vue de l'Autorité quand elle estime que la terminologie utilisée dans la décision n°98-1046 de l'Autorité était en définitive plus pertinente que celle introduite en 2005 : en effet, lorsque la décision n°05-1085 définit les « services à valeur ajoutés » comme des « prestations consistant à fournir principalement des communications au public par voie électronique accessibles avec une ressource en numérotation », on pourrait aisément ranger les communications téléphoniques « ordinaires » dans cette catégorie ! Et lorsque la même décision définit les

« communications interpersonnelles » comme « l'ensemble des communications électroniques [...] qui ne sont pas réalisées dans le cadre de l'accès à un service à valeur ajoutée », on se trouve bel et bien face à un problème de référence circulaire !

Verizon France approuve donc la terminologie « numéros standards » / « numéros spéciaux » proposée par l'Autorité, tout en indiquant que la terminologie « numéros ordinaires » pourrait également convenir en lieu et place de « numéros standards ».

Par ailleurs, l'Autorité introduit dans le tableau 21 le terme « tarification majorée » qui comporte une connotation négative. Verizon France suggérerait de le remplacer par le terme « tarification spéciale », parfaitement cohérent avec le terme « numéro spécial », de même que « tarification standard » rime avec « numéro standard », ou que « tarification ordinaire » rimerait avec « numéro ordinaire ».

Enfin, Verizon France observe que le même tableau 21 omet de faire apparaître l'existence d'une tarification spéciale qui affecte certains numéros commençant par 06. Il s'agit en effet des numéros d'accès aux Réseaux de Messagerie Unilatérale ou « RMU ».

Question n°48 : Que pensez-vous du lien établi entre la surtaxation d'un tarif et la valeur strictement positive de la composante « S » ?

Verizon France déplore l'emploi du terme « appel surtaxé » par le législateur, malencontreusement inscrit dans la loi sans définition. Dans sa décision n°2008-0512, l'Autorité a tenté d'apporter une définition, mais celle-ci reste sujette à interprétation.

Pour Verizon France, le terme « surtaxé » devrait signifier « soumis à tarification spéciale », et correspondre à la tarification des appels vers SVA non gratuits depuis les réseaux fixes, ou du type C+S avec S strictement positif depuis les réseaux mobiles, sans qu'il soit nécessaire pour autant d'adopter le modèle « C+S généralisé » prôné par l'Autorité.

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) ?

Verizon France estime utile et nécessaire la possibilité pour une entreprise de présenter à l'appelé un numéro « utile pour le rappel » (cf. document ART/NRT/3-98/ed3.0 « La transmission de l'identification de l'appelant ») lorsqu'il n'est pas approprié de présenter le NDI, l'alternative consistant à afficher un appel masqué n'étant pas non plus souhaitable.

Bien qu'on ne puisse qu'approuver le principe de lutter contre les appels à rebond, il serait regrettable de priver l'ensemble des entreprises de la possibilité d'afficher un numéro de rappel en 08, c'est pourquoi Verizon France n'est pas favorable à une éventuelle interdiction générale d'afficher tout numéro de rappel en 08.

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) ?

En revanche, et dans le prolongement de la réponse à la question n°50, Verizon France considère qu'il est parfaitement envisageable d'interdire l'affichage de numéros SVA aux paliers les plus élevés, qui ne font pas partie des numéros utilisés par les entreprises dans le cadre de leur relation avec leur clientèle. Pour Verizon France, c'est la tranche 0899 qui devrait être ciblée.

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 premiers acteurs concernés sont les opérateurs fournisseurs de SVA dont les numéros sont utilisés ou utilisables par les appels à rebond, ce qui n'est pas le cas de Verizon France, qui n'est de ce fait pas en mesure de se prononcer de ce point de vue.

Les opérateurs fournisseurs des accès téléphoniques à partir desquels les appels sont émis pourraient également jouer un rôle dans la lutte contre ces appels malveillants. Verizon France rappelle toutefois que l'opérateur de boucle locale fournisseur de l'accès ne contrôle que le numéro associé au point d'entrée dans le réseau, numéro qu'il insère et qui caractérise l'installation (« NDI » pour le RNIS), le NDS (ou équivalent en téléphonie sur IP) présenté à l'appelé étant inséré dans un champ réservé à cet effet sans vérification par le réseau. Ce numéro, considéré comme étant un numéro additionnel du demandeur, est inséré sous la seule responsabilité du titulaire de l'accès. Le contrat de service type de Verizon France pour l'accès au service téléphonique comporte des clauses autorisant à tout le moins la suspension du service en cas d'utilisation avérée du service dans des conditions ou à des fins illégales.

Question n°52 : Comment percevez-vous l'avancement des travaux sectoriels visant à renforcer le contrôle déontologique ?

Verizon France suit avec intérêt l'avancement des travaux sectoriels et notamment de la Fédération Française des Télécoms dans le domaine du contrôle déontologique.

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 ?

Verizon France n'a pas d'observation particulière à formuler quant à l'attribution d'un NFB dédié à l'accès au serveur vocal d'information sur la conservation du numéro, ni sur le choix du numéro 3179.

Question n°54 : Que pensez-vous de cette possibilité ? Pour quels services ? Quelles sont vos préconisations sur le choix d'une éventuelle tranche dédiée ?

Verizon France n'a pas d'avis tranché sur cette question qui concerne essentiellement le segment de marché résidentiel, sur lequel Verizon France n'est pas présente.

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 ?

Verizon France n'a pas d'avis tranché sur cette question qui concerne essentiellement le segment de marché résidentiel, sur lequel Verizon France n'est pas présente.

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 ?

Verizon France n'a pas d'objection à formuler quant au choix de ces nouveaux préfixes de conservation du numéro mobile, qui pourront être pris en compte moyennant un délai de préavis d'au moins trois mois.

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 ?

Verizon France ne peut qu'être favorable à cette proposition, étant l'un des opérateurs qui ont exprimé la demande de réservation d'une telle tranche pour usage technique interne à son réseau.

Question n°58 : Que pensez-vous de geler la tranche 09 99 PQ MC DU pour cet usage ?

Verizon France est favorable à cette proposition..

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 ?

Verizon France n'a aucune proposition particulière à formuler à ce sujet.