

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

INTRODUCTION

Dauphin Telecom souhaite contribuer à la consultation publique de l'ARCEP sur les questions relatives aux numéros gratuits pour l'utilisateur.

En effet, Dauphin Telecom dispose de numéros dans la tranche 08 09 13 MC DU qu'il utilise notamment pour permettre aux utilisateurs de cartes prépayées d'accéder au réseau de Dauphin Telecom.

Ainsi, ces numéros lui ont été attribués pour un « service d'opérateur gratuit » pour l'utilisateur.

En conséquence, les réponses de Dauphin Telecom sont centrées sur les questions relatives à l'usage de tels numéros.

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 ?

Dauphin Telecom considère qu'une des clés du succès de la réforme du système passe par une prise en compte des spécificités des numéros gratuits pour les utilisateurs et il est important que ces numéros soient traités de manière spécifique (2 fois spécifique). En effet, il est important que les consommateurs soient clairement informés de la gratuité d'utilisation de ces numéros par une communication adaptée des opérateurs de départ d'appel et de l'ARCEP et qu'il soit enfin mis fin à la confusion entretenue entre les numéros surtaxés et les numéros gratuits. S'agissant des relations entre l'opérateur utilisateur du numéro et l'utilisateur de départ d'appel, il est également important que les numéros gratuits aient un traitement spécifique. En particulier, n'étant pas des numéros surtaxés, ils ne génèrent aucune contestation de la part des utilisateurs et quelque soit le modèle *in fine* retenu par l'ARCEP, il

n'y a aucune légitimité à ce que la facturation de ces numéros soit majorée, quelque soit le payeur de la communication de départ d'appel. Ainsi, dans les cas où la prestation de départ d'appel n'est pas facturée au consommateur, la prestation facturée à l'opérateur titulaire du numéro doit être aussi proche que possible des redevances d'interconnexion perçues pour les appels à destination des numéros géographiques. Toute facturation supplémentaire n'a de légitimité que si elle repose sur des prestations supplémentaires dont l'opérateur de départ d'appel apporte la preuve de la réalité et des coûts correspondants.

Par ailleurs, si l'ARCEP décide *in fine* des évolutions sur les numéros concernés obligeant Dauphin Telecom à migrer ses services vers d'autres numéros, il est fondamental qu'un délai suffisant soit accordé pour effectuer cette migration et que l'ARCEP prenne en charge une campagne institutionnelle de communication auprès des consommateurs sur les nouvelles tranches de numéros attribués pour les appels gratuits.

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 » ?

et

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 ?

Dauphin Telecom comprend que l'idée suivie est de faire supporter à l'utilisateur le prix d'une communication standard (identique à celle perçue pour les appels vers les numéros fixes géographiques).

Cela ne répond pas aux besoins des cartes prépayées qui permettent aujourd'hui de faire un appel gratuitement à partir d'une ligne fixe ou d'une cabine téléphonique. Donc si l'ARCEP modifie les 0809, il faudra qu'elle nous propose d'autres numéros et donne un délai de transition suffisant.

Tous les services de Dauphin Telecom sont aujourd'hui en 0809 et sont gratuits pour l'utilisateur.

Pour Dauphin Telecom c'est le moyen de faire la différence avec la concurrence en apportant ce service de proximité et gratuit à nos clients. Nous tenons à souligner que nos services sont effectués « localement » dans les collectivités d'outremer.

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 ?

Dauphin Telecom est favorable à cette proposition de l'ARCEP.

C'est une très bonne idée car tout le monde est gagnant : le consommateur qui peut faire des appels moins chers, l'opérateur mobile qui récupère une surcharge cabine (pratique actuelle de Dauphin) pour un appel que le client n'aurait pas passé chez lui et l'opérateur carte qui compense la disparition des cabines téléphoniques.

Donc le coût maximum devrait être le coût de la surcharge cabine et même moins dès lors qu'il n'y a pas d'équivalent de « frais d'entretien cabine téléphonique » sur un mobile, l'utilisateur étant seul responsable de l'entretien de son terminal.

Question n° 23

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

Dauphin Telecom pense que l'ARCEP va semer la confusion dans l'esprit des consommateurs, les 080 devraient être des numéros gratuits que l'appel émane d'un fixe ou d'un mobile.

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 ?

Si nous sommes obligés de changer de numéros car Dauphin veut que les appels vers ses numéros restent gratuits, nous devons proposer un calendrier de migration, en particulier le temps d'écouler nos stocks de cartes prépayés sur lesquelles nos numéros sont déjà imprimés.

Question n° 40

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

Dauphin est favorable à des attributions de blocs de 100 numéros.

L'ARCEP nous a attribué beaucoup trop de numéros 080, 100 numéros seraient largement suffisants car ce sont des numéros que nous utilisons pour des services opérateurs.

Question n°43

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

Dauphin Telecom considère qu'un traitement identique des numéros gratuits et numéros surtaxés n'est pas légitime et qu'il serait logique que le prix de départ d'appel vers les numéros gratuits soit facturé comme un départ d'appel vers un numéro géographique.

Par ailleurs, les suppléments facturés à la composante départ d'appel telle que « majoration SVA » qui sont facturés pour les numéros gratuits par France Telecom n'ont aucun sens. Certes les décisions de règlement de différends rendues par l'ARCEP fin 2010 permettent de ramener cette composante à zéro pour les numéros gratuits dès lors que ni France Telecom, ni aucun opérateur alternatif ne peut apporter la preuve de la moindre prestation SVA, associée à l'usage de ces numéros. Toutefois, il serait particulièrement utile que l'ARCEP profite de la décision qui sera rendue en application de cette consultation publique pour l'indiquer précisément et éviter ainsi des facturations abusives et illégitimes obligeant les opérateurs utilisant des numéros gratuits à engager des procédures longues et coûteuses pour en être remboursés.

Question n° 44

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

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 ?

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 ?

A partir du moment où l'ARCEP introduit une facturation de la composante C payée par le consommateur, on doit aligner la pratique des opérateurs de départ d'appel fixe sur celle des opérateurs mobiles. En conséquence, il n'apparaît pas légitime à Dauphin Telecom que l'opérateur de départ d'appel qui se rémunère déjà avec une marge sur le marché de détail de départ d'appel puisse percevoir de l'opérateur dont le service est accessible par un tel numéro gratuit une facturation de prestations d'interconnexion sur le marché de gros. L'ARCEP doit l'affirmer clairement. A défaut, Dauphin Telecom anticipe de possibles abus des opérateurs de départ d'appels qui sont en position de force pour ouvrir l'interconnexion depuis leur réseau aux opérateurs titulaires de numéros d'appel gratuits.

Ainsi, toute solution différente serait génératrice d'imprévisibilité et d'un risque élevé de contentieux.

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 ?

Dauphin Telecom estime qu'une clarification terminologique est importante pour éviter toute confusion dans l'esprit des consommateurs et que les opérateurs de départ d'appel fassent des assimilations illégitimes leur permettant de facturer des prestations indues, comme cela est le cas en assimilant les numéros gratuits aux numéros surtaxés.

Dauphin Telecom considère que la terminologie la plus claire est celle utilisée par la directive européenne 2009/140/CE. En conséquence, la terminologie « numéros spéciaux » est certes une amélioration par rapport à la terminologie actuelle. Toutefois, ce qui intéresse le consommateur dans la terminologie employée est de comprendre le coût d'un appel vers un numéro 08 et l'emploi de la terminologie de la directive européenne (numéro d'appel gratuit et numéro à taux majoré) paraît plus claire pour le consommateur et répond ainsi mieux aux critiques faites ces dernières années par les consommateurs.

L'emploi de cette terminologie d'inspiration européenne paraît donc la meilleure solution pour redonner confiance aux consommateurs et relancer le marché. L'introduction en plus des termes « numéros d'appels gratuits » et « numéros à taux majoré » d'une terminologie « numéros standards » pourrait compléter la terminologie européenne pour couvrir le cas où le numéro (composante C) serait facturé sur une base standard aux consommateurs avec la composante S=0.