

Réponse de OMEA TELECOM**Consultation publique de l'Arcep
Evolution du plan de numérotation relative aux numéros courts
et aux numéros longs commençant par 08**

Le projet d'évolution du plan de numérotation proposé par l'Autorité repose principalement sur le constat d'un défaut de lisibilité, d'un manque de transparence et de lutte contre la fraude concernant les consommateurs. De la même manière, l'Autorité constate que les paliers tarifaires concernant la composante service (i.e. « P » depuis le fixe et « S » depuis le mobile) sont vieillissants. Elle cite comme exemple le prix du « P » d'un appel à destination d'un numéro de la forme 0810.

OMEA TELECOM (ci-après « Omea ») partage l'objectif d'améliorer la lisibilité tarifaire, l'information du client, et la modernisation de la grille des paliers tarifaires maximums attachée aux numéros SVA de la forme Z=8.

Omea souhaite également rappeler les mesures qui ont été mises en œuvre pour améliorer la lisibilité tarifaire pour le client :

- le prix de la communication (« air-time » ou « C ») a été intégré dans les forfaits pour les appels à destination des numéros SVA du type 0800 et 0810.
- la mise en place d'un Message Gratuit d'Information Tarifaire (MGIT) accessible via le numéro court 3008 diffusant le prix du service (S) et le prix de la communication (C).

Depuis la mise en place de ces mesures, OMEA n'a quasiment pas enregistré d'appel client concernant un manque de transparence pour les appels vers les numéros SVA.

OMEA poursuit ses efforts en la matière et participe également aux travaux de la Fédération Française des Télécoms concernant la mise en place d'une signalétique tarifaire permettant d'améliorer la lisibilité tarifaire pour le client.



De la même manière, Omea améliore ses supports d'information destinés à ses clients mobiles afin qu'ils puissent identifier facilement le prix du « C » pour les appels à destination des numéros SVA. Il ne faut pas perdre de vue qu'un client mobile est abonné à une offre ; il doit donc simplement identifier et mémoriser le prix du « C » correspondant à son offre tarifaire. Il n'a pas besoin de mémoriser l'ensemble du catalogue tarifaire.

En conséquence, OMEA ne partage pas le constat réalisé par l'Autorité.

- Des propositions disproportionnées

L'Autorité propose des mesures qui finalement bouleversent profondément l'écosystème de Omea. On peut dans ces conditions s'interroger sur la proportionnalité des mesures envisagées alors même que des mesures plus simples et moins douloureuses pour l'opérateur mobile pourraient être aussi efficaces.

En effet, les deux modèles proposés par l'Autorité (i.e. un modèle « C+S » avec un C banalisé ou un modèle « P » avec un départ d'appel quasi orienté vers les coûts) auraient pour finalité d'amputer une partie du chiffre d'affaires réalisé par Omea sur ce type d'appel (plusieurs millions d'euros) .

Si l'Autorité devait retenir le modèle « C+S » avec un C banalisé (i.e. au prix d'une communication normale) alors seul l'opérateur historique avec ses millions de clients à son « offre standard » serait le grand gagnant de ce projet. En effet, l'opérateur historique pourrait commercialiser son départ d'appel sur le marché de détail au prix d'une communication normale (i.e. prix d'une communication nationale selon le catalogue des prix) au lieu de commercialiser cette même prestation sur le marché de gros à un prix orienté vers les coûts.

En revanche, pour Omea, la mise en œuvre de ce modèle avec un « C » banalisé dans un contexte de développement du modèle illimité aura pour effet de supprimer le chiffre d'affaires réalisé par Omea sur ce type d'appel.

Enfin, l'Autorité estime que les taux de rétention pratiqués par les opérateurs mobiles sont excessifs. L'Autorité semble ainsi préjuger d'un éventuel règlement de différend sur le sujet au détriment des opérateurs de boucle locale mobile.



En conclusion les propositions de l'Autorité ne sont pas acceptables pour un opérateur comme Omea et portent gravement atteinte au principe de liberté tarifaire. Elles sont manifestement disproportionnées par rapport aux objectifs poursuivis.

- **Délais de mise en œuvre**

Une modification des tarifs de détail des contrats en cours bouleverserait l'équilibre économique d'un opérateur mobile nouvel entrant comme Omea qui doit lutter contre les opérateurs mobiles historiques. Pour cette raison, toute modification tarifaire concernant les appels SVA ne devrait pas intervenir avant un délai minimum de [confidentiel]. Ce délai permettrait à Omea de redéfinir ces nouvelles offres de détail en tenant compte de cette nouvelle contrainte tarifaire sans pour autant modifier l'équilibre économique des offres des clients en parc.

Par ailleurs, une telle modification tarifaire concernant des appels vers des milliers de numéros suppose de les implémenter dans le système d'information de Omea et de supprimer les anciens tarifs. Une telle intervention a un coût et nécessite un délai incompressible de mise en œuvre.

Aujourd'hui, Omea n'a pas anticipé une telle intervention.

Pour l'ensemble de ces raisons, en cas de changement de modèle tarifaire, imposé par l'Autorité, Omea estime ne pas être en mesure d'implémenter ce nouveau modèle dans un délai inférieur à [confidentiel] à compter de la publication de la décision.

Par ailleurs, Omea préfère que la bascule vers ce nouveau modèle s'opère en une fois afin de ne pas dérouter les clients.

- **Palier à l'acte**

Ce type de palier est une source de fraude (particulièrement avec des actes de valeurs élevées) qui pourrait générer des problèmes d'impayés croissants chez les opérateurs. Des règles de contrôle et/ou de validation préalable à l'ouverture de ces paliers en fonction des catégories de services devraient être définies avec l'Autorité et mises en place par les opérateurs afin d'éviter la fraude connue historiquement sur les paliers élevés.

Omea est donc réservé sur la mise en œuvre de palier tarifaire élevé.

3



- ***Modulation tarifaire en cours d'appel***

Un tel mécanisme de modulation tarifaire en cours d'appel associé à la pratique dite du « Ping Call » est susceptible de générer des fraudes dans la mesure où l'éditeur pourrait augmenter les tarifs en cours de communication.

Ce mécanisme est également peu lisible pour le consommateur et donc source de réclamation.

Enfin, la mise en œuvre de ce mécanisme sera coûteuse et complexe.

Pour l'ensemble de ces raisons, Omea n'est pas favorable à la mise en place d'un tel mécanisme.

- ***Identifiant d'appelant et contrôle déontologique***

Concernant l'utilisation de numéros surtaxés comme identifiant d'appelant (CLE), Omea est favorable à la mesure proposée par l'Autorité visant à interdire l'utilisation de ces numéros comme identifiant d'appelant. Un filtrage (ou traduction par un numéro masqué par exemple) au niveau du réseau permettra de s'assurer du respect de cette règle.

Selon Omea, l'association SVA+ qui réunit les acteurs du marché permettra de répondre aux besoins identifiés par l'Autorité en matière de contrôle déontologique.

- ***Création d'une tranche dédiée aux services susceptibles de faire l'objet d'un filtrage par un système de contrôle parental***

L'option d'une tranche de numéros filtrable en tout ou rien peut simplifier la notion et la mise en œuvre du contrôle parental. Omea est favorable à cette initiative.

- ***Numéros à fonctionnalité banalisée***

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

des opérateurs puissent les utiliser pour l'accès à ces services, sans perturber les habitudes des consommateurs.

