

## **Commentaires de la société Afone SA dans le cadre de la consultation publique initiée par l'ARCEP sur le projet d'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08**

Dans la prolongement de ses précédents travaux<sup>1</sup>, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (**ci-après l'« ARCEP » ou « l'Autorité »**) a initié la présente consultation afin de recueillir les commentaires des acteurs du secteur quant à différentes évolutions envisagées concernant, pour l'essentiel, la tarification, l'encadrement et les règles de gestion des ressources en numérotation utilisées pour les services à valeur ajoutée (**ci-après les « SVA »**).

La société Afone (**ci-après « Afone »**) constitue, compte tenu de son activité, un opérateur concerné au premier plan par les mesures que l'Autorité envisage d'adopter.

En effet, d'une part, son activité consiste notamment à mettre à la disposition d'éditeurs de services des numéros SVA dont elle est attributaire.

D'autre part, Afone fournit elle-même des services à valeur ajoutée au travers de l'utilisation de numéros SVA.

C'est dans ce contexte qu'Afone souhaite porter à l'attention de l'Autorité les commentaires qu'appellent, le cas échéant, de sa part les différentes questions et hypothèses soumises à consultation.

Dans un souci de lisibilité, Afone détaillera ci-après, question par question, ses commentaires.

---

<sup>1</sup> Notamment ses consultations relatives au projet de décision relatif aux numéros du plan national de numérotation commençant par 080 et 081, au projet d'extension de tranches de numéros pour des services vocaux à valeur ajoutée et à l'amélioration des offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales.

**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 ?**

Si, comme elle l'a exprimé à l'occasion des consultations précédentes réalisées par l'Autorité, Afone est tout à fait favorable aux mesures allant dans le sens d'une plus grande transparence et, partant, confiance des consommateurs à l'égard des SVA (cf. infra), il importe cependant que les mesures mises en œuvre à cette fin ne viennent pas remettre brutalement en cause les modèles économiques de certains services utilisant de tels numéros (cf. infra sur les services *machine to machine*).

Par ailleurs, le souci de prévisibilité doit conduire à ce que les évolutions devant être mises en œuvre laissent aux acteurs concernés un délai suffisant afin qu'ils procèdent aux adaptations nécessaires, conformément aux principes de confiance légitime et de sécurité juridique.

**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 ?**

Afone est favorable à une telle homogénéisation afin d'atteindre ces objectifs.

**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 ?**

Afone est favorable à cet alignement, qu'elle appelait déjà de ses vœux à l'occasion de ses précédentes contributions.

**Question n° 4.**

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

Oui.

**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 ?**

La situation doit être distinguée selon que les appels sont émis à partir d'une ligne fixe ou d'une ligne mobile.

S'agissant des appels émis au départ de lignes fixes, la mise en place de ce modèle poserait, de l'avis d'Afone, peu de difficultés. Afone entend cependant souligner le manque de transparence qu'elle constate (et subit) s'agissant du taux de peines et soins s'appliquant sur la composante « S » lorsque les appels à destination des SVA sont émis à partir de boucles locales autres que celles de France Télécom.

En effet, si, aux termes de la décision n°2007-0213 de l'Autorité, les OBL sont tenus de rendre accessibles les numéros SVA à partir de leurs réseaux dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, cette obligation de transparence n'est pas prévue s'agissant de la réponse que ces derniers doivent faire aux demandes raisonnables de reversement. En effet, seules des obligations d'objectivité et de non-discrimination sont prévues sur ce point (cf. article 3 de la décision précitée).

Or, en pratique, Afone constate un réel manque de transparence quant aux conditions de reversement appliquées. Cette absence de transparence est tout particulièrement dommageable lorsque l'opérateur d'arrivée utilise les services d'un opérateur de collecte. En effet, dans cette situation, l'opérateur d'arrivée ne connaissant pas les conditions de rémunération de l'opérateur départ, il ne dispose d'aucune marge de négociations à l'égard de l'opérateur de collecte qui, en pratique, lui applique un niveau de commission au titre des peines et soins global, c'est-à-dire sans distinguer la part revenant à l'opérateur départ et celle de l'opérateur de collecte au titre de ses prestations d'intermédiation financière. Cette situation conduit à l'application de niveaux de commissions par les opérateurs de collecte qui apparaissent excessifs, ces derniers invoquant le niveau – non connu par l'opérateur d'arrivée – de la commission de l'opérateur départ pour ses peines et soins afin de justifier de leur tarif. Cette absence de transparence ne permet par conséquent de négocier véritablement le pourcentage de peines et soins, souvent très élevé, appliqué par l'opérateur de collecte (point sur lequel Afone souhaite appeler l'attention de l'Autorité).

S'agissant des appels émis au départ de lignes mobiles, [cf. annexe confidentielle point 1]

**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 ?**

Afone n'est pas favorable à ce modèle pour les raisons précitées.

**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 » ?**

Afone y souscrit et relève qu'elle milite en faveur de l'application du modèle « C+S ».

**Question n° 8.**

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

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point.

**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.**

Afone privilégie le scénario de basculement de l'ensemble des paliers en une seule fois, cette situation apparaissant la plus à même d'en faciliter la lisibilité pour les consommateurs.

Sur un plan calendaire, ce basculement global devrait se faire en laissant aux opérateurs un temps suffisant pour s'y préparer et le mettre en œuvre. Cela est particulièrement vrai pour les opérateurs qui utilisent ces numéros dans le cadre de services de type *machine to machine*, lesquels font face à des contraintes pratiques et économiques très lourdes s'ils doivent faire migrer leurs équipements vers des numéros relevant d'une autre tarification (cf. infra).

Pour ces raisons, Afone estime qu'un tel scénario de basculement total ne devrait pas être mis en œuvre avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Enfin, à supposer que l'ARCEP privilégie un basculement progressif (scénario 1), la date cible de basculement pour les numéros de type 080/081, à savoir le 1<sup>er</sup> janvier 2012, apparaît totalement irréaliste au regard des contraintes précitées tenant notamment aux équipements *machine to machine*, qui utilisent fréquemment des numéros de la forme 081.

**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 ?**

Afone est totalement opposée à cette évolution.

Celle-ci remettrait en effet gravement en cause certains services fondés sur des appels de courte durée et qui utilisent des numéros issus de tranches dans lesquelles la facturation initiale indivisible de la première unité téléphonique (avant l'application d'une facturation à la seconde) leur permet d'assurer leur équilibre économique.

Cette situation concerne tout particulièrement les appels *machine to machine* (fourniture de services de monétique ou de télésurveillance par exemple).

Ces appels utilisent en effet principalement les tranches des 081 et 082, comme l'ARCEP l'avait elle-même relevé dans sa consultation publique en 2009 concernant les tranches de numéros 080 et 081.

Le choix de ces tranches de numéros par de nombreux opérateurs proposant de tels services se justifie par la possibilité, pour ces derniers, de couvrir les charges variables liées à la fourniture de leur service, tout en évitant à l'utilisateur de supporter des coûts importants eu égard au nombre, parfois significatif, d'appels émis dans le cadre de ces services.

A titre illustratif, dans le cadre d'un service monétique, le TPE d'un commerçant va effectuer une communication monétique vers un numéro SVA à chaque fois qu'une demande d'autorisation bancaire ou qu'une opération de télécollecte sera réalisée. **[cf. annexe confidentielle point 2]**

Ainsi, remettre en cause la tarification actuellement appliquée dans le cadre cette tranche de numéros reviendrait à porter atteinte à l'équilibre économique de ces services.

En effet, les offres *machine to machine* s'inscrivent souvent dans le cadre de contrats à durée déterminée relativement longs (fréquemment 4 ans pour les offres de télésurveillance, ainsi que pour les offres monétiques), et ce afin de permettre d'amortir le coût important des matériels mis à

la disposition du souscripteur du service (centrale de télésurveillance et détecteurs, terminaux de paiement électroniques, etc.).

Par ailleurs, le modèle économique de ces offres repose classiquement :

- d'une part, sur le paiement par le souscripteur du service (particulier ou entreprise désirant bénéficier d'un service de télésurveillance, commerçant équipé d'un terminal de paiement électronique dans le cadre d'un service monétique, etc.) d'un prix forfaitaire pour le service qui lui est proposé et ;
- d'autre part, des revenus générés pour le fournisseur du service au titre des appels émis depuis l'équipement utilisé vers les numéros utilisés.

Afone dispose à l'heure actuelle de plusieurs milliers de clients disposant de l'une de ses offres *machine to machine* utilisant, pour les appels réalisés par les équipements mis à la disposition de ses clients, des numéros de la forme 081 et 082.

Les revenus générés par la charge initiale d'établissement participent, évidemment, à l'équilibre économique de ces offres, en permettant à Afone d'amortir les coûts qu'elle supporte dans le cadre de leur fourniture et de proposer à ses clients et prospects des tarifs compétitifs.

Les services *machine to machine*, qui participent au bon fonctionnement de nombreux secteurs de l'économie, étant fournis dans un contexte très concurrentiel, cette situation se traduit par l'existence de prix compétitifs pour les souscripteurs, et par conséquent, par l'existence de marges réduites pour les fournisseurs.

Plus encore, ces services ne posent pas de problème d'information des souscripteurs puisque ces derniers se voient informer, dans le cadre du contrat écrit qu'ils concluent préalablement à la mise en œuvre du service, les conditions tarifaires appliquées.

La situation est ainsi de ce point de vue très différente de celle que connaissent d'autres SVA qui sont utilisés ponctuellement par leurs utilisateurs, sans que ces derniers n'aient au préalable conclu le moindre accord formalisé avec le fournisseur du service considéré.

Dans ce contexte, le passage à une facturation à la seconde dès la première seconde conduirait à remettre en cause substantiellement l'équilibre de l'ensemble de ces services qui reposent sur des appels nombreux et de brève durée.

**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 ?**

Les impacts économiques de cette modification seraient colossaux et déstabiliseraient complètement l'équilibre économique de ces services.

Afin d'illustrer cette situation, Afone a réalisé une comparaison en comparant, pour l'ensemble des numéros de la forme 0810, 0820 et 0825 qu'elle exploite (et qui correspondent très majoritairement à des services *machine to machine*), les revenus dont elle a bénéficié au titre des versements réalisés à son profit par l'opérateur de collecte au mois d'août 2011 et ceux dont elle aurait bénéficié si les évolutions envisagées par l'ARCEP avaient été mises en œuvre au titre de ce même mois :

**[cf. annexe confidentielle point 3]**

Cette situation serait d'autant plus grave pour les fournisseurs de ce type d'offres que, à la différence des autres services « ponctuels » fournis au travers de ces numéros, il ne leur est pas possible de basculer facilement sur un palier tarifaire plus onéreux afin de préserver l'équilibre économique de leurs services.

En effet, et comme cela a été souligné ci-dessus, ces offres sont classiquement fournies dans le cadre de contrats assortis de longues durées d'engagement.

Il n'est ainsi pas possible au fournisseur du service concerné de modifier unilatéralement le contrat de ses clients pendant cette durée d'engagement, sauf à leur ouvrir le cas échéant un droit de résiliation unilatérale et sans pénalités d'aucune sorte (ce qui ne permettrait alors pas au fournisseur d'amortir les coûts engagés par ses soins). Pour les mêmes raisons, toute augmentation du prix forfaitaire mensuel acquitté par le souscripteur du service considéré afin de compenser la baisse des revenus liés aux appels serait inenvisageable.

Plus encore, dans l'hypothèse où certains clients accepteraient de se voir appliquer une modification de la tarification des appels émis dans le cadre du service qui leur est fourni, le coût, pour le fournisseur du service, d'une migration vers un numéro présentant un prix plus élevé serait considérable.

En effet, un tel changement supposerait la reconfiguration individuelle de l'ensemble des équipements installés chez ces derniers. Or, un tel processus, qui devra être approuvé par chacun des clients, serait extrêmement coûteux pour Afone puisqu'il imposerait soit un déplacement physique chez le client, soit la mobilisation d'un technicien afin de procéder, équipement par équipement, à une opération de reparamétrage à distance.

**[cf. annexe confidentielle point 4]**

Comme le relevait d'ailleurs la FFT à juste titre dans sa lettre du 20 mai 2009 adressée au Ministre du Budget et au Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie, « [I] *'expérience des migrations précédentes, par exemple du 801 vers le 810, montre qu'il faut plusieurs années pour permettre à l'ensemble des acteurs économiques ayant choisi – parfois de longue date – des numéros dans*

*cette tranche d'adapter leur modèle économique ou de procéder à des opérations de renumérotation (de modems de télé-paiement, de télé-alarme, d'ascenseurs notamment – qui constituent une part très importante des usages depuis les lignes fixes – ou réédition de supports de communication) ».*

Dans ce contexte, la suppression de la facturation initiale de la première unité téléphonique indivisible pour les tranches de SVA concernées (et notamment pour celles fortement utilisées dans le cadre de services *machine to machine*) remettrait en cause toute l'économie d'une typologie de services à valeur ajoutée.

**Question n° 12.**

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

S'agissant de la suppression de la tarification horaire, cette situation aurait un impact bien moins important que la suppression de la facturation initiale de la première ut indivisible dès lors que le tarif qui serait retenu correspondrait à la moyenne pondérée des appels en heures pleines et en heures creuses.

Quant à la suppression de la tarification mixte, elle soulèverait les problèmes évoqués par Afone en réponse aux questions 10 et 11.

**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 ?**

Si l'ARCEP devait effectivement supprimer la facturation initiale de la première unité téléphonique indivisible dans certaines tranches, le fait de créer une gamme de paliers tarifaires à l'acte (avec un niveau de granularité suffisant) permettrait, facialement, de contourner les difficultés précitées.

Pour autant, les difficultés tenant à la nécessite, pour les services *machine to machine*, (i) de faire accepter une nouvelle tarification à des clients déjà engagés dans le cadre de contrats à durée déterminée en cours d'exécution et (ii) de reconfigurer (souvent manuellement et au prix d'interventions coûteuses) les équipements considérés subsisteraient.

En toute hypothèse, de telles évolutions ne sauraient être envisagées qu'avec un délai de préavis suffisant pour permettre la réalisation des opérations de migration y afférentes.

**Question n° 14.**

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

Si l'ARCEP devait s'engager dans la suppression de facturation initiale de la première unité téléphonique indivisible dans certaines tranches (laquelle est utilisée dans le cadre des services *machine to machine* afin de permettre une « quasi-facturation à l'acte »), il conviendrait alors que les paliers tarifaires à l'acte définis ne remettent pas en cause l'équilibre économique de ces offres. A cet effet, des paliers tarifaires à l'acte équivalents devraient être définis.



A cet égard, la « quasi-facturation à l'acte » résultant, à l'heure actuelle, de l'utilisation des numéros des tranches 081 et 0820/0825 s'établissant respectivement à 0,078 € et 0,112 €, il conviendrait, en plus des paliers envisagés par l'ARCEP, que des paliers tarifaires à l'acte de 0,08 € et 0,125 € soient définis.

**Question n° 15.**

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

La situation visée par l'ARCEP ne nécessite pas de règles spéciales et doit relever du droit commun et de la politique commerciale de chaque opérateur. En particulier, un opérateur qui couperait volontairement la communication avant la fourniture de son service aux fins de forcer les clients à le rappeler serait passible d'escroquerie, délit pénalement sanctionné.

**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 ?**

Afone est en phase avec la proposition de l'ARCEP figurant en tableau 15 page 42 de la consultation publique.

**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.**

Ce scénario de migration ne permettrait pas la migration des paliers tarifaires préexistants et permettant, pour les services *machine to machine*, de réaliser une quasi-facturation à l'acte vers les nouveaux paliers tarifaires à l'acte créés.

Dans ce contexte, soit les paliers tarifaires à structure mixte sont maintenus pour les services de type *machine to machine*, soit le scénario de migration appliqué doit permettre une transition vers les paliers tarifaires à l'acte qui seraient parallèlement définis.

Ce second scénario serait, bien évidemment, sans préjudice du respect d'un préavis suffisant pour la mise en œuvre effective de cette migration.

**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 ?**

Afone est en phase avec la proposition de l'ARCEP figurant en tableau 16 page 43 de la consultation publique.

**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 » ?**

Pour les raisons de simplicité précitées, Afone estime qu'une telle évolution devrait être synchronisée avec celle relative à la mise en place du « C+S », soit le 1<sup>er</sup> janvier 2015 au plus tôt en raison des contraintes de migration déjà exposées.

**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 » ?**

Afone est favorable à cette mesure.

**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 ?**

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point.

**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 ?**

Si Afone est favorable, dans son principe, à une telle mesure, elle risque de soulever en pratique des difficultés susceptibles de s'avérer contreproductives.

En effet, cette extension de la gratuité depuis les réseaux mobiles conduirait à augmenter le prix du service considéré pour le prestataire de services désireux d'utiliser un numéro libre-appel. Cette situation risquerait alors de les conduire à supprimer le service considéré. Telle est d'ailleurs la situation qu'Afone a constaté lorsque, en application de la loi du 3 janvier 2008 (dite loi Chatel), les entreprises réalisant des ventes à distance se sont vus imposer l'utilisation de numéros non-surtaxés pour assurer le suivi de commande, le droit de rétractation et la mise en jeu des garanties dont disposent leurs clients. Certains clients d'Afone ont ainsi cessé purement et simplement la fourniture des services qu'il proposait au préalable du fait du surcoût résultant des évolutions précitées.

**[cf. annexe confidentielle point 5]**

**Question n° 23.**

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

Afone y est favorable, elle apparaît être la plus simple pour les consommateurs sur un plan mnémotechnique.

**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 oeuvre nécessaires ?**

Afone n'a pas de visibilité précise sur les contraintes y afférentes mais invite l'ARCEP à dûment tenir compte de celles qui seront exprimées.

**Question n° 25.**

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

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point.

**Question n° 26.**

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

Afone y est tout à fait favorable puisqu'une telle différenciation tarifaire stimulerait la concurrence entre fournisseurs de services. Cette fonctionnalité ne remettrait par ailleurs pas en cause la lisibilité tarifaire du plan de numérotation dès lors que les tarifs fixés devront en toute hypothèse respecter le plafond défini pour les tranches de numéros considérées.

Sur ce point, Afone insiste sur la nécessité que les plafonds tarifaires ainsi définis laissent aux opérateurs la liberté de définir en pratique la tarification précise qu'ils entendent adopter dans le respect de ce plafond. Afone rappelle que tel n'est pas le cas jusqu'alors, les tarifs en cause étant calés sur les plafonds fixés par l'Autorité.

**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 ?**

La lisibilité tarifaire ne serait pas remise en cause grâce au maintien du plafonnement et il n'apparaît pas nécessaire de définir de nouveaux dispositifs d'information, lourds et coûteux.

Cela paraît d'autant moins nécessaire du fait de l'application généralisée, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011, des dispositions de l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée pour les consommateurs.

**Question n° 28.**

**Si vous deviez envisager une mise en oeuvre 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 ?**

Afone considère que ces évolutions seraient peu complexes à mettre en œuvre et ne devraient pas nécessiter d'investissements importants. Il conviendrait en revanche de créer une base commune entre les différents opérateurs afin de centraliser la tarification retenue par les fournisseurs des services considérés.

**Question n° 29.**

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

Afone considère que cette fonctionnalité est effectivement très complexe et peu lisible pour les consommateurs. Afone n'y est donc pas favorable.

**Question n° 30.**

**Si vous deviez envisager une mise en oeuvre 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 ?**

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point, n'étant pas favorable à cette fonctionnalité.

**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 ?**

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point, n'étant pas favorable à cette fonctionnalité. En toute hypothèse, le dispositif d'information prévu par l'arrêté du 10 juin 2009 apparaît suffisant pour éclairer les consommateurs sur la tarification appliquée pour les SVA qu'ils appellent.

**Question n° 32.**

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

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point, n'étant pas favorable à cette fonctionnalité.

**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 ?**

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point, n'étant pas favorable à cette fonctionnalité.

**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 ?**

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point, n'étant pas favorable à cette fonctionnalité.

**Question n° 35.**

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

Afone la juge pertinente.

**Question n° 36.**

**Que pensez-vous de fermer la tranche 0884 ?**

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point.

**Question n° 37.**

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

Comme elle l'a déjà indiqué, Afone considère que la mise en place d'une signalétique tarifaire transparente pour le consommateur est dans son principe opportune.

Afone note toutefois que l'adoption d'une signalétique commune à tous les acteurs contraindrait les opérateurs, les éditeurs et leurs clients à adapter / modifier l'ensemble de leurs documents commerciaux et supports publicitaires afin d'intégrer cette nouvelle signalétique. Une telle mesure, si elle devait trouver une traduction impérative, devrait nécessairement prévoir des délais de mise en œuvre suffisants pour que l'adoption de cette signalétique commune ne fasse pas peser de contraintes opérationnelles trop fortes sur les acteurs concernés.

**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 ?**

Afone est favorable à cette solution.

**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 ?**

Afone est favorable à cette proposition.

**Question n° 40.**

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

Afone est tout à fait favorable à la mise en place de ce niveau de granularité, qui non seulement limiterait l'inutilisation massive de numéros figurant dans les blocs attribués mais, plus encore, permettrait d'éviter les préemptions de blocs mnémotechniques.

**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 ?**

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point.

**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 ?**

Afone n'utilise pas de numéros de cette forme.

**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) ?**

Afone est favorable à ce modèle.

S'agissant du prix du départ d'appel à partir des réseaux mobiles, Afone partage pleinement le point de vue de l'ARCEP quant à son caractère injustifié et excessif.

**[cf. annexe confidentielle point 6]**

**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) ?**

Afone est favorable à ce modèle.

Elle entend souligner que, quand bien même l'Autorité évoque l'existence d'une pression concurrentielle sur la répartition du solde de la facture de détail ( $(1-x\% * S)$ ) entre les différents acteurs considérés après rémunération de l'opérateur départ, le fait que le taux de peines et soins de ce dernier ne soit pas transparent (pour les OBL autres que France Télécom) ne permet pas à la concurrence de jouer à plein.

En effet, cette absence de transparence sur le taux de peines et soins ne permet pas, en pratique, aux opérateurs d'arrivée de déterminer, parmi le taux de prélèvement *in fine* appliqué sur la composante S, la part de peines et soins de l'opérateur départ et celle de l'opérateur collecteur. Afone considère donc qu'il serait *a minima* nécessaire d'imposer une obligation de transparence sur cette composante x à tous les opérateurs départ.

**[cf. annexe confidentielle point 7]**

**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 ?**

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point.

**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 ?**

Afone n'y est pas favorable. La tarification d'ores et déjà appliquée pour la composante C permet de rémunérer les investissements de réseau.

**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 ?**

Afone les juge appropriées.

**Question n° 48.**

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

Afone considère ce lien pertinent.

**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) ?**

Afone est favorable à la fin de l'utilisation des numéros surtaxés comme identifiant de la ligne appelante.

**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) ?**

Non, cette interdiction doit être généralisée pour éviter la poursuite des pratiques dénoncées par l'ARCEP au travers de paliers tarifaires moins élevés.

**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 ?**



Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point.

**Question n° 52.**

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

Comme elle l'a déjà indiqué, Afone est réservée quant à la mise en œuvre d'une instance déontologique qui viserait à définir l'usage « légitime » des SVA.

En effet, d'une part, cette notion d'usage légitime apparaît fortement subjective et attentatoire, en tant que tel, à la liberté d'expression, du commerce et de l'industrie et au droit de la concurrence (en conduisant à boycotter certains services).

Sur ce point, il importe de souligner que le droit français connaît déjà un arsenal juridique susceptible de s'appliquer à des services qui seraient le support de comportements / pratiques inacceptables (incitation à la haine raciale, pédopornographie, etc.).

Les règles existent déjà et il suffit donc de les faire appliquer.

Par ailleurs, et dès lors que différentes mesures permettent déjà d'assurer la lisibilité des offres proposées aux consommateurs (notamment quant à la tarification appliquée), c'est encore une fois aux forces de marché qu'il incombe de déterminer la pertinence et la légitimité de tel ou tel service, dès lors que celui-ci demeure, évidemment, dans les limites de ce que permet la loi.

Enfin, à supposer qu'une telle instance voit néanmoins le jour, ces décisions ne pourraient revêtir que la forme d'avis consultatifs ne liant pas les opérateurs et ne se substituant pas au contrôle des juridictions compétentes. Par ailleurs, il serait indispensable que l'origine, la composition de cette instance et les procédures suivies devant elle permettent à l'ensemble des acteurs concernés de s'assurer de son impartialité et de son indépendance et qu'elle ne soit pas « phagocytée » par les opérateurs les plus importants.

**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 ?**

Afone est favorable à cette attribution.

**Question n° 54.**

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

Afone suggère de retenir la tranche 317Q puisqu'elle contient le 3179.

**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 ?**

Afone considère que l'utilisation de numéros de la forme 3BPQ serait plus simple.

**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 oeuvre d'un tel dispositif ?**

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point.

**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 ?**

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point.

**Question n° 58.**

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

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point.

**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 ?**

Afone n'a pas de commentaires à formuler sur ce point.