

# Consultation publique de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes relative à l'Evolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08

## Réponse du Groupe France Télécom Orange

### Version Publiques

**Les paragraphes de la réponse entre [ ] relèvent du secret des affaires.**

Contacts : [thierry1.mutschler@orange-ftgroup.com](mailto:thierry1.mutschler@orange-ftgroup.com) et [estelle.messeant@orange-ftgroup.com](mailto:estelle.messeant@orange-ftgroup.com)

## Synthèse

France Télécom Orange se félicite de la présente consultation de l'Autorité car elle considère que la chaîne de valeurs des services à valeur ajoutée mérite d'être redynamisée et que cela passe nécessairement par une concertation étroite entre les pouvoirs publics et les acteurs de cette chaîne de valeur, en premier lieu les opérateurs. Elle partage partiellement les constats faits par l'Autorité dans son analyse et regrette qu'un principe de base du rapport du CGTI d'octobre 2008 concernant la redynamisation de ce marché ne soit pas pris en compte. En effet, ce rapport précisait :

*« Les mesures proposées constituent une réforme complète du système de tarification et une reconstitution d'une instance de déontologie à pouvoir étendu. L'avenir des services à valeur ajoutée passe ainsi par une définition d'un nouvel équilibre entre consommateurs, opérateurs de communications électroniques et éditeurs de contenus. La modernisation envisagée dans le présent rapport demandera l'apport de toutes les parties prenantes qui, in fine, ont toutes intérêt dans cette évolution »*

Il en ressort que les mesures préconisées devaient être mises en œuvre de manière cohérente dans le temps et non par touches successives. Les lois CHATEL et LME ont été inspirées de ce rapport mais n'ont pas été mises en œuvre dans un cadre plus global comme préconisé par le CGTI, et ont conduit *in fine* à aggraver les difficultés de ce marché.

France Telecom Orange souligne donc la nécessité de proposer un cadre complet et cohérent, qui ne soit pas mis en œuvre par compartiments. C'est ainsi que la réponse de France Telecom Orange a été conçue et doit être entendue. Les équilibres économiques en jeu sont tels qu'il ne peut être envisagé d'isoler les différentes mesures décrites. Il ne peut être proportionné de prendre les mesures qui répondent aux besoins de consommateurs sans les équilibrer avec des mesures qui répondent aux besoins des opérateurs et des éditeurs de services, sauf à remettre en cause gravement les équilibres du marché des services à valeur ajoutée.

Parmi les besoins des opérateurs, figurent notamment des mesures permettant

- de neutraliser globalement le choc économique induit par certaines propositions (tarification à la seconde, composante C comme communication normale dans certaines offres, baisse du Départ d'Appel mobile, etc. ...) pour les opérateurs mais aussi pour les éditeurs (propositions induisant une dénumérotation de services)
- ainsi que de financer des investissements rendus nécessaires par d'autres propositions (développement de SI pour mettre en place la tarification en C+S sur tous les marchés de détail concernés, ainsi que sur les marchés de gros, de même pour la tarification à la seconde, et toutes les solutions techniques nécessaires pour la protection du consommateur, le respect des clauses de déontologie).

Ces financements doivent nécessairement s'accompagner

- d'une réévaluation des taux des commissions appliquées sur les chiffres d'affaires des Services (qui doit pouvoir être comparable à ceux des marchés comparables, comme celui des services vendus sur internet, pour lesquels ces taux sont de l'ordre de 30%),
- de l'introduction d'une charge SVA pour compenser les coûts spécifiques des appels SVAs lorsque ceux-ci sont facturés comme des appels interpersonnels.

La réussite de la réforme passe par le nécessaire équilibre entre les mesures entraînant des pertes de revenus pour les opérateurs de communications électroniques et des mesures permettant de financer les efforts demandés ainsi que les perspectives de développement du marché.

France Telecom Orange est favorable au principe de la mise en place d'une tarification de détail qui distingue la partie communication de la partie service au départ de toutes les boucles locales, mais est défavorable à la proposition « *d'aligner la facturation de la composante 'C' sur celle d'un tarif perçu comme 'normal' par les utilisateurs* ».

En effet, France Télécom considère qu'une disposition visant à contraindre les conditions de facturation de la composante communication du modèle C+S est de nature à soulever la question de la compatibilité d'une telle mesure avec le cadre légal. Une telle mesure soulèverait nécessairement la question de sa compatibilité avec le principe de liberté de commerce et d'industrie.

En outre, France Télécom Orange ne considère pas comme proportionné de contraindre les opérateurs à assimiler la composante communication du modèle C+S pour un appel vers un numéro de service à valeur ajoutée à une communication interpersonnelle. Une communication vers un numéro de service à valeur ajoutée est différente d'une communication interpersonnelle à plusieurs titres :

- Ces deux types de communication ne présentent pas le même profil de coûts en termes réseau, de par leur répartition très différente dans le temps ;
- Elles ne répondent pas à des besoins comparables en termes de valeur perçue pour le consommateur (équilibre entre valeur objective et affective différente entre les appels vers des SVAs et les appels interpersonnels) ;
- Enfin, l'évolution des offres de communications sur le marché n'a pas le même impact sur ces deux types d'usage : un passage d'une offre « classique » vers une offre avec des communications « illimitées » ne va pas avoir le même impact sur l'usage interpersonnel et l'usage SVAs.

Pour toutes ces raisons, France Telecom Orange n'est pas favorable à l'obligation d'inclusion de la composante communication dans les offres avec des plages d'abondance, chaque opérateur devant rester libre de procéder ou pas à cette inclusion.

France Telecom Orange souligne qu'un facteur clé de réussite de ce projet de réforme réside dans la souplesse que le cadre réglementaire laissera aux acteurs du marché :

- à travers la tarification au numéro (par grandes familles de palier/tranches de numéros), le cadre permettra aux entreprises de capitaliser sur un numéro de relation client tout en adaptant son palier tarifaire aux évolutions de son marché ou de sa situation propre. Cette tarification au numéro, qui est de fait une extension du droit à la conservation du numéro, en assimilant changement de tarif et changement d'opérateur, permettra donc de limiter le choc économique pour les entreprises utilisatrices de SVAs.
- Cette souplesse de tarification permettra aussi de ne pas dédier de tranche particulière de numéros pour les modèles « tout gratuit » (0+0) ou « non surtaxé et non gratuit » (C+0) en permettant à une entreprise de choisir librement son palier. France Telecom Orange souligne à ce propos qu'elle est défavorable à la proposition de dédier les Numéros 0 800-0 804 au 0+0 et les 0 805-0 809 au C+0 en raison des conséquences inévitables que cela aura sur les numéros actuels.
- à travers la création de nouveaux paliers, compatibles avec une maîtrise du risque déontologique, qui permettront l'émergence de nouveaux types de services
- à travers un cadre réglementaire ou légal concernant la déontologie dotant les opérateurs de communications électroniques de pouvoirs leur permettant de mieux lutter contre les manquements déontologiques, de moyens pour développer les outils adéquats, en les protégeant des manquements et des malveillances d'autres acteurs de la chaîne.

En conclusion, France Telecom Orange pense que la réussite de la réforme envisagée par l'Autorité pour le marché des Services à Valeur Ajoutée repose en grande partie sur la modernisation du cadre réglementaire, permettant un équilibre entre investissements, partage de la valeur et coûts pour tous les acteurs de la chaîne de valeur, du consommateur jusqu'à l'entreprise. Cela doit passer par une évolution des décisions relatives au plan de numérotation (05-1085) et aux obligations pour les opérateurs contrôlant l'accès (07-0213) afin de permettre la généralisation du modèle C+S avec un C banalisé hors plages d'abondance.

## Réponses de France Télécom Orange

### 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 ?

Le groupe France Télécom-Orange est favorable à la mise en œuvre d'une série de mesures visant à redynamiser le marché des services accessibles par les numéros courts ou commençant par 08 sur la base des « principes fondamentaux » évoqués dans le rapport publié fin 2009 du CGIET sur le sujet à savoir

- la restauration de la confiance des consommateurs,
- le développement des possibilités offertes aux éditeurs.

Aujourd'hui, certaines des mesures préconisées dans ce rapport et approuvées par l'ARCEP ou reprises par le législateur, ont déjà été mises en œuvre par France Télécom Orange en particulier et les opérateurs en général. Ces mesures n'ont pas redynamisé le marché et certaines ont même conduit à une baisse de chiffre d'affaires pour les opérateurs.

A titre d'exemple on peut mentionner

- le décompte dans les forfaits des opérateurs mobiles de la composante « communication » pour les appels vers les n° libre appel (respectivement vers les numéros commençant par 081 et numéros courts facturés comme tel) depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009 (respectivement 1<sup>er</sup> janvier 2010) en dehors des plages d'abondance,
- la migration de numéros SVA permettant l'accès aux hotlines des entreprises vers des numéros interpersonnels commençant par 09 donnant lieu à interconnexion directe (une telle migration résultant de l'absence de numéros non gratuits non surtaxés à interconnexion indirecte commençant par 08),
- la mise en œuvre d'un message gratuit d'information tarifaires (MGIT) pour les appels vers les numéros surtaxés, avec comme conséquence pour les opérateurs de boucle locale, la prise en charge du coût de l'appel pendant toute la durée du MGIT (celui-ci étant diffusé en phase de pré-décroché),
- la mise en place d'un serveur (3008) accessible gratuitement depuis toutes les boucles locales et renseignant le client sur le prix de ses appels vers les SVA.

De nouvelles mesures sont nécessaires à la redynamisation du marché. Dans la mesure où elles nécessiteront de nouveaux investissements pour les opérateurs, elles devraient s'accompagner de visibilité et de garanties pour les opérateurs sur les moyens économiques qui leur seront donnés pour les mettre en œuvre.

Dans ce contexte, France Télécom Orange a identifié les actions clés suivantes à mettre en œuvre pour parvenir à réformer efficacement la chaîne de la valeur SVA et dynamiser le marché :

#### 1. Développer la lisibilité tarifaire pour les consommateurs, en proposant

- une structure de prix homogène depuis toutes les boucles locales à savoir une structure tarifaire en « C + S » qui distingue clairement le prix de la communication de celle du service,
- avec un prix de la composante service (S) identique depuis toutes les boucles locales fixes ou mobiles,
- avec un prix de la composante communication (C) homogène quels que soient les numéros appelés.

#### 2. Répondre à une attente des éditeurs qui souhaitent disposer de nouveaux paliers tarifaires avec davantage de choix de prix et qui souhaitent pouvoir changer de stratégie tarifaire de manière simple et souple.

France Télécom Orange attend notamment que la réforme permette aux éditeurs de pouvoir changer de tarif (modifier le prix de la composante service) sans changer de numéro.

#### 3. Renforcer la protection des consommateurs pour redévelopper les usages.

L'adoption par les éditeurs de nouveaux paliers tarifaires parfois plus élevés, doit amener les opérateurs à renforcer l'efficacité des mécanismes de protection des appelants. Pour ce faire, l'ensemble des acteurs devront disposer de règles partagées et de mécanismes de détection des services frauduleux et de suspension plus réactifs, au plus près des consommateurs.

Ces actions ne peuvent se réaliser qu'en donnant des moyens suffisants

- aux opérateurs en général qui seront amenés à investir à la fois dans la protection des consommateurs et dans un système qui donnera aux éditeurs un choix non contraint sur le prix du service pour permettre le développement d'usages et de services innovants
- aux opérateurs mobiles en particulier qui, s'ils adoptent pour l'ensemble des appels vers les SVA (y compris ceux commençant par 082 et 089) les mesures qu'ils ont déjà mis en œuvre sur les numéros libre appel et commençant par 081, subiront une nouvelle perte de chiffre d'affaire sur la facturation des appels vers les SVA auprès de leur client final.

Ces moyens doivent permettre aux opérateurs de limiter les impacts économiques de ces mesures sur leur chiffre d'affaire pour leur permettre d'investir, de développer le marché et de fait les emplois sous-jacents.

Sur ce sujet, il convient de noter que la France emploie environ 265 000 téléconseillers (1% de la population active) ce qui représente moins de 14% des emplois de ce secteur en Europe. Ces chiffres sont à comparer avec ceux du Royaume uni qui compte pour une population similaire à la France, le double de postes de téléconseillers (524 000 positions soit 2% de sa population active) et représente 28% des emplois du domaine en Europe.

Ces moyens devraient être comparables à ceux dont disposent d'autres acteurs des communications électroniques qui commercialisent des services à valeur ajoutée par d'autres media que la voix (Kiosque Internet ou Appstore par exemple) et dont les commissions commerciales sont plus élevées.

#### **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 ?*

France Telecom Orange est favorable à l'homogénéisation de la structure tarifaire entre les différentes boucles locales (généralisation du modèle en "C+S") dans les conditions mentionnées ci-dessus avec un prix du service homogène quelque soit la boucle locale.

Une structure tarifaire homogène permettra ainsi aux éditeurs (via le message gratuit d'information tarifaire (MGIT) notamment) de communiquer plus simplement et plus justement sur le prix de « leur » service, la composante communication relevant alors, quelle que soit l'origine de l'appel, de la responsabilité de l'opérateur de boucle locale et répondant aux critères énoncés en réponse à la question n° 3 ci-dessous.

#### **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 mentionné par l'ARCEP dans son document, dans le modèle « C+S », « la composante communication correspond au tarif de la communication téléphonique sous-jacente fixé par l'opérateur de boucle locale choisi par l'appelant. »

France Télécom Orange a étudié le profil des appels vers les SVA comparativement au profil des appels vers les numéros interpersonnels. Nous avons pu observer que les appels vers les numéros SVA étaient jusqu'à deux fois plus concentrés sur les mêmes plages horaires que les appels vers les numéros interpersonnels, et qu'ainsi le coût de communication sous-jacent était près de deux fois supérieur au coût moyen d'une communication interpersonnelle.

Si France Telecom Orange perçoit l'intérêt, par rapport à la lisibilité tarifaire pour le consommateur, d'un prix de « communication SVA » simple et clair, elle ne peut souscrire totalement au schéma envisagé par l'ARCEP quant à l'obligation d'inclusion des « communications SVA » dans les éventuelles plages d'abondance existant pour les communications interpersonnelles. Cette obligation d'inclusion ne tiendrait pas compte du surcoût moyen de ces appels par rapport aux communications interpersonnelles, ce surcoût pouvant s'avérer très pénalisant dans le cas d'inclusion dans des plages d'abondance ou des offres illimitées.

France Télécom Orange propose donc un schéma dans lequel le « C » ne serait pas considéré comme ayant la nature réelle d'une communication interpersonnelle, mais les opérateurs seraient incités pour un client donné, à facturer le « C » d'une communication SVA au même prix qu'une communication interpersonnelle sauf dans le cas de plages d'abondance ou de forfaits illimités. Dans ce dernier cas, les opérateurs pourraient être simplement incités à ne pas facturer à un prix supérieur au prix hors forfait des communications interpersonnelles couramment pratiqué.

Le prix de la composante communication SVA

- serait ainsi plus lisible du consommateur qu'il ne l'est aujourd'hui : identique quelque soit le numéro SVA appelé en particulier et facturé au prix d'une communication interpersonnelle sauf pour les plages d'abondance ;
- refléterait cependant mieux que dans le schéma proposé par l'ARCEP le fait que le coût de communication SVA pour l'opérateur de boucle locale de l'appelant est supérieur à celui d'une communication interpersonnelle ;
- permettrait de limiter le choc économique pour les opérateurs mobiles de cette réforme et d'éviter les éventuels effets de type « waterbed », les opérateurs mobiles subissant cependant une forte baisse de leur chiffre d'affaire en adoptant les mesures ci-dessus (plusieurs dizaines de millions d'euros pour Orange France).

**Question n° 4.**

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

Nous comprenons donc que par « prix d'une communication normale » l'ARCEP désigne le prix d'une communication interpersonnelle vers un numéro fixe intra-zone (métropole ou DOM). France Télécom Orange souhaite que soient retenues les règles décrites dans la réponse à la question 3 pour le niveau tarifaire de la composante « C ».

**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 convergence vers un modèle unique et lisible permet de disposer d'un effet d'annonce et de communication auprès des consommateurs.

En mettant en avant une signalétique efficace, des messages d'informations tarifaires plus compréhensibles, et un dispositif de protection du consommateur performant, les acteurs du marché ont les moyens de rétablir la confiance des consommateurs dans les usages des Services à Valeur Ajoutée.

En proposant aux éditeurs un panel de prix plus large (à l'acte ou à la durée) et en leur permettant de modifier le prix de leur service (de la composante « S ») sans changer de numéro (dans les limites décrites dans notre réponse à la question 26), les opérateurs de boucle locale leur permettraient d'être moins contraints qu'ils ne le sont aujourd'hui.

Ils laisseraient ainsi aux éditeurs plus de souplesse pour faire évoluer leur service en fonction de leur stratégie commerciale et celles de leurs concurrents tout en conservant le lien qu'ils ont établi avec les consommateurs desquels ils sont connus également au travers de leur numéro. Le choix du prix

payable par le consommateur serait bien alors de la responsabilité de l'éditeur et non de l'opérateur de boucle locale ou de l'opérateur SVA, lui-même contraint aujourd'hui par un plan de numérotation rigide.

Une telle réforme de la chaîne de la valeur SVA est une opportunité pour offrir une alternative crédible des éditeurs comme des consommateurs à d'autres services que ceux proposés par d'autres media (App store...), avec la valeur ajoutée induite par un service vocal.

Cette évolution peut cependant avoir des conséquences qui pourraient être négatives :

La création de nouveaux paliers tarifaires plus élevés que ceux actuellement disponibles est réellement attendue par certains éditeurs mais pourrait favoriser le développement de services abusant les consommateurs par des éditeurs peu scrupuleux.

Dans le cas où la tarification serait contrainte par une association stricte entre numéro et palier, les éditeurs, s'ils veulent faire évoluer leur service et donc la valeur ajoutée qu'ils proposent seraient dans l'obligation de dénuméroter, entraînant soit des coûts (de communication par exemple) soit la remise en cause du service au profit d'un autre moins adapté.

Le changement de structure tarifaire et donc des règles de reversement, imposera nécessairement à l'ensemble des acteurs de la chaîne la révision de leurs contrats en particulier pour prendre en compte le choix du « palier cible » retenu par chacun des éditeurs et pour matérialiser l'acceptation, par les éditeurs, des règles déontologiques et mesures prises par les opérateurs de boucles locales ou fournisseurs de service en cas de manquement.

Les opérateurs de boucle locale et opérateurs SVA quant à eux vont devoir investir lourdement dans leurs systèmes d'information pour savoir gérer la tarification à la seconde, la facturation au mode « C+S », la conservation du numéro en cas de changement de palier tarifaire (qui nous paraît être un des facteurs clé du succès de la réforme) et pour disposer des éléments de contrôle pour une protection efficace des appelants.

Pour le groupe France Télécom Orange, les premiers éléments chiffrés montrent que les investissements nécessaires seraient de l'ordre de [SDA].

Par ailleurs, la perte de chiffre d'affaire pour Orange mobile liée au changement de tarification de la composante C (facturation du C au tarif « normal » au sens de l'ARCEP pour les appels vers SVA commençant par 082 et 089) est évaluée dans les hypothèses les plus optimistes à environ [SDA], ce chiffre restant incertain car dépendant des tarifs en vigueur pour les communications interpersonnelles dans les années à venir.

Sur l'activité fixe du groupe France Télécom Orange, il est également délicat d'évaluer l'impact de ce changement de mode de facturation et de la facturation d'un C « banalisé » puisqu'il dépend aussi de la part des appels qui émaneront de clients disposant de forfaits illimités lors de la mise en œuvre effective de la réforme.

**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 ?*

**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 » ?*

Nous confirmons l'incertitude économique du système exposé. De plus cette approche « modèle en P généralisé » va à l'encontre de la transparence et de la lisibilité des prix payés par l'appelant. Il ne permet pas de distinguer de manière claire la valeur propre au service de l'éditeur.

France Télécom Orange n'est donc pas favorable à une telle démarche et privilégie le maintien du système actuel, même s'il n'est pas homogène entre mobile et fixe, à la généralisation de modèle « P » qui créerait certainement pour les opérateurs mobile un choc économique plus important encore que celui envisagé par le modèle en « C+S » s'il est mis en œuvre dans les conditions que nous avons décrites en réponse à la question 3.

**Question n° 8.**

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

Le modèle en « C+S » avec un « C » facturé dans les conditions décrites en réponse à la question n°3 nous semble être le modèle « homogène » dans les principes retenus pour les appels départ fixe et mobile qui pourrait être retenu à la cible.

**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.*

Le groupe France Télécom Orange souhaite une mise en œuvre simultanée, à date commune à l'ensemble des acteurs du marché, de la bascule de l'ancien au nouveau régime. Il n'est pas exclu cependant que la profession ait besoin d'étalonner les migrations techniques sur leur réseau pour sécuriser et vérifier la bonne application des valeurs S par exemple. Cet étalonnage ne devrait cependant s'envisager que sur une période courte (inférieure à 6 mois).

La migration pourrait alors s'opérer en 2 ou 3 phases :

- une phase qui concernerait les services pour lesquels aujourd'hui S (ou P) = 0
- une deuxième phase pour les services autres que les services de renseignement téléphonique (SRT) pour lesquels aujourd'hui S (ou P) >0
- une autre phase pour les SRT.

En termes de faisabilité technique, les premières analyses de France Télécom Orange concernant la mise à niveau de nos systèmes d'information sur l'ensemble de la chaîne de valeur, nous impose un délai de mise en œuvre minimum de 24 mois. Par ailleurs pour des raisons opérationnelles nous souhaitons que la date retenue pour la mise en œuvre effective de la « bascule » de l'ancien au nouveau système n'intervienne ni un 1er janvier, ni durant l'été (plutôt par exemple le 1er avril ou 1er octobre).

De plus, la nécessaire révision des contrats avec les éditeurs nécessite une période de préavis et d'information préalable adéquate, ce qui oblige également à prendre en compte, un délai minimum de 18 mois. Ce délai de mise à niveau des contrats peut se synchroniser avec la période de développement technique.

**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 ?*

Le groupe France Télécom Orange est favorable à la tarification à la seconde dès la première seconde des paliers tarifaires facturés à la durée avec abandon du principe de l'unité téléphonique, sous réserves des mesures compensatoires pour les opérateurs exposées dans ce document.

Il est à noter que pour les appels au départ des publiphones, tous les moyens de paiement ne sont pas compatibles avec la tarification à la seconde et des exemptions seront à prévoir pour certains appels (cartes à puce notamment).

**Question n° 11.**

Groupe France Telecom -

Numérotation – Evolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et longs commençant par 08



*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 ?*

Sur les paliers actuels associés à des SVA (autres que SRT) facturés à l'UT et sur la base du trafic constaté, nous estimons que le passage de la facturation à la seconde diminuerait le prix du service d'environ **SDA** en moyenne.

**Question n° 12.**

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

France Télécom Orange est favorable à l'abandon de la tarification horaire. Cet abandon facilitera la lisibilité du prix payé par le consommateur et contribuera aux effets d'annonce vis-à-vis des appelants sur la simplification des tarifs.

Le groupe est en revanche défavorable à l'abandon total des tarifs mixtes qui doivent être maintenus pour les fournisseurs de renseignements téléphoniques (numéros courts à 6 chiffres).

Pour ceux là,

- la composante « à l'appel » du prix du service a vocation à couvrir la prise en charge de l'appel par un téléconseiller,
- la composante « à la durée » a vocation à rémunérer le service de mise en relation, qui ne pourrait être forfaitisé aux risques de créer un choc économique trop important sur les fournisseurs de renseignements téléphoniques.

Pour une meilleure compréhension des consommateurs, le modèle mixte pourrait n'être proposé qu'aux services accessibles par des numéros de la forme 118XYZ.

**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 ?*

Le groupe France Télécom Orange est favorable à la création d'une gamme de paliers à l'acte comme il en existe par ailleurs sur les services « non vocaux » à valeur ajoutée. Une telle gamme répond à des demandes déjà effectives de paliers à 60 ou 80 c€/de certains éditeurs pour par exemple des jeux télévisés.

Cette gamme créerait de nouvelles perspectives de développement d'activité pour les éditeurs qui pourraient adapter le prix du service à leur propre stratégie commerciale à la condition que la gamme de prix à l'acte soit suffisamment large et « progressive ».

Ces paliers « à l'acte » étant disponibles, les éditeurs seront plus enclins à créer de nouveaux services à vraie valeur ajoutée, perçus comme plus rapidement rentables, ce cercle vertueux pouvant favoriser ainsi la création d'emplois.

Tant que les nouveaux paliers « à l'acte » conduisent à la facturation par appel de montants inférieurs ou égaux à ceux facturés avec les paliers existants (1.35c€/min), ils ne devraient pas entraîner d'effet négatif par rapport à la situation actuelle.

L'augmentation des prix à l'acte pourrait cependant attirer de nouveaux éditeurs peu scrupuleux qui souhaiteraient mettre en œuvre des services abusant de la confiance du consommateur (fraude avérée, qualité du service livrée contestable).

Il est donc nécessaire, avant la création de ces nouveaux paliers de s'assurer que l'ensemble des acteurs télécoms partagent bien des principes communs de déontologie et que les opérateurs sont

bien en mesure de couper ou suspendre l'accès aux services des éditeurs qui ne respecteraient pas ces principes, cela dans l'intérêt du consommateur.

**Question n° 14.**

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

France Télécom Orange estime que la gamme suivante de paliers à l'acte devrait répondre aux besoins du marché :

- 0,10€ par appel
- 0,15€ par appel
- 0,35€ par appel
- 0,50 € par appel
- 0,60€ par appel
- 0,80€ par appel
- 1€ par appel
- 1,5€ par appel
- 2€ par appel
- 3€ par appel.

Les paliers à l'acte « bas » pourraient convenir aux éditeurs qui proposent des services de télésurveillance et de monétique et qui renaient des paliers avec « crédit temps » ou coûts de connexion.

Le secteur des jeux télévisés a besoin de plus de progressivité entre les paliers 50 cts et 1 euros que ceux proposés dans la consultation. La création de paliers intermédiaires à 60cts € et 80cts € est donc demandée par France Télécom Orange.

**Question n° 15.**

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

Les dernières avancées des travaux de la FFT en matière de protection du consommateur auxquels le groupe France Télécom Orange participe activement témoignent du souhait de mettre en œuvre des règles partagées et ayant une efficacité opérationnelle.

La volonté de France Telecom Orange est de protéger les acteurs de la chaîne de valeur, en prenant les mesures nécessaires permettant de gagner la confiance des consommateurs. Cette protection implique la détection rapide des numéros posant problème et un cadre juridico-réglementaire qui permette à l'opérateur de boucle locale de suspendre rapidement l'accès à un numéro dont l'usage s'avérerait abusif.

A cet égard, la vigilance et les actions des opérateurs en la matière doivent pouvoir être efficacement relayées par le régulateur dans les conditions fixées par l'article L.44-3 du CPCE :

*« L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes participe à la lutte contre les services frauduleux ou abusifs et les numéros qui permettent d'y accéder. A ce titre, le président de l'Autorité peut saisir le président du tribunal de grande instance de Paris aux fins d'ordonner aux opérateurs, sous la forme des référés, le blocage de l'accès aux numéros et services frauduleux ou abusifs et la retenue des recettes provenant du raccordement ou d'autres services. »*

**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 ?*

France Télécom Orange ne souhaite pas que soit associé à chaque numéro commençant par 08AB un palier donné mais souhaiterait que les paliers suivants puissent être proposés dans les conditions décrites ci-dessous :

Format des numéros (autres que numéros à 4 chiffres)	Paliers disponibles		
	Seule la valeur du S est mentionnée sauf pour les appels commençant par 080B		
	A l'appel	A la durée	Mixte
080B (B = 0 à 9)	C= 0 / S = 0 C? 0 / S = 0		
081 et 082	10cts €/appel 15cts€/appel 35cts€/appel	6cts €/min 9 cts €/min 12 cts €/min 15 cts €/min 20 cts €/min	
du 083 et 089 hors 0895	60 cts€/appel 80 cts€/appel 1€/appel 1,5€/appel 2€/appel 3 €/appel	25cts€/min 35cts€/min 50cts €/min	
0895spécifique à la zone adulte	10cts €/appel 15cts€/appel 35cts€/appel 60 cts€/appel 80 cts€/appel 1€/appel 1,5€/appel 2€/appel 3 €/appel	6cts €/min 9 cts €/min 12 cts €/min 15 cts €/min 20 cts €/min 25cts€/min 35cts€/min 50cts €/min	
118XYZ			1€± 0,5€/min, 1,5 €± 0,5 €/min 2 €± 0,5 €/min 3 €± 0,5 €/min

A la cible nous serions ainsi dans un système qui permettrait

- une certaine souplesse pour les éditeurs qui pourraient dans les limites décrites ci-dessus changer de tarif sans changer de numéros,
- aux consommateurs de distinguer, en fonction des tous premiers chiffres du numéro (une très faible minorité des consommateurs font la distinction, au vu du numéro entre le prix d'une appel vers un 0892 et le prix d'un appel vers un 0899 par exemple) à quelle « gamme de prix » sera facturé le service ; cette information serait enrichie et toujours précisée dans le message d'information tarifaire (MGIT) qui serait diffusé pour les appels vers les numéros surtaxés et par une signalétique adoptée par les éditeurs et la communauté des opérateurs et précisées en réponse à la question 37.

#### 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.*

France Télécom Orange ne partage pas l'approche de l'ARCEP qui imposerait aux éditeurs de faire le choix entre accepter le palier tarifaire qui à la cible est « associé » à leur numéro sans que cela ne

reflète nécessairement la valeur de leur service, ou prendre en grande partie à leur charge le coût d'une dénumérotation.

Les impacts relatifs à la dénumérotation , pourraient ainsi créer un choc inflationniste ou économique. Nous évaluons cet impact entre [SDA], qui serait majoritairement porté par les éditeurs sur un marché évalué en 2010 à [SDA].

Cette évaluation a été calculée selon les hypothèses suivantes : 50 % des éditeurs en N° gratuits seraient obligés de dénuméroter (soit pour se positionner sur une tranche « gratuit depuis toutes les boucles locales » avec l'impact de la prise en charge du départ d'appel mobile ou « sur une tranche LME ») et l'ensemble de la profession M2M devrait migrer vers des tarifs bas à l'acte, pour s'adapter à la perte de l'établissement d'appel ou du crédit temps pour des communications courtes qui disparaîtrait sur les paliers S à la durée. De plus nous estimons à un minimum de 10 % les services éditeurs qui devraient dénuméroté suite à une valeur de translation des S non adaptée à leurs besoins.

Pour en limiter les effets, la tarification « au numéro » dans les limites décrites en réponse à la question n° 16 laisserait à l'éditeur le choix du palier tarifaire correspondant à son service et à sa stratégie marketing sans lui imposer de changer de numéro. La gestion « au numéro » est déjà une réalité pour les opérateurs du fait de la portabilité et suivie dans le cadre de l'APNF.

Le tarif « au numéro » des SVA serait un nouvel élément à suivre par l'ensemble des opérateurs dans ce cadre, l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur pouvant s'appuyer sur des principes existant d'alimentation et de consultation de la base de portabilité des numéros fixes.

**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 ?*

Comme mentionné ci-dessus, nous ne sommes pas favorable à l'idée d'une stricte correspondance entre palier actuel et palier cible et proposons donc la grille telle qu'elle figure en 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 » ?*

S'agissant du calendrier de mise en œuvre, au-delà des réponses apportées à la question n° 9, il nous paraît que la mise en œuvre d'une nouvelle grille tarifaire par anticipation des mesures générales envisagées et de la généralisation du mode « C+S » en particulier, n'apporterait pas davantage de transparence pour les consommateurs et obligerait les éditeurs à modifier dans une phase intermédiaire leur plan de communication qui devrait nécessairement être revu une fois de plus lors du passage au modèle « C+S ».

Pour être incités à investir, les opérateurs ont besoin d'un fort signal économique cohérent. Il nous paraît donc important d'envisager la mise en œuvre des mesures simultanément. A court terme cependant et pour répondre à de nouveaux besoins immédiats nous souhaiterions que soient créés deux paliers à l'acte (un bas palier à l'acte et un palier à 80c€/par appel) pour des besoins d'éditeurs spécifiques (M2M et Média).

**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 » ?*

Le groupe France Télécom Orange est favorable à la création d'un palier C banalisé et S=0 mais est opposé à ce qu'on impose une nouvelle dénumérotation aux clients qui se sont conformés à la loi LME en changeant le numéro d'accès à leur service pour adopter un n° commençant par 09 identifié alors par l'ARCEP comme répondant à ce besoin.

**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 ?*

France Télécom Orange n'est a priori pas concernée par la question

**Question n° 22.**

*Que pensez-vous d'étendre la gratuité au départ de l'ensemble des boucles locales mobiles pour le palier tarifaire libre-appel dont la gratuité est actuellement restreinte au départ des seules boucles locales fixes ? Selon vous, quel serait le coût maximum qu'un prestataire de services serait prêt à payer pour envisager positivement l'utilisation de numéros gratuits depuis tous les réseaux pour une partie de son offre ?*

Il existe un vrai besoin du marché de disposer d'un tarif gratuit depuis toutes les boucles locales. L'ARCEP indique que le coût de la prestation de départ d'appel mobile peut apparaître comme une barrière significative pour les prestataires de service.

- [SDA]

Compte tenu de ces éléments, France Telecom Orange estime qu'à compter du 1er janvier 2012, le tarif raisonnable du départ d'appel des opérateurs mobiles métropolitains pourrait se situer autour de [SDA]. Mais quel que soit le tarif du départ d'appel qui serait facturé in fine aux éditeurs pour les appels vers les numéros « gratuits » (C=0 / S=0), France Télécom Orange n'estime pas envisageable d'imposer à ses clients éditeurs qui auraient aujourd'hui un service accessible par un numéro commençant par 0800 soit de supporter le coût du départ d'appel mobile qu'ils ne supportent pas aujourd'hui, soit de dénuméroté leur service.

**Question n° 23.**

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

Comme mentionné en réponse à la question n° 22, quel que soit le tarif du départ d'appel, France Télécom Orange n'estime pas raisonnable d'imposer aux éditeurs

- qui auraient aujourd'hui un service accessible par un numéro commençant par 0800 le choix entre supporter le coût du départ d'appel mobile qu'ils ne supportent pas aujourd'hui ou supporter le coût d'une dénumérotation,
- qui auraient un service accessible par un numéro commençant par 0805 ou 0809 de supporter le coût d'une dénumérotation s'ils veulent continuer à être accessible « gratuitement » depuis les boucles locales fixes.

Sur le premier cas (clients aujourd'hui accessibles par un n° commençant par 0800), nous tenons à souligner que les éditeurs concernés qui devraient faire face à ce choix sont majoritairement clients de France Télécom qui serait donc désavantagée d'un point de vue concurrentiel puisqu'on peut penser que ces clients opteront majoritairement pour une tarification « C+0 ».

Groupe France Telecom -

Numérotation – Evolution du plan de numérotation relative aux numeros courts et longs commençant par 08 13

Ainsi, le schéma proposé par l'ARCEP pour la « migration » des paliers associés aux n° 080 actuels nous paraît relever d'une conception trop rigide et un peu obsolète de l'évolution du plan de numérotation.

Imposer par ce schéma une dénumérotation ne favoriserait en rien la lisibilité pour le consommateur qui très probablement ne fera pas la différence, à la « lecture » du format du numéro entre un numéro commençant par 0804 et un numéro commençant par un 0807 par exemple.

Plus globalement, nous préconisons donc, selon la grille mentionnée en réponse à la question 16, de laisser aux éditeurs le choix du palier tarifaire en « bornant » cependant ce choix selon les critères suivants

- pour les numéros accessibles par des numéros commençant par 080, un prix du service (S) égal à 0, avec un C nul ou non au choix de l'éditeur ;
- pour les éditeurs accessibles par des numéros au format 081 ou 082 (« faiblement surtaxé ») un prix du service ;
- à l'acte au plus égal à 50c€/appel ;
- à la durée au plus égal à 20c€/min ;
- pour les éditeurs accessibles par des numéros commençant par 083 à 089 (« fortement surtaxé ») et à l'exception des numéros commençant par 0895 (qui seraient réservés à la tranche adulte, cf ci-dessous) un S ;
- à l'acte supérieur à 50c€/appel ;
- à la durée supérieur à 20c€/min ;
- pour les numéros « adultes », l'utilisation d'une tranche dédiée **au zone adulte** à créer (0895) avec un libre choix parmi l'ensemble des paliers disponibles pour la composante service.

**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 ?*

Comme mentionné en réponse à la question n° 23, nous préconisons de laisser le choix à l'éditeur qui a un service accessible par un numéro commençant par 080 entre les deux paliers disponibles pour ce type de numéros.

**Question n° 25.**

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

Dans le respect du principe de la tarification « au numéro » exposé ci-dessus et pour éviter la dénumérotation sur ces tranches 30PQ et 31PQ, France Télécom Orange souhaite pouvoir proposer les deux paliers tarifaires disponibles pour les numéros commençant par 080 qu'il s'agisse d'un 30PQ ou d'un 31PQ.

**Question n° 26.**

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

Comme déjà mentionné dans les réponses aux précédentes questions, France Télécom Orange est tout à fait favorable à la tarification « au numéro » et considère même qu'il s'agit d'un facteur clé du succès de la réforme.

Imposer des migrations de numéros pour bénéficier de nouveaux paliers, détruirait la lisibilité tarifaire sur les numéros déjà connus des consommateurs et pourrait mettre à mal la stratégie de contact des éditeurs et ne favoriserait finalement en rien la lisibilité tarifaire sur l'ensemble des numéros en service.

Les obligations réglementaires de portabilité imposent déjà aux opérateurs une gestion du trafic et des flux financiers entre opérateurs « au numéro » ; la plupart des SI des opérateurs doivent donc a priori être compatibles avec une tarification « au numéro ».

Dans une logique de valeur de S « au numéro », les opérateurs permettraient aux éditeurs de choisir dans la gamme des valeurs S « disponibles », celle qui convient le mieux à leur propre stratégie commerciale.

**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 ?*

Pour une meilleure visibilité des offres commerciales vis-à-vis des éditeurs et pour viser toujours plus de visibilité pour le consommateur, le cadre tel que précisé en réponse à la question 23 conjugué à la diffusion du MGIT en cas d'appel vers un numéro surtaxé et l'adoption d'une signalétique cohérente, nous paraît optimal.

Les opérateurs de la FFT travaillent sur l'élaboration de cette signalétique. Elle positionnerait, sur des flèches et codes couleur décidés par l'ensemble des opérateurs le prix du service pour permettre au consommateur d'appréhender au mieux la cherté ou non du service à contacter.

**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 ?*

Comme précise en réponse à la question 5, les coûts induits par l'ensemble des investissements nécessaires à la réforme de la chaîne SVA y compris la tarification au numéro sont estimés à ce jour à environ [SDA] pour le groupe France Télécom Orange et le délai de mise en œuvre à 24 mois minimum comme indiqué en réponse à la question 9.

**Question n° 29.**

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

La modulation tarifaire permettrait à une entreprise de disposer d'un portail unique pour commercialiser des services à valeur ajoutée variable au cours de la communication, en contrepartie d'effort de communication vis-à-vis de ses consommateurs pour justifier des changements de valeurs de S en cours d'appel.

Elle présenterait un intérêt sur certains services, tels que les Services de Renseignements ; elle permettrait par exemple au téléconseiller d'effectuer des tâches optionnelles à valeur ajoutée (choix de réservation d'un cinéma par exemple).

La modulation tarifaire suppose néanmoins un principe de complément d'information à diffuser à l'appelant qui pourrait accentuer l'effet anxiogène de l'appelant qui aura des difficultés à comprendre le prix final de la communication. Ce point pourrait favoriser le « raccrochage prématuré » et aller finalement à l'encontre du développement des usages.

La stratégie de communication via la signalétique ne serait plus aussi limpide ni transparente puisque la valeur du S « positionnée » correspondrait nécessairement à « une des valeurs » pouvant être prises par la composante service (S) au cours de l'appel et non plus à la valeur effective de l'appel.

**Question n° 30.**

*Si vous deviez envisager une mise en œuvre de la modulation tarifaire en cours d'appel, quelles solutions techniques proposeriez-vous ? Quel serait l'ordre de grandeur des investissements nécessaires pour un opérateur de boucle locale et un opérateur de collecte ? Quel délai serait nécessaire pour sa mise en place ?*

[SDA]

Cette évolution n'est donc envisageable que dans un contexte de développement de webservices interagissant avec le réseau intelligent des OBL (selon un mécanisme comparable au PAC développé par France Télécom), ou d'interconnexion IP et d'homogénéisation des réseaux en IP.

La modulation tarifaire ne peut être envisagée par France Télécom-Orange qu'en deuxième phase (horizon 2018) du projet C+S et de la tarification au Numéro. Nous ne disposons pas à ce stade d'ordre de grandeur des investissements nécessaires à la mise en œuvre de la modulation tarifaire.

En tout état de cause, seule une partie du trafic serait concernée par cette fonctionnalité. Contrairement à la réforme conduisant à une évolution du système de tarification qui devrait se faire de façon synchronisée entre opérateurs, la modulation tarifaire en cours d'appel pourrait être disponible à partir d'une date donnée, et faire l'objet de migrations techniques, éditeur par éditeur.

**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 peut poser des problèmes de compréhension et de prévisibilité pour le consommateur du prix que va lui coûter l'appel. Bien qu'il puisse être imaginé un système de message l'informant que le service auquel il va accéder aura un prix différent de celui qu'il lui a été indiqué précédemment, il lui sera difficile d'assimiler pourquoi une partie de son appel est à un certain prix et l'autre partie à un autre.

Il conviendrait donc dans un premier temps – et dès lors que la solution technique cible serait définie entre opérateurs - de s'en tenir à une modulation tarifaire simplifiée (de type passage de S=0 par exemple durant un temps initial d'attente ou de choix à la facturation du S nominal)

**Question n° 32.**

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

Le fait qu'un éditeur puisse proposer de la modulation tarifaire en cours de communication, peut être l'occasion pour certains éditeurs, de proposer des valeurs de S distinctes sur certains tronçons d'appels alors que le service attendu n'est pas entièrement rendu. Outre la complexité de l'échange entre opérateurs de la valeur S à facturer, un appel peut être plus facilement contesté et donc faire appel à des mécanismes de protection du consommateur qui pourraient aller jusqu'au remboursement de l'appel et imposerait donc des règles précises d'application de ce remboursement. Cela pourrait induire des coûts de traitement élevés pour du micro-paiement et donc des « micro-remboursements ».

Pour s'assurer de la réalité de la qualité ou non du service délivré, il sera nécessaire de disposer d'éléments factuels des parcours clients au cours de l'appel comme l'enregistrement des acquittements de l'appelant. Cela imposerait donc d'implémenter des équipements complémentaires dans le réseau.

**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 ?*

Un mécanisme d'échange d'information en cours de communication paraît complexe à mettre en œuvre et à intégrer dans un système de facturation qui doit prendre en compte potentiellement des valeurs de « C » modifiées en cours de communication et plusieurs valeurs de « S » applicables pour une appel vers un même numéro SVA.

Pour que le mécanisme d'échange d'information soit enclenché, il serait nécessaire de s'assurer que le client a bien eu connaissance de la nouvelle valeur du S proposée et qu'il l'accepte en envoyant une information traçable (enregistrement de l'acquiescement en cours de communication). Le service aurait au minimum deux messages tarifaires, ce qui ne faciliterait pas la compréhension des prix de chaque tronçon de la communication. Un tel mécanisme pourrait par ailleurs aller à l'encontre de la lisibilité visée.

En termes de faisabilité technique, cet échange d'information ne sera possible qu'en interconnexion IP, comme indiqué en réponse à la question 30

**Question n° 34.**

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

Ce principe complexifierait l'offre tarifaire : combinaison de S payé par l'appelant, de valeur de C prise en charge par l'éditeur pendant les transferts. A ces éléments de complexité, il faut ajouter des règles permettant de limiter les temps de gratuité (temps maximum) pour éviter tout litige entre éditeur et Opérateur en cas défaut de fonctionnement et de comptage. Techniquement, les mécanismes réseau actuels, la non-interopérabilité des systèmes, ne nous permettent pas de satisfaire correctement ce type de besoin. Le groupe France Télécom Orange reste sur les mêmes contraintes de mise en œuvre évoquées en réponse à la question 30.

**Question n° 35.**

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

Comme mentionné en réponse aux questions 16 et 23, il peut être imaginé pour une meilleure visibilité des offres commerciales pour les éditeurs et des mesures d'encadrements tarifaires pour la protection du consommateur, le découpage des SVA (autres que SRT) selon quatre grandes familles :

- une famille de numéros « non surtaxé » avec S=0, l'éditeur pouvant choisir de prendre à sa charge ou non le coût du départ d'appel fixe et mobile ;
- une famille de numéros « au tarif majoré » ou « faiblement surtaxés » pour lesquels le S diffère de 0 et surtaxé à hauteur de 20c€/par minute au maximum pour les paliers à la durée de 50c€/par appel au maximum pour les paliers à l'acte ;
- une famille de numéros « fortement majorés » pour lesquels la valeur du S serait supérieure à 20 c€/minutes ou supérieur à 50 c€/par appel ;
- une famille de numéros (tranche 0 895) réservée à la zone adulte.

Il ne nous paraît pas souhaitable de laisser pour certains numéros un prix du service (S) totalement « libre » qui pourrait complexifier l'interopérabilité des services.

Ce découpage a l'avantage de répondre à des perceptions de SVA (« gratuit / tranche des « un peu plus chers » / tranche des « plus chers ») et se traduirait dans la signalétique envisagée aujourd'hui par des codes couleurs ou positionnement distinctes comme précisé en réponse à la question 37

**Question n° 36.**

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

France Télécom Orange est favorable à la fermeture de la tranche 0 884 dans la mesure où sa situation, très isolée, des autres tranches de numéros spéciaux permettant l'accès aux SVA peut désorienter les consommateurs. Son manque d'intérêt d'un point de vue commercial est par ailleurs confirmé par sa très faible utilisation. Elle correspond à l'évidence à une utilisation non efficace des ressources rares de numérotation.

**Question n° 37.**

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

Une signalétique tarifaire est nécessaire mais elle ne devrait pas distinguer autant de « catégorie » de prix que de paliers tarifaires pour rester facilement compréhensible par les consommateurs. Des travaux allant dans ce sens sont en cours au sein de la FFT.

**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 ?*

France Télécom Orange est favorable à un nouveau découpage, accompagné d'une flexibilité tarifaire, pour résoudre la problématique de saturation de la tranche 0892. L'assouplissement tarifaire proposé en réponse à la question 16, prévoit 6 paliers tarifaires pour la tranche 089 contribuant ainsi à une utilisation des ressources 089 plus efficace que celle offerte par le cadre actuel.

Les cas de saturation des tranches de numéros auxquels le secteur est aujourd'hui confronté dans le système cloisonné par un lien direct entre format du numéro et palier tarifaire seraient en effet beaucoup plus limités dans le cadre préconisé par France Télécom Orange.

**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 ?*

Dans la large palette de services proposés, les SVA peuvent diffuser des contenus inappropriés pour les mineurs. Soucieux de la protection de ces derniers, Orange met à la disposition de ses clients mobile un outil de contrôle parental. Dès son activation, les départs d'appels mobiles vers tous les numéros SVA commençant par 0899 et 0897 sont bloqués rendant ces contenus inaccessibles aux mineurs. Ce système présente l'avantage d'empêcher l'accès à des contenus adultes, bien souvent dans ces tranches tarifaires, mais présente également l'inconvénient de ne pas offrir une finesse de filtrage suffisante.

C'est pourquoi, France Télécom Orange est favorable à la proposition de l'ARCEP :

- qui faciliterait la mise en œuvre du contrôle parental
- assurerait une meilleure efficacité de protection, les contenus adultes devant s'inscrire dans cette tranche de numérotation
- ciblerait plus finement les contenus inappropriés en se substituant au mécanisme actuel.

Cependant, une telle disposition nécessiterait de faire obligation aux éditeurs de contenus inappropriés pour les mineurs de choisir cette tranche de numéro, et prévoir dans les contrats des clauses déontologiques permettant la suspension, voire la résiliation du numéro en cas de manquement. En outre les contenus inappropriés pour les mineurs sont de types divers et variés. Pour être efficace cette mesure devrait s'appliquer à des catégories de contenus clairement définies (ex: charme, sites de rencontre, jeux avec espérance de gains etc....). L'identification de ces catégories avec leurs

caractéristiques précises doit être effectuée par les pouvoirs publics avant la mise en place d'une tranche de numéro spécifique. Les mêmes règles et obligations pourraient s'appliquer de façon homogène par l'ensemble des acteurs de la chaîne. Dès lors il pourrait être pertinent d'avoir un référentiel commun.

En tout état de cause, la responsabilité de l'affectation du service proposé à cette tranche reposera sur le seul éditeur. De même, cette tranche devra bénéficier de la tarification au numéro avec un palier tarifaire correspondant à S différent de 0.

Enfin, si la mise en œuvre du mécanisme de protection préconisé ne semble pas poser de difficultés techniques au niveau des appels mobiles, des études et développements sont nécessaires pour les appels fixes.

**Question n° 40.**

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

L'Autorité a défini, à titre exceptionnel, pour la ressource 08088Q, une modularité d'attribution de 1 000 numéros en vue d'éviter toute saturation étant donnée sa rareté.

Interrogée par l'Autorité sur ce changement de granularité d'attribution, Orange a répondu qu'il ne voyait pas de difficulté majeure à la mise en œuvre d'une modularité d'attribution de la tranche 08088 au millier dans la mesure où ce changement, générateur de coûts supplémentaires pour l'opérateur, serait limité à cette tranche, où les numéros sont rares et les besoins des utilisateurs limités.

Il est en effet important de noter que cette modification implique, au niveau du réseau, une profondeur d'analyse plus fine nécessitant des performances plus élevées qui sont, par voie de conséquence, génératrices de coûts supplémentaires.

A ce propos, il convient de rappeler que la modularité de 10 000 numéros a été retenue car elle constitue un compromis satisfaisant entre une gestion optimale des ressources et les capacités d'analyse et de gestion alors requises au niveau du réseau et du système d'information.

France Télécom Orange souhaiterait souligner que le principe de tarification au numéro n'est aucunement lié à la modularité d'attribution des numéros et n'introduit aucune contrainte sur cette dernière. Aussi une tarification au numéro peut sans difficulté intervenir dans un cadre d'attribution de blocs de 10 000 numéros. De plus, il est important de noter que ce type de tarification, libéré de la contrainte tarifaire attachée aux tranches, conduit naturellement à une gestion encore plus efficace des ressources.

France Télécom Orange n'est donc pas favorable à l'attribution des numéros longs commençant par 08 par bloc de 1000.

**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 ?*

La mise en place de la tarification « au numéro » permettra de s'affranchir de cette gestion « par bloc de 1000 numéros » et évitera aux éditeurs la dénumérotation de leur service lorsque, dans le système envisagé dans la consultation, le ZABPQM du numéro qui leur a été attribué n'est pas associé au prix de leur service.

**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 ?*

Au rapport annuel d'utilisation des ressources en numérotation de France Télécom est communiquée pour l'année 2010 une utilisation de [SDA]. Ces services répondent à une réelle demande du marché qui s'inscrit dans une perspective à minima moyen 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) ?*

France Télécom Orange soutient cette proposition à condition que le départ d'appel depuis les mobiles reste à un niveau raisonnable, sous l'angle de la régulation actuelle. Cette méthode implique de s'appuyer sur les coûts complets de opérateur, en considérant que les appels SVA nécessitent d'une part un dimensionnement spécifique du réseau de l'ordre du double d'une communication interpersonnelle, et d'autre part une rémunération raisonnable de l'opérateur.

Compte tenu de ces éléments, et comme mentionné en réponse à la question n°22, France Telecom Orange estime qu'à compter du 1er janvier 2012, le tarif raisonnable du départ des opérateurs mobiles métropolitains pourrait se situer autour de [SDA].

France Télécom Orange souligne que cette évolution, en augmentant le coût pour l'éditeur de contenus de son service (DA pour les mobiles), pourrait le conduire à arbitrer avec une tranche de type C+0, où la charge de la communication pour l'appelant peut apparaître comme faible, compte tenu de la généralisation des forfaits illimités. Dans ce contexte, la tarification au numéro peut permettre une mise en œuvre souple sans remise en cause de la numérotation.

**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) ?*

Dans le cadre d'une révision globale du modèle économique des SVA, France Télécom Orange soutient la proposition de l'ARCEP.

Toutefois, l'ARCEP ne peut pas à la fois

- souhaiter un changement dans le mode de tarification des appels vers les SVA au départ des opérateurs fixes
- avec un tarif fortement revu à la baisse de la composante communication (« C ») pour les appels départ mobile qui induira une perte conséquente de chiffre d'affaire pour ces opérateurs [SDA]
- demander de nouvelles fonctionnalités (contrôle parental, etc....)
- et refuser une réévaluation de la commission des opérateurs de boucle locale.

Les mesures précédemment mises en œuvre pour aller dans le sens de la protection du consommateur, rappelées en réponse à la question 1 n'ont pas donné lieu à compensation. Dans le cadre des nouvelles dispositions, le rôle des OBL devient tout à fait prépondérant et justifie une réévaluation de leur rémunération à des niveaux comparables à ceux d'offres substituables (type SMS+, Appstore...).

France Télécom Orange estime qu'une réévaluation des commissions commerciales de l'ordre de [SDA] est nécessaire pour donner aux opérateurs de boucles locales les moyens économiques d'investir dans cette refonte du dispositif.

A horizon 2014, d'après nos estimations, ces taux ne seraient pas encore suffisants pour compenser la bascule du système actuel au système cible telle que nous l'avons décrit.

**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 ?*

Nos prévisions d'investissement sont précisés en réponse à la question 9.

La tarification « au numéro » devrait contribuer à dynamiser le marché des SVA. Les éditeurs, dans un système moins contraints pourront davantage faire jouer les enjeux concurrentiels, chercheront à créer de nouveaux type de services et donc développeront le marché.

Ce système plus souple devrait permettre au marché de s'adapter à un environnement économique qui a évolué et qui va continuer à se modifier. Les opérateurs et le régulateur ne pouvant prédire les variations de marché, la souplesse offerte aux éditeurs par une tarification « au numéro » permettra des ajustements naturels. Dans le cas contraire, la profession serait contrainte à revaloriser périodiquement les paliers nouvellement fixés.

**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 ?*

Une communication «SVA » est structurellement plus coûteuse qu'une communication interpersonnelle du fait de la plus forte concentration des appels. Le graphe ci-dessous montre en effet que les appels vers les SVA sont environ deux fois plus « concentrés » que les appels vers les services interpersonnels.

[SDA

]

L'introduction d'une composante tarifaire complémentaire (Charge SVA) pour l'ensemble des appels pour lesquels l'OBL ne facture par de départ d'appel, doit permettre aux opérateurs de compenser les effets du profil spécifique des appels vers ces numéros SVA.

[SDA]

**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 ?*

La décision n°05-1085 définit les « numéros de communications interpersonnelles » et les « numéros d'accès à des services », la distinction est ainsi faite sur la nature du service utilisé par le consommateur.

France Télécom Orange s'interroge sur l'intérêt de revoir la terminologie « numéros de communications interpersonnelles ». Celle-ci étant largement utilisée, la remplacer par « numéros standard » sera source de confusion, d'autant plus que le terme "standard" s'applique souvent à l'ensemble des numéros du plan de numérotation international E.164 et couvre notamment l'ensemble de la tranche 08.

Aussi, France Télécom Orange propose de conserver la terminologie « numéros de communications interpersonnelles » et de maintenir ses sous-catégories comme proposé par l'Autorité.

S'agissant des actuels « numéros d'accès à des services », France Télécom Orange est favorable à la qualification de « numéros spéciaux ».

Pour les sous-catégories, nous proposons de retirer le terme « vocaux ». En effet, on ne peut préjuger de l'usage à terme de ces numéros pour offrir des prestations qui ne seraient pas obligatoirement vocales.

En remplacement de « numéros spéciaux vocaux à tarification standard », nous proposons « numéros spéciaux à tarification non majorée » le terme standard étant imprécis. La qualification « non majorée » est par ailleurs déjà proposée par l'Autorité pour certains 3BPQ.

Nous n'avons pas de remarques particulières concernant les autres sous-catégories proposées par l'Autorité.

**Question n° 48.**

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

France Télécom Orange est favorable à cette proposition

**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) ?*

**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) ?*

**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 ?*

L'interdiction d'utilisation des numéros surtaxés comme identifiant de la ligne appelant paraît être de prime abord une solution efficace dans le cadre de la lutte contre les escroqueries connues sous le terme de « ping calls ». Cependant, cette mesure semble trop restrictive au regard à la fois des besoins actuels du marché mais également de son développement en interdisant toute innovation où la présentation du numéro serait requise. Par ailleurs, sa mise en œuvre semble difficile eu égard aux contraintes juridiques et aux possibilités techniques actuelles.

En premier lieu, la fonctionnalité de présentation du numéro surtaxé ne concerne pas exclusivement des cas de fraude, d'abus ou de services non déontologiques, mais elle peut présenter une véritable utilité et constituer un service pour l'éditeur, notamment dans le cadre des relations BtoB.

Ensuite, en l'état actuel de la technologie, il n'est pas possible pour l'OBL fixe de procéder ni au masquage ni au blocage d'appel de ces numéros. Pour la boucle locale mobile, il est nécessaire de procéder à des études techniques afin de déterminer la faisabilité d'un tel filtrage.

Dès lors il nous semble plus approprié pour lutter contre les « ping calls » d'interdire que le champ de présentation du numéro contienne un numéro de SVA sauf en cas de justification par la nature du service rendu.

Techniquement, les Opérateurs de SVA, ainsi que les OBL ne peuvent intervenir pour garantir cette « non présentation ». Les appels sortants ne passent en effet pas par la plateforme de l'Opérateur SVA et ces mesures n'entrent pas à ce jour dans les possibilités des technologies dont disposent les OBL. Dès lors, la réglementation devrait préciser que les Opérateurs SVA ne peuvent être tenus responsables de l'usage inapproprié du numéro de SVA et que les OBL n'ont pas d'obligation concernant cette interdiction.

En revanche, dans un but de protection du consommateur, un dispositif sécurisé juridiquement doit autoriser les OBL à suspendre l'accès au service auquel est affecté le numéro de SVA par l'Opérateur SVA attributaire (bien entendu sous la réserve de la justification de la présentation du numéro par la nature du service rendu).

Cette sécurisation juridique pourrait passer par :

- Une réglementation autorisant les OBL à suspendre l'accès au service auquel est affecté le 08 par l'Opérateur SVA attributaire, sauf si la présentation du numéro est justifiée par la nature du service rendu,
- d'éventuelles évolutions des relations contractuelles visant à consolider le lien juridique entre l'OBL et l'éditeur de SVA,
- une intervention des pouvoirs publics visant à interdire aux clients finals de renseigner le champ de présentation avec un 08, sauf justification par la nature du service
- La réglementation pourrait enfin autoriser l'OBL d'arrivée à prendre les mesures appropriées, comme le blocage ou le masquage, dès lors que les technologies le permettront à l'exception des cas où cet affichage présente un intérêt pour le consommateur, mesures dont les modalités devront être précisées en concertation avec les acteurs du secteur.

#### **Question n° 52.**

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

Le Groupe France Télécom Orange prend une part active dans les initiatives sectorielles concernant la déontologie.

Sur la base des signalements facilités par le dispositif 33700, France Télécom agissant en qualité d'opérateur de SVA a procédé à plusieurs centaines de mises en demeure et de suspensions de service. Depuis juin 2010, ce dispositif a été également étendu au signalement des « ping calls ».

En second lieu France Télécom Orange participe activement aux réflexions des groupes de travail FFT et ACSEL sur l'évolution du cadre déontologique. De nouvelles « Recommandations déontologiques » sont en cours de finalisation. Elles doivent énoncer aux éditeurs les règles en vigueur dans le cadre de la fourniture de services en ligne et permettre aux opérateurs de disposer d'outils qui garantissent leurs actions dans la lutte contre les pratiques indécates. L'objectif est la finalisation de ces Recommandations pour la fin de l'année.

Cependant, les questions de déontologie doivent être une préoccupation majeure de l'ensemble des opérateurs et de la chaîne de SVA afin d'éviter une migration de ces éditeurs indécats vers d'autres opérateurs.

Groupe France Telecom -

Numérotation – Evolution du plan de numérotation relative aux numeros courts et longs commençant par 08 23

En tout état de cause, s'il est préférable de traiter des questions déontologiques dans une approche visant à favoriser le consensus, les contrats et les juridictions nous paraissent être les outils les plus sécurisant à même d'assurer la défense des consommateurs ou des professionnels en permettant d'engager des procédures lorsque cela est nécessaire.

Ce consensus sera favorisé par la création d'une instance professionnelle déontologique spécifique aux SVA : l'association SVA+. En effet, dans une perspective d'échange, de concertation et de transparence, cette association regrouperait à la fois les représentants des opérateurs, des éditeurs et des fournisseurs de services. Elle aurait pour mission de définir entre professionnels des SVA les règles déontologiques spécifiques afin de les répercuter dans les contrats entre ces professionnels et prendre en charge l'évolution de ces règles.

Le respect de ces règles déontologiques serait facilité par la possibilité de permettre aux intervenants au plus près du consommateur, à savoir les OBL, d'édicter et faire application de règles contractuelles visant à mettre fin à la diffusion de contenus abusifs ou frauduleux dans des conditions de délai et sécurité juridique respectueuses des droits et obligations de chacune des parties.

En ce sens, une intervention de l'ARCEP visant à reconnaître le bien fondé de l'approche sectorielle, tant à propos des « Recommandations déontologiques », que d'une intégration des OBL dans le processus de lutte contre les contenus abusifs ou frauduleux constituerait un signal fort à l'encontre des éditeurs indécis.

**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 ?*

France Télécom Orange a déjà implémenté le 3179 en métropole et n'a pas de remarques particulières.

S'agissant de la portabilité du numéro sur la zone DOM Antilles-Guyane, un groupe de travail constitué par les 5 opérateurs mobiles de la zone discute actuellement avec l'Autorité afin de déterminer les solutions les mieux adaptées sur la zone pour la mise en œuvre à horizon 2012 de l'évolution des règles régissant la portabilité mobile découlant des directives Européennes.

Parmi ces axes d'évolution, les opérateurs ont mis en avant le fait d'utiliser un numéro de type « human factor » et non un serveur vocal interactif (SVI) pour fournir aux clients les informations relatives à leur contrat. Aussi, la mise en place d'un NFB ne nous semble pas utile pour cet usage dans la zone Antilles-Guyane.

Par ailleurs, le projet indiquant que "Ce numéro à fonctionnalité banalisée pourrait, par la suite, être étendu au processus de conservation des numéros fixes", Orange souhaite préciser que le principe d'un RIO fixe, s'il était retenu, ne devrait pas introduire de distorsion de concurrence entre les opérateurs disposant d'un réseau de vente en boutiques et ceux privilégiant la vente à distance.

Or l'obtention du RIO fixe "sans imposer une authentification préalable de l'appelant" entraîne inévitablement une distorsion de concurrence dans la mesure où les clients souhaitant souscrire en boutique et n'ayant pas leur RIO avec eux devront retourner à leur domicile afin d'obtenir le RIO via un SVI accessible uniquement depuis leur propre accès.

**Question n° 54.**

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

Si l'attribution d'une tranche spécifique de numéros courts pour les numéros à fonctionnalités banalisées est retenue, la mise en œuvre de numéros à fonctionnalités banalisées ne devra pas être obligatoire.



En effet, chaque opérateur est susceptible d'utiliser d'ores et déjà un numéro pour donner accès à ce type de service (que ce soit un numéro de son plan de numérotation privé ou un numéro du plan de numérotation public qui lui serait attribué), et doit pouvoir permettre à ses clients, souvent utilisateurs de longue date, de continuer à utiliser ce service sans devoir changer de numéro, ce qui serait un élément très perturbant pour la plupart d'entre eux.

France Télécom Orange n'a pas identifié à ce jour de services éligibles à un numéro à fonctionnalité banalisée. Pour autant, nous ne sommes pas défavorables à l'ouverture d'une tranche dédiée dès lors que les numéros banalisés viendront en complément et non en substitution de numéros d'ores et déjà en service. De même une telle banalisation ne peut conduire à permettre un usage généralisé à tous les opérateurs d'un numéro dont la notoriété ou l'assimilation à un type de service résultent directement des investissements consentis par un seul opérateur qui en était jusqu'alors l'attributaire.

**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 ?*

L'usage des codes normalisés par l'ETSI, peut présenter plusieurs difficultés pour un certain nombre d'utilisateurs. Ils sont parfois difficilement mémorisables, et les caractères \* et # parfois mal compris, ou difficiles à utiliser dans des actions de communication.

C'est la raison pour laquelle certains opérateurs dont France Telecom Orange ont fait le choix de demander l'attribution d'un certain nombre de numéros courts.

Les codes ETSI ne peuvent se substituer à l'ensemble de ces numéros courts majoritairement utilisés mais peuvent néanmoins répondre à un besoin particulier. Ils constituent effectivement une référence commune utilisable par tous qui peut répondre à la demande de certains opérateurs de disposer d'une référence "banalisée" pour la mise en œuvre de ces services.

A titre d'exemple, le cas particulier de la portabilité des numéros mobile sur la zone Antilles-Guyane, où un code de norme « human factor » est d'ores et déjà utilisé par les opérateurs de boucle locale mobile pour permettre à leurs clients de connaître leur engagement contractuel. Dans le cadre des travaux entre le GPMAG et l'Autorité sur le projet d'évolution de la PNM, les opérateurs proposent d'utiliser ce type de code en lieu et place du SVI mis en place en métropole.

**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 ?*

Orange est favorable au principe de retenir le format 510P à 515P pour les nouveaux préfixes de conservation du numéro mobile, qui s'inscrit dans la continuité des 509P et permet par ailleurs d'économiser des ressources mobiles.

La mise en œuvre des préfixes 510P à 515P s'appuyant sur les développements réalisés pour la mise en place du 509P comme préfixe de conservation du numéro mobile, aucun développement complémentaire n'est nécessaire. Le délai d'ouverture des préfixes 510P à 515P sur nos réseaux est donc le délai standard requis pour toute ouverture de numéro.

**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 ?*

La numérotation au-delà d'un rôle de nommage et d'identification des utilisateurs constitue une ressource technique indispensable pour adresser les éléments techniques des réseaux et assurer le routage des flux de communications.

Dans la mise en œuvre des services, et de mécanismes des réseaux, un certain nombre de ressources doit être dédié à cet usage technique. Certaines de ces ressources doivent être routées au-delà du périmètre d'un réseau et doivent passer au travers des interconnexions tant en national qu'en international, aussi l'unicité de certaines de ces ressources doit aussi pouvoir être assurée dans un certain nombre de cas.

Une ressource de ce volume utilisable exclusivement dans l'environnement privé d'un réseau peut répondre à des besoins limités, et constitue en permettant un usage commun par l'ensemble des opérateurs, une économie substantielle pour le plan national.

Cependant, elle ne saurait se substituer ni aux usages existants dans ce domaine, ni même répondre à l'ensemble des besoins futurs.

France Télécom Orange n'est donc pas opposée à une mesure de cette nature, sous réserve qu'elle ne puisse remettre en cause ni les usages techniques existants, ni les usages futurs de ressources techniques dans les mêmes conditions qu'aujourd'hui.

Cette tranche est à considérer comme une opportunité offerte aux opérateurs dont l'usage serait laissé au libre choix des opérateurs lorsque les conditions sont réunies.

**Question n° 58.**

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

France Télécom Orange suggère que cette tranche soit choisie dans un espace du plan de numérotation national aujourd'hui le moins utilisé, une valeur ZAB dans l'espace Z=5 peut convenir.

**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 ?*

L'Autorité a engagé des réflexions sur l'adressage M2M mobile, lequel, sur le moyen terme a minima, nécessitera toujours des ressources en numérotation. Afin d'éviter toute saturation des ressources mobiles et étant donné le fort développement du marché M2M attendu dans les prochaines années, une évolution de l'adressage M2M mobile sera nécessaire.