

## **Réponse de l'Afutt**

**A la consultation publique de l'ARCEP portant sur l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08**

### **SOMMAIRE**

#### **Préambule**

#### **Facteurs clé de succès**

##### **1/ Transparence tarifaire des services et de l'accès**

1-1 Adoption du modèle « C+S »

1-2 Communication sur la tarification adaptée

1-3 Simplification des principes de tarification

1-4 Plan de numérotation pédagogique

##### **2/ Eradication des « escroquerie »**

##### **3/ Clarification des rôles et des responsabilités des différents acteurs**

##### **4/ Recherche d'un équilibre économique satisfaisant**

#### **Organisation des numéros**

## Réponse de l'Afutt

### A la consultation publique de l'ARCEP portant sur l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08

#### Préambule

Dans une précédente enquête sur les Services à Valeur Ajoutée (SVA), l'ARCEP faisait le constat suivant : « *les obstacles au développement du marché des services à valeur ajoutée découlent essentiellement des problèmes de contractualisation entre les acteurs et d'une protection des consommateurs insuffisante concernant la lisibilité tarifaire et le respect des règles déontologiques* ». Cette nouvelle enquête sur les Services à Valeur Ajoutée, confirme la chute du marché et l'insatisfaction des utilisateurs. Les réponses apportées jusque là n'ont donc pas été très efficaces.

De fait, comme l'Afutt l'a déjà signalé à plusieurs reprises le niveau des plaintes et insatisfactions portant sur la facturation des Services à Valeur Ajoutée demeurent très nombreuses. Elles créent des situations délicates conduisant souvent à contentieux lesquels, en raison du caractère du croquer de l'opérateur « boucle locale » chargé de facturer et de recouvrer, entraînent des coupures d'accès au téléphone et à Internet. Ces situations intolérables pour les utilisateurs et préjudiciables au bon développement du marché ont pour origines une tarification complexe, une information tarifaire inappropriée peu lisible et donc en définitive une méconnaissance des tarifs appliqués, exacerbée par une mauvaise compréhension des offres dites « illimitées ».

A cette ambiguïté tarifaire s'ajoute un comportement indélicat pour ne pas dire délictueux de certains fournisseurs de services facilité par l'absence de contrôle déontologique et de sanctions dissuasives.

Dans ce contexte l'Afutt se réjouit de toutes les démarches et propositions qui, dans le prolongement de l'enquête de fin 2010, visant à améliorer les offres faites aux consommateurs, chercheront à résorber et si possible annihiler, les problèmes vécus par les utilisateurs. Les décisions qui s'imposent pour une réelle amélioration de la situation émanent de l'analyse des facteurs de succès. Dans une première partie l'Afutt décrit ces facteurs de succès et en déduit les réponses qui lui paraissent pertinentes. Dans une seconde partie elle récapitule ses propositions d'organisation du plan de numérotation.

#### Facteurs clés de succès

Les facteurs clés du succès d'une réforme du système actuel des SVA se situent dans

- Une parfaite transparence tarifaire des services et de l'accès à ces services,
- L'éradication des arnaques,
- Une clarification des rôles des différents acteurs de la chaîne

- Une définition claires des responsabilités et notamment une réponse à la question : « le consommateur est client de qui lors de la consommation d'un SVA » ? Est-il seulement client de l'opérateur « boucle locale » qui de surcroît le facture ? Est il seulement client de l'éditeur ? Ou enfin, est –il simultanément client de l'éditeur et de l'opérateur « boucle locale » ?
- La recherche d'un équilibre économique satisfaisant pour tous les acteurs : opérateurs, éditeurs et intermédiaires, consommateurs,

## 1/ Parfaite transparence tarifaire des services et de l'accès à ces services

Cette transparence sera obtenue par la satisfaction simultanée de plusieurs conditions

### 1\_1 l'adoption du modèle tarifaire C+S (Communication +Service)

Il est impératif que la composante « S » destinée à rémunérer l'éditeur de service (et ses intermédiaires) pour le service fourni soit la même pour un service donné quelle que soit la boucle locale. Cette composante est due par le consommateur à l'éditeur même si ,pour des raisons de simplification, elle est facturée par l'opérateur boucle locale ; lequel est rémunéré pour ses « peines et soins » par un pourcentage de ce qui revient à l'éditeur. Ainsi cette composante « S » doit apparaître distinctement dans la facture du consommateur.

La composante « C » rémunère l'opérateur pour sa prestation de transport (communication) exclusivement. Elle doit donc apparaître distinctement dans la facture du consommateur, ou être incluse dans un forfait, selon le type de contrat qui lie le consommateur et l'opérateur. Le prix de cette prestation, même si l'acheminement dans le cas des services spéciaux diffère de celui des communications interpersonnelles, doit être proche ou identique à celui des communications interpersonnelles nationales. Il est donc pré déterminable pour l'utilisateur, facturé à la seconde<sup>1</sup>, éventuellement modulé selon l'horaire et le jour, inclus dans le forfait si le contrat de l'abonné le prévoit.

Ce prix est masqué dans le cas des offres dites « illimitées ». Ainsi cette composante « C » prédéterminée par le contrat pourra effectivement être qualifiée de « **normale** » et comprise comme « normale » par le consommateur si et seulement si elle est en tout point comparable au prix d'une communication nationale à destination d'un poste fixe et traitée comme telle lors de la facturation. Il restera à bien définir cette apparente normalité dans les catalogues de prix.

Au surplus, le modèle C+S doit faciliter la mise en application de la directive européenne qui suit:

*« Sauf en cas de retard ou de défaut de paiement persistants, le consommateur devrait être protégé des risques d'interruption immédiate du raccordement au réseau pour cause de facture impayée et conserver, **notamment s'il y a contestation d'une facturation élevée des services à taux majoré**, un accès aux services téléphoniques de base tant que le*

---

<sup>1</sup> Il serait plus compréhensible que ce prix ne soit pas de la forme  $a+bx$  ( avec a prix de la mise en relation, b prix à la seconde, x temps exprimé en secondes)

*différend n'est pas résolu. Les États membres peuvent décider qu'un tel accès ne peut être maintenu que si l'abonné continue à payer les frais de location de la ligne ».*

Les opérateurs devront veiller à ne pas appliquer des mesures coercitives en cas de contestation de la qualité du service fourni.

### **1\_2 une communication sur la tarification adaptée**

L'information doit porter sur les deux composantes « C » et « S ». Les informations publicitaires actuelles sont d'une faible efficacité car peu compréhensibles. Le recours au serveur 3008 dont l'avancée fut saluée par l'Afutt ne répond pas complètement au besoin à cause de la lourdeur d'une démarche préalable avant d'effectuer un appel. Seule l'annonce du tarif appliqué en début de communication, conformément au code de la consommation, est de nature à apporter la clarification optimale.

*« Tout prestataire de services doit, par voie d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix.*

*Cette disposition s'applique à toutes les activités de production, de distribution et de services » (code conso a. L 113- et 113-2 et arrêtés subséquents du 3 décembre 1987 et circulaires du 19 juillet 1988, du 31 octobre 1994 relatif aux télécommunications ...). Cette obligation ne se limite pas à l'établissement d'une tarification lointaine à laquelle l'acheteur aurait à se reporter; elle s'impose sur le lieu de vente.*

Naturellement, la communication sur les tarifs est plus aisée quand les principes de tarification sont simples

### **1-3 une simplification des principes de tarification de la composante « S »**

Deux critères seulement devraient être retenus : la durée ou l'appel (l'acte). La modulation horaire qui peut se justifier comme élément de régulation du trafic, est un facteur de complexité qui ne doit pas intervenir dans l'accès aux SVA.

- La tarification à l'acte se justifie pleinement pour certains services. La compréhension du tarif est évidente. Il reste à déployer une gamme de tarifs adaptés pour rémunérer la qualité, l'intérêt ou les diverses classes de services proposés. Les 10 niveaux proposés par l'ARCEP (Q14) sont pléthoriques. L'Afutt propose que des tranches de numéros distincts soient affectés à cette modalité tarifaire à l'appel (*voir plus loin : « organisation des numéros »* ).
- La tarification à la durée est classique. Elle est parfaitement adaptée à certaines prestations de service. Cependant à ce jour la tarification est soit à la seconde soit par paliers (unité de temps). Or la communication nie cette réalité . Par commodité, les messages publicitaires donnent le prix à la minute ce qui est trompeur. L'ARCEP propose de généraliser la facturation à la seconde dès la première seconde. Cette proposition apparemment séduisante présente deux inconvénients : baisse des revenus des acteurs de la chaîne des SVA, mauvaise information des utilisateurs si la communication persiste à donner le tarif à la minute. Il est plus aisé, plus clair et surtout plus correct d'annoncer un tarif par unité de

temps (par exemple : x centimes d'euro toutes les 15s, 30s, 45s, 60s). Ces quatre paliers d'ailleurs sont proches de la situation actuelle.

Toujours dans la perspective de délivrer une information tarifaire correcte et compréhensible, l'Afutt préconise l'abandon de la tarification mixte (durée + appel) évoqué dans la question 12. Elle s'oppose également à la modulation tarifaire en cours d'appel (Q 29). Certes cette ouverture présenterait des avantages sur le plan des services offerts et contribuerait à moderniser les SVA mais, dans l'état actuel de la fiabilité des systèmes de facturation (l'Afutt rappelle qu'elle demande régulièrement une mesure de qualité de cette activité) et devant l'absence des contrôles déontologiques cette disposition serait une immense source de mécontentement. Ajoutons que cette nouvelle disposition obèrerait dans l'immédiat toute tentative de mise au point d'un plan de numérotation « pédagogique ».

#### **1\_4 un plan de numérotation pédagogique**

L'évolution du chiffre d'affaire des SVA est en régression. Une des raisons tient à la méconnaissance des tarifs réellement appliqués. Le consommateur surévalue largement les coûts pratiqués. Il retient que les tarifs au départ d'une boucle locale « mobile » sont largement supérieur à ceux d'une boucle locale « fixe » ; l'ARCEP enregistre d'ailleurs objectivement un rapport supérieur à 4 (1,13€/ 0,27€) entre le prix facturé moyen au départ d'un poste mobile et celui au départ d'un poste fixe.

En plus des préconisations développées ci-dessus, ce constat doit conduire:

- à adopter un plan de numérotation permettant d'anticiper le niveau du coût de l'appel en liant la croissance du numéro au tarif . C'est la logique qui fut retenue pour les numéros longs commençant par 08 mais quelques aménagements sont nécessaires. ***L'ARCEP n'a pas cru bon historiquement d'adopter la même logique pour les N° courts et ne la propose pas dans cette enquête. L'Afutt considère que ce point est à revoir.***

- à intégrer l'airtime dans les forfaits pour les mobiles.

Le plan de numérotation doit clairement faire apparaître les trois catégories de numéros SVA

Les **numéros gratuits** : C=0, S=0 ; les **numéros non surtaxés** : C différent de 0, S=0 ; les **autres numéros** ou C et S sont différents de 0 (*voir plus loin « organisation des numéros »*).

#### **2/ Eradication des arnaques**

L'Afutt réitère ses vœux de relancer le contrôle déontologique des contenus des SVA exercé autrefois par le CST-CTA. L'espoir placé dans la nouvelle commission CNN est déçu. Partant, des mesures sont nécessaires, qui appellent une plus grande responsabilité des acteurs, pour renforcer la confiance des consommateurs.

Concernant les « appels à rebond ». L'Afutt approuve la proposition d'interdire l'ensemble des N° surtaxés comme identifiant d'appelant (Q 49).

Concernant les divers abus de fournisseurs de service : inexistence de service ou service réellement fourni différent de celui déclaré etc. L'Afutt préconise qu'une réflexion soit engagée pour que l'éditeur soit, au delà de la suspension du numéro, immédiatement privé du reversement de la partie »S ». Cela nécessite une contractualisation ad hoc entre les intervenants, un contrôle effectif, des sanctions rapides et adaptées des manquements des fournisseurs.

La complexité de la chaîne et la dilution des responsabilités ne facilite pas l'éradication des arnaques. Cependant en favorisant la concertation, les opérateurs peuvent éviter la progression de certaines « arnaques ».

### 3/ Clarification des rôles et des responsabilités des différents acteurs

Le consommateur (l'appelant) est en relation contractuelle avec son opérateur boucle locale (opérateur de départ) qui achemine son appel, directement ou via un opérateur de transit, à l'opérateur de collecte. Ce dernier gère l'accès au fournisseur du service.

L'éditeur de contenu, seul responsable éditorial, est en relation contractuelle avec le fournisseur de service (quelquefois directement avec un opérateur de collecte) pour que ses services soient accessibles au départ de toutes les boucles locales. Dans la plupart des cas, le fournisseur de services exploite le *numéro SVA* qu'il affecte à son client éditeur de contenu.

Ainsi lors d'un appel de SVA le consommateur sollicite deux prestations : la communication à destination du n° SVA d'une part, dont la responsabilité incombe à son opérateur « boucle locale » et la fourniture du contenu d'autre part. Or il n'a de lien contractuel ni avec l'éditeur ni avec le fournisseur de service détenteur du numéro appelé. Est-il client de l'éditeur ? Est-il client de l'attributaire du N° SVA ?

Tout se passe, pour le consommateur, comme si les deux prestations lui étaient délivrées par son opérateur « boucle locale » puisqu'il facture l'ensemble et que, en cas de non paiement, il pratique des mesures coercitives pour recouvrer. Et ce, même si l'éditeur n'a pas délivré le service attendu !

N'étant pas partie des contrats qui lient les différents intervenants ( éditeur, fournisseur de services, opérateur de collecte, opérateur facturier) et n'étant pas informé, ni au préalable ni sur la facture des éléments concernant le prestataire réel, à quel titre le consommateur doit-il subir des conséquences néfastes des effets de ces contrats ? ***Le recouvrement coercitif par l'opérateur « boucle locale » de la composante « S » n'est donc pas acceptable.***

Si la liberté des contrats permet à l'opérateur collecteur de prévoir des sanctions proportionnées en cas de « dérives » de l'éditeur, il est impossible à l'opérateur « boucle locale » (facturier), qui lui n'a pas de relation directe avec le fournisseur de services, d'appliquer des sanctions au fournisseur en cause. Cette situation dans un contexte d'absence d'autorité déontologique, de surcroît, est mise à profit par les « arnaqueurs ». L'ARCEP en s'opposant à une facturation pour compte de tiers explicite ne pouvait ignorer ces conséquences.

Il conviendra donc avec l'adoption du modèle « C+S » de bien distinguer dans la facture chacune des composantes et de s'assurer que l'opérateur de départ n'applique pas de mesures coercitives pour recouvrer la partie « S ». Si le modèle « P » devait subsister, c'est sur l'ensemble « P » qu'il faut interdire les mesures coercitives.

#### 4- Recherche d'un équilibre économique satisfaisant pour toutes les parties

Le développement des SVA avec la facilité d'accès et la simplicité des modalités de paiement a fortement contribué au développement de nombreux services prisés par les consommateurs. Chaque intervenant dans la chaîne de valeur doit trouver une juste rétribution de sa contribution. Avec l'évolution du plan de numérotation, les opérateurs « boucle locales » fixe voient leur rétribution assise sur leur rôle de transporteur et, via les « peines et soin », leur activité de facturation encaissement (recouvrement éventuelle) est rétribuée. Lors d'un accès au service par un abonné du réseau fixe, les éditeurs et fournisseurs de service seront davantage rémunérés que maintenant. Avec la mise en application des nouveaux plafonds par tranche, ils disposent de plus de possibilités d'adéquation du tarif au service sans recourir à la modulation tarifaire en cours d'appel. Il faut rétablir la confiance du consommateur par la transparence tarifaire et par l'éradication des arnaques. Ce dernier point, qui nécessite une coordination étroite entre les opérateurs « boucle locale » et les opérateurs de collecte n'a pas abouti. En l'absence d'instance de déontologie, l'Afutt préconise une large concertation en vue de faire émerger des dispositions efficaces.

### Organisation des Numéros

L'organisation des numéros avec l'encadrement tarifaire participe à la clarté de la tarification. Le tableau ci-après concernant les numéros longs reprend les propositions de l'ARCEP en réintégrant les 0805 dans la catégorie des gratuits. Ces derniers sont traditionnellement gratuits. Les utiliser dans la catégorie des N° non surtaxés est source de confusion sans réel apport par ailleurs.

Tranche	Type	Fixe	Mobile	Catégorie tarifaire
0800-0805	Gratuit	C=0 ; S=0	C=0 ; S=0	A
0806-0809	Non surtaxé	C= « banalisé » S=0	C= « banalisé » S=0	B

Le second tableau ci-après s'inspire du tableau 15 de l'ARCEP avec une différence fondamentale qui consiste à réserver des tranches à la tarification par appel. Cette proposition est dictée par un souci de clarté. Elle n'introduit pas de changement sur l'affectation actuelle des 0897 et 0898.

Le tableau ne porte que sur la composante « S » étant entendu que la composante « C » est toujours « banalisé ». Dans les tranches à plusieurs ZAB il conviendra de respecter la règle de croissance du numéro avec le tarif plafond.

Tranche	(Fixe et Mobile) Durée	(Fixe et Mobile) Acte	Catégorie tarifaire
O81	S ≤ 0,06 €/mn		C
082	S ≤ 0,20 €/mn		D
0890-0894	S ≤ 0,75 €/mn S croissant de 0890 à 0894		E
0895-0899		S de 0,15 €/appel à 1,2 € S croissant de 0895 à 0899 <i>Nota : le 0899 peut rester libre</i>	

Concernant la création d'une tranche dédiée aux services susceptibles de faire l'objet d'un filtrage par un système de contrôle parental (Q39), l'Afutt émet de sérieux doutes sur l'efficacité d'un tel système et ne voit pas l'intérêt de réserver une tranche à cet objectif. En revanche il lui paraît nécessaire de faire procéder à la vérification des contenus réels des services par rapport aux déclarations des éditeurs.

Concernant les numéros courts, la même préoccupation : lien entre la croissance du numéro et le tarif doit présider à l'organisation de la numérotation. En conséquence (Q24) l'Afutt se prononce de préférence pour le scénario 2 dans lequel les 30PQ sont gratuits (au départ d'un fixe comme d'un mobile) et les 31PQ sont non surtaxés. Par ailleurs il serait dommageable d'ouvrir des tranches de N° dits à fonctionnalité banalisée (Q 53 et 54) au sein des 3BPQ sans une réflexion préalable sur l'organisation des N° courts. L'Afutt demande instamment que la logique retenue dans la numérotation des numéros longs des SVA prévaille également à l'organisation des N° courts.



