

Monsieur Michel COMBOT
Directeur Général Adjoint
ARCEP

7, square Max Hymans
75730 Paris Cedex 15

Paris, le 18 octobre 2011

OBJET : CONTRIBUTION D'ALTERNATIVE MOBILE A LA CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP SUR L'EVOLUTION DU PLAN DE NUMEROTATION RELATIVE AUX NUMEROS COURTS ET AUX NUMEROS LONGS COMMENÇANT PAR 08

Monsieur le Directeur,

Nous remercions l'Autorité pour cette consultation, qui permet aux membres de notre association d'exprimer les difficultés qu'ils rencontrent en tant qu'acteur du système des Services à Valeur Ajoutée (SVA).

En effet, nous vous rappelons que l'ensemble des MVNO sont concernés par cette consultation car ils assurent l'intermédiation commerciale entre leurs clients et les éditeurs de services (par l'intermédiation technique de l'ensemble des opérateurs de la chaîne), et facturent donc les SVA pour le compte des éditeurs à leurs clients, tout en assumant le risque d'impayé.

Ainsi, nous regrettons que les MVNO ne soient aucunement appréhendés dans la consultation publique de l'Autorité, alors que les MVNO détiennent une part de marché de plus en plus significative et s'apprêtent à réaliser de nouveaux investissements significatifs pour la mise en œuvre pour certains du modèle « Full MVNO ».

Comme le souligne l'Autorité, le marché des SVA diminue d'année en année, et nous sommes convaincus que cela résulte d'un manque d'organisation de ce marché dans lequel les acteurs ne prennent pas les mesures nécessaires pour rétablir la confiance des utilisateurs. Les MVNO et leurs clients sont de plus en plus victimes de fraudes importantes, parfois à échelle « industrielle », et sont malgré tout contraints de reverser les sommes exigées par les opérateurs de la chaîne et les éditeurs de services.

Deux axes d'amélioration sont donc proposés par les membres de notre association.

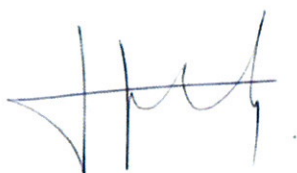
1) L'Autorité devrait garantir aux opérateurs commerciaux ayant la responsabilité de facturer le client final appelant le SVA une juste rémunération au titre de la facturation, du risque d'impayé et de l'utilisation du service client. Aujourd'hui, les « light MVNO » sont les premières victimes de la fraude aux appels vers les SVA.

Pour toutes ces raisons (facturation, risque d'impayé, utilisation du service client et fraudes), les MVNO doivent pouvoir compter sur des marges suffisamment élevées pour compenser ces frais. Or, actuellement, leurs marges ne le leur permettent pas et les MVNO n'ont aucune garantie de recevoir une contrepartie financière si cela n'a pas été prévu dans leurs accords commerciaux avec les opérateurs hôtes (en revanche, les futurs « Full MVNO » qui pourront négocier directement leurs conventions de reversement avec les éditeurs pourront alors en bénéficier automatiquement).

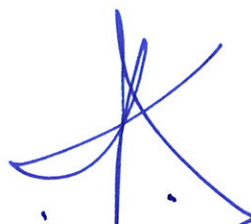
2) Comme cela est d'ailleurs suggéré par l'Autorité dans sa consultation, le plan de numérotation doit être simplifié de manière, d'une part à en faciliter la lecture par les utilisateurs et ainsi retrouver leur confiance, et d'autre part à en faciliter la gestion technique par les opérateurs sans que cela ne leur demande trop d'investissements techniques ou financiers. À ce titre, notre association tient à souligner les impacts financiers majeurs du modèle « C+S » qui suppose d'inclure dans les forfaits les appels vers SVA.

Toutefois, il conviendrait de prévoir un délai de 2 ans minimum avant l'application d'une telle décision afin de ne pas menacer les équilibres économiques encore fragiles des MVNO, dont les offres commerciales portent pour la plupart sur des engagements d'une durée minimale de 24 mois.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de notre sincère considération.



Jacques BONIFAY
Président



Léonidas KALOGEROPOULOS
Délégué Général