

Consultation ARCEP (juillet –septembre 2011)

**« Evolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 »**

**Propositions de réponses de l'ACSEL**

*Préambule : l'ACSEL n'a pas répondu à certaines des questions de la consultation, soit parce qu'elle n'est pas directement concernée lorsque celles-ci s'adressent plus particulièrement aux opérateurs, soit en raison de l'absence de consensus de la part de ses membres.*

**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 ?*

L'essentiel est d'améliorer la lisibilité et la transparence pour les consommateurs et les éditeurs de manière radicale dans le but de redynamiser le marché.

La réforme doit se faire en deux étapes :

- Une première phase permettant de redonner confiance aux consommateurs tout en donnant l'opportunité au marché des éditeurs d'ouvrir de nouveaux services rémunérateurs dans l'environnement technique actuel.
- Une seconde phase permettant de faire évoluer les services dans un environnement plus convergent entre voix et données.

Les réponses de l'ACSEL s'inscrivent donc dans un modèle tenant compte des futures règles d'interconnexion à venir. L'intégralité de la réforme doit être annoncée rapidement même si la mise en œuvre nécessite quelques années pour permettre aux opérateurs de modifier leurs réseaux et leurs systèmes d'information.

**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 ?*

Il faut choisir la solution la plus simple pour le consommateur dans le but de restaurer sa confiance, sachant que l'homogénéisation ne fait pas l'unanimité comme étant la solution.

**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 ?*

Pour l'ACSEL, l'important est de maintenir les équilibres économiques pour chacun des acteurs de la chaîne afin de rémunérer les prestations à leur juste valeur. De plus, le terme « normal » ne permet de définir précisément un type de communication.

**Question n° 4.**

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

L'ACSEL ne peut se prononcer car cette question concerne les OBL.

Il faut éviter les impacts sur le modèle économique actuel (pas de conséquence sur l'opérateur appelé).

**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 ?*

cf. Question 4

**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 ?*

cf. Question 4

**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 » ?*

cf. Question 4

**Question n° 8.**

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

cf. Question 4

**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 changement doit être opéré en une seule fois avec un délai suffisamment long pour permettre aux OBL de se préparer et aux entreprises de revoir leur communication.

La communication sur ce changement doit être faite rapidement.

**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 ?*

Ce mode de facturation est en effet plus lisible pour les appels facturés à la durée.

Au moment de cette bascule, il faut prévoir une revalorisation des tarifs par minute pour prendre en compte le remplacement des tarifs en UT par des tarifs à la seconde (maintien de l'équilibre économique).

Il est souhaitable que cette bascule soit intégrée dans la refonte globale (délai suffisamment long pour permettre aux OBL de se préparer).

**Question n° 11.**

*Pouvez-vous préciser quels seraient pour vous les impacts économiques (en pourcentage) d'une bascule vers une tarification à la seconde dès la première seconde si possible pour chaque palier tarifaire ?*

Du point de vue de l'éditeur, il faudra prendre en compte une valeur supplémentaire par appel, à préciser en fonction du temps moyen de communication du service.

Pour les services qui utilisent les minima de facturation des 0811 et 0820 (monétique, télésurveillance, *machine à machine*), la facturation à la seconde n'est pas adaptée et ils auront à se tourner vers la facturation à l'acte qu'il aura fallu prendre disponible au préalable.

**Question n° 12.**

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

L'ACSEL est d'accord sur ces propositions mais émet des réserves pour les annuairistes utilisant des numéros de type 118 et qui peuvent avoir des besoins spécifiques

**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 ?*

La gamme à l'acte correspond à un besoin comme le montre l'étude Harris diligentée par l'Arcep et comme l'illustre le succès de cette approche avec SMS+. Les systèmes de télésurveillance et les systèmes monétiques ont également besoin de paliers à l'acte car ils s'appuient actuellement sur le CT (crédit temps) ou la CEA (charge d'établissement d'appel) des numéros en 081 et 082.

De plus, les médias ont besoin de paliers plus élevés que ceux qui sont présents dans la gamme actuelle. Une offre plus évolutive en cohérence avec les stratégies multicanales, bas palier et haut palier, est attendue par le marché.

**Question n° 14.**

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

La gamme doit être en cohérence avec les travaux Acseel-FFT sur l'évolution de la grille tarifaire.

1<sup>ère</sup> gamme, à ouvrir en priorité en fonction des possibilités techniques : 0,05 ; 0,10 ; 0,20 ; 0,30 ; 0,50 ; 0,80 ; 1,00 ; 1,50 euro.

Dans un 2<sup>ème</sup> temps : 2,00 ; 3,00 ; 4,50 ; 5,00 euros, etc. ; tarif soumis à la capacité à lutter contre la fraude, en cohérence avec les autres canaux (SMS+)

**Question n° 15.**

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

L'ACSEL est favorable au renforcement de l'encadrement déontologique, de la signalétique et d'une grande vigilance vis-à-vis du MGIT.

Il faut donner la possibilité au consommateur d'obtenir les informations éditeur sans devoir rappeler le service, ce qui suppose la mise en place de l'information éditeur dans une phase non surtaxée ou dans un annuaire (à définir).

**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 ?*

Voir réponses aux questions 14, 15 et 18

**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.*

L'ACSEL préconise la migration automatique assurée par les OBL départ.

L'information préalable des éditeurs et des consommateurs est indispensable.

**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 ?*

Palier	Valeur actuelle	Valeur future
1	HP : 0,078 € / appel + 0,028 € / min HC : 0,078 € / appel + 0,014 € / min	0,06 € / min
2	0,09 € / min	0,09 € / min
3	0,118 € / min	0,12 € / min
4	0,15 € / min (avec crédit temps)	0,15 € / min
4 bis	0,15 € / min (en UT)	0,20 € / min
5	0,224 € / min	0,30 € / min
6	0,336 € / min	0,40 € / min
6	0,562 € / appel	0,65 € / appel
7	1,351 € / appel + 0,336 € / min	1,50 € / appel
7 bis	Autres tarifs	Autres tarifs, à définir

La grille ci-dessus permet d'éviter les doublons pour les valeurs futures.

L'augmentation de tarifs reproduite ici permet uniquement de compenser le passage en facturation à la seconde ; il n'y a pas ici de revalorisation des services, ni d'actualisation, ce qui serait cependant souhaitable.

A la demande des éditeurs de services d'interactivité antenne, la profession étudie la création à très court terme d'un palier tarifaire à 0,787 € / appel (7 UT) ; nous préconisons de prendre 0,80 € / appel comme valeur future pour ce palier.

Il faudra créer tout de suite les paliers au forfait pour 081, 082 (à destination des services *machine à machine*) pour faire migrer les services qui le souhaitent au préalable.

**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 » ?*

L'ACSEL préconise une évolution en une seule fois au moment de la mise en œuvre de la réforme, ainsi que la création dès que possible des nouveaux paliers.

**Question n° 20.**

*Que pensez-vous de la création d'un palier (C banalisé ; S = 0) utilisable 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 » ?*

cf. réponse à la question 21

**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 ?*

Les entreprises ayant un 3BPQ seront intéressées. Mais de nombreux éditeurs voudront conserver leurs numéros 09 pour capitaliser sur la communication effectuée ; il faut leur proposer une alternative sur des numéros SVA respectant les équilibres économiques pour tous les acteurs.

**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 ?*

Voir réponse en question 25

**Question n° 23.**

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

Voir réponse en question 25

**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 ?*

Voir réponse en question 25

**Question n° 25.**

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

Réponse aux questions 22, 23, 24, 25 : Les solutions proposées par l'Arcep présentent un risque de déstabilisation des consommateurs (ceux-ci connaissent bien les tarifs des numéros verts).

L'ACSEL n'est pas favorable à une réorganisation de la tranche 080. Pour le tarif des tranches 30PQ et 31PQ il faut laisser le choix aux éditeurs (ce qui correspond au scénario 1 du Tableau 13 de la consultation)

**Question n° 26.**

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

**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 ?*

**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 ?*

**Question n° 29.**

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

Cette fonctionnalité intéresse les éditeurs qui utilisent des portails donnant accès à des services de valeurs différentes ; elle est également indispensable pour gérer la tarification particulière résultant des lois LME et Châtel, et permet de gérer une tarification différente pour les temps d'attente avant la mise en relation avec un téléconseiller.

**Question n° 30.**

*Si vous deviez envisager la 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 ?*

Voir réponse à la question 33

**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 ?*

Voir réponse à la question 33

**Question n° 32.**

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

Voir réponse à la question 33

**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 ?*

Il est important en termes de lisibilité d'être attentif au respect de la déontologie, ce qui sera le rôle de l'association SVA + ? projet auquel travaille l'ACSEL aux côtés de la FFT.

Il serait prudent dans un premier temps de limiter le nombre de niveaux tarifaires autorisés au cours d'une même communication.

**Question n° 34.**

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

Voir réponse à la question 33

**Question n° 35.**

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

Nous proposons les modifications suivantes :

- Le tarif totalement gratuit reste uniquement applicable aux 0808
- Les tranches 080X restent au tarif gratuit actuel
- Porter à 0,50 €/mn le maximum de la tranche 0890-0894.

**Question n° 36.**

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

**Question n° 37.**

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

Comme cela avait déjà été avancé dans les « préconisations de l'ACSEL sur l'information tarifaire des services vocaux » présentées à la DGCCRF et à l'Arcep fin 2005 début 2006, l'ACSEL soutient toute réflexion relative à la signalétique attachée à la tarification de ces services ; à cet égard, elle s'est rapprochée de la FFT pour élaborer des propositions

précises ; le travail est en cours et devrait déboucher prochainement ; les options retenues seront communiquées aux acteurs et aux instances concernés.

**Question n° 38.**

*Que pensez-vous de la réponse qu'apporte ce nouveau découpage de la tranche 08 à la problématique de la saturation de la tranche 0892 ?*

L'ACSEL est en accord avec ce nouveau découpage et avec l'utilisation de la tranche 0893 pour faire face au manque de ressources pour la tranche 0892.

**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 ?*

L'ACSEL est bien sûr favorable à la création d'une tranche dédiée à ce type de services ; cela améliorera la lisibilité pour les consommateurs et facilitera le filtrage.

La tranche 0895 nous convient.

**Question n° 40.**

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

L'ACSEL ne peut pas se prononcer sur l'impact économique dans les réseaux des opérateurs.

L'ACSEL émet des réserves sur les règles de gestion à définir : attention à ce que les blocs mnémotechniques ne soient pas consommés en premier, ce qui paralyserait les tranches de 10.000 dont certains opérateurs pourraient avoir besoin.

**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 ?*

**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 ?*

**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) ?*

L'ACSEL ne peut que constater le problème sur les 08.088 existants : la demande est presque inexistante à cause du tarif de gros dissuasif.

**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) ?*

L'ACSEL demande de rester vigilant pour éviter les répercussions qui viendraient modifier l'équilibre économique en place.



**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 ?*

**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 ?*

**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 ?*

L'ACSEL préfère conserver la terminologie : « Numéros interpersonnels » / « Numéros de services ». Cette question, importante, demande une concertation avec l'ensemble des parties prenantes, y compris les associations de consommateurs.

**Question n° 48.**

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

Le terme « surtaxation » ne paraît pas le plus approprié (voir réponse à la question précédente).

**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) ?*

Il peut y avoir une interdiction d'usage sur les paliers hauts qui contrairement aux paliers bas sont peu utilisés par les entreprises pour dialoguer avec leurs clients.

Les OBL doivent avoir la possibilité d'intervenir sur un numéro SVA à palier élevé utilisé comme identifiant d'une ligne appelante mais sans obligation sur les moyens employés par les opérateurs pour faire respecter cette interdiction. Ce sont les mesures déontologiques qui doivent protéger les consommateurs d'abus possibles.

**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) ?*

Voir réponse en question 49

**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 ?*

**Question n° 52.**

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

Le CNN, longtemps attendu, ne répond en effet pas aux besoins des professionnels en termes de régulation.

L'ACSEL, en liaison avec la FFT, a mis au point un texte de recommandations déontologiques applicables aux services téléphoniques à valeur ajoutée (SVA), destiné à être placé en annexe des contrats (en remplacement de ceux qui sont désormais dépassés et rendus, de ce fait, difficilement applicables). Ces recommandations précisent les obligations des acteurs et peuvent constituer le socle d'une instance (« SVA + »), comme l'envisagent les professionnels engagés dans cette réflexion, dont l'ACSEL ; cette instance serait chargée de faire vivre ces règles et de veiller aux conditions du respect des engagements des parties.

**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 ?*

**Question n° 54.**

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

**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 ?*

**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 ?*

**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 ?*

**Question n° 58.**

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

**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 ?*