

Réponses de Transatel à la Consultation publique

Numérotation

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

29 juillet 2011 – 12 octobre 2011

A l'attention de Michel Combet

Directeur des services fixes et mobiles et des relations avec les consommateurs
ARCEP

7, square Max Hymans
75730 PARIS CEDEX 15

Réponses transmises par email : sva@arcep.fr

Monsieur,

Vous trouverez ci-joint les réponses de Transatel à la consultation publique « numérotation évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 ».

Transatel remercie l'Arcep pour cette consultation et regrette néanmoins que les MVNOs ne soient aucunement cités dans cette consultation. Nous souhaitons rappeler que les MVNOs détiennent une part de marché de plus en plus importante et qu'ils sont des acteurs importants du système dans la mesure où il joue le rôle d'intermédiaire commercial entre le client et le prestataire de service. Dans le même temps les MVNOs, qui sont encore pour la majorité d'entre eux les plus dépourvus en termes de capacité technique anti fraudes, sont les premières victimes des fraudes aux numéros spéciaux.

Ainsi, Transatel comme d'autres MVNOs a par exemple été victime de deux types de fraude contre lesquelles il est apparu que les mécanismes mis en place par les acteurs du système n'étaient absolument pas satisfaisant. Dans le premier cas un client souscrit un abonnement chez un MVNO avec des papiers ou non falsifiés, appelle en masse vers des numéros de SVA et disparaît dans la nature sans payer ses factures. Dans le second cas, les numéros de SVA ne délivrent en réalité aucun service ou sont automatiquement interrompus en cours d'appels, et les appelants sont généralement complices de ceux ayant obtenu l'ouverture de ces numéros.

Transatel a pu constater qu'il existait un système qui n'était pas visiblement organisé pour éviter ce type de fraude. En effet, il n'existe aujourd'hui aucune procédure satisfaisante pour obtenir en urgence la fermeture d'un numéro frauduleux. Si un MVNO constate qu'un numéro appelé est frauduleux (parfois après plusieurs jours pendant lesquels ce numéro a été appelé en masse), il s'aperçoit qu'aucun acteur de la chaîne ne se chargera de suspendre ce numéro s'il ne le fait pas lui-même auprès de l'appelant (uniquement). Il conviendrait donc de mettre en place une procédure permettant à un opérateur quelconque qui s'aperçoit qu'une fraude est manifeste sur un numéro de SVA ou à partir d'un numéro d'appel, de couper immédiatement toute communication.

De même, Transatel s'est aperçu qu'il n'était apparemment pas possible de bloquer le reversement de la partie service relative aux appels vers SVA frauduleux. De façon que les prestataires de services bénéficiaient d'un reversement au titre d'une utilisation frauduleuse de leur service, voir au titre de l'utilisation d'un service qui n'a en réalité jamais été délivré. Il existe une garantie de paiement pour les éditeurs de SVA qui n'est pas du tout justifiée.

Il ressort donc que les MVNOs supportent des risques d'impayés importants relatifs à l'utilisation des numéros vers SVA, mais également des coûts techniques de gestion de ces appels, ainsi que des coûts au titre de leur intermédiation commerciale (facturation, encaissement et recouvrement). Or, les MVNOs ne perçoivent aujourd'hui rémunération au titre de la partie service, ou, s'ils en reçoivent une, celle-ci est manifestement disproportionnée. Par conséquent, il conviendrait de prévoir que les MVNOs perçoivent obligatoirement une rémunération au titre de leur intermédiation commerciale, et plus précisément que le taux de « peines et soins » prélevés par leurs opérateurs hôtes soit donc partagés avec eux.

Enfin, Transatel soutient tous les efforts de l'Arcep dans le sens d'une plus grande lisibilité des tarifs des SVA pour les clients. En effet, l'opacité autour de ces tarifs est la raison principale pour laquelle les clients se sont détournés des SVA, avec les abus dont ils ont été victimes depuis la mise en place du système des SVA. Cependant, l'Arcep doit également considérer les impacts que ces évolutions auront sur les réseaux des opérateurs, et ainsi privilégier les solutions qui apportent le moins de complexité technique pour les opérateurs et sont donc les moins coûteuses. Notamment le modèle « C+S », qui suppose d'inclure dans les forfaits, les appels vers SVA possèdent de forts impacts économiques pour les opérateurs et devra donc intervenir progressivement.

En conclusion, les principaux axes autour desquels s'organise la réponse de Transatel sont les suivants :

- Lutte contre la fraude aux numéros spéciaux dans le sens d'une plus grande responsabilisation des opérateurs de départ et d'arrivée, ainsi que des prestataires de service;
- Partage du taux de la rémunération entre l'opérateur départ et le MVNO, au titre de l'intermédiation commerciale qu'ils accomplissent pour le compte du prestataire de service ;
- Meilleure lisibilité des tarifs et des services pour les clients, et simplification maximale des solutions techniques à mettre en œuvre par les opérateurs dans le cadre de l'évolution du plan de numérotation.

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 ?

Transatel pense qu'il y a quatre facteurs clés de succès d'une réforme du système des numéros courts et des numéros longs commençant par 08 :

- 1) Associer l'ensemble des acteurs du système à cette réforme, et notamment les MVNOs qui réalisent l'intermédiation commerciale entre son client final et le prestataire de services.
- 2) Favoriser la lisibilité du client et rétablir sa confiance dans le système des numéros de SVA, tout en évitant les solutions qui sont trop coûteuses et trop complexes à mettre en œuvre pour les opérateurs.
- 3) Lutter contre la fraude (par exemple : les appels à rebonds, les appels en masse vers SVA ou les numéros frauduleux qui n'offrent aucun service) en clarifiant les responsabilités de chacun des acteurs du système, et en particulier celle des opérateurs de départ et d'arrivée qui doivent être les garants du système de SVA.
- 4) Fixer un prix de détail raisonnable pour les clients et assurer une juste rémunération des acteurs du système, notamment un partage du taux de rémunération entre le MVNO et son opérateur hôte (opérateur départ) au titre de l'intermédiation commerciale pour le compte du prestataire de service.

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 ?

Transatel soutient cette proposition qui apporte une meilleure lisibilité pour le client, tout en étant relativement simple à mettre en œuvre pour les opérateurs.

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 ?

Transatel soutient cette proposition à condition qu'elle concerne tous les appels vers SVA en même temps, de manière à limiter les impacts techniques de mise en œuvre par les opérateurs. En effet, si cet alignement ne devait concerner que certains appels vers SVA ou si cet alignement devrait être mis en œuvre à des dates différentes selon les numéros concernés, cela entraînerait une grande complexité de mise en œuvre.

Question n° 4.

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

Transatel estime que ces précisions qualifient comme normale la facturation de la composante « C ».

Transatel précise cependant que l'inclusion dans les offres d'appels dites « illimitées » comporte certaines difficultés techniques de mise en œuvre.

L'inclusion des appels vers SVA dans les forfaits possède des impacts économiques non négligeables pour les opérateurs, et doit donc être réalisé sur une longue période pour permettre aux opérateurs de s'adapter.

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 ?

Le principal inconvénient du modèle « C+S » est qu'il est moins lisible que le modèle « P » sur le marché de détail.

Cependant, le modèle « C+S » est relativement plus simple à mettre en œuvre pour les opérateurs.

Par ailleurs, dans le cadre de la relation « wholesale » entre le MVNO et son opérateur hôte, lorsque « C=0 », Transatel remarque qu'il offre la gratuité à son client tandis qu'il doit payer le prix d'une communication à son MNO. Transatel souhaiterait donc que l'Arcep se saisisse de ce sujet afin de garantir un partage de ce coût entre le MNO et son MVNO.

Enfin, le modèle « C+S » laisse en pratique une marge de négociation pour le MVNO sur la partie « C », puisque sur la partie « S » le MNO refuse pour l'instant de partager son taux de rémunération sur les appels vers SVA.

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 ?

Le modèle « P » apporterait effectivement une meilleure lisibilité pour les clients sur le marché de détail. En revanche, sur le marché de gros, et en particulier dans la relation MVNO-MNO, ce modèle sera défavorable aux MVNOs dans l'état actuel où les opérateurs hôtes refusent de partager leur taux de « peines et soins » avec leurs MVNOs. Par conséquent, dans le modèle « P », ces derniers n'auront aucune marge de négociation avec leurs opérateurs hôtes, alors qu'ils en ont une en pratique dans le cadre du modèle « C+S ».

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 » ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

Question n° 8.

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

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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.

Transatel préfère une mise en œuvre pour le 1er janvier 2013, à condition que les solutions proposées soient simples et efficaces.

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 ?

Transatel soutient cette proposition qui apporte une meilleure lisibilité pour le client, tout en étant relativement simple à mettre en œuvre pour les opérateurs.

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 ?

Pour Transatel, et les MVNOs en général, cette bascule entraînerait des économies en termes d'exploitation technique, car elle apporterait une simplification technique certaine.

Question n° 12.

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

Transatel soutient cette proposition qui apporte une meilleure lisibilité pour le client, tout en étant relativement simple à mettre en œuvre pour les opérateurs.

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 ?

Transatel ne soutient pas cette proposition car elle apporte beaucoup de complexité pour sa mise en œuvre par les opérateurs.

Question n° 14.

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

Cf. Question n°13.

Question n° 15.

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

Transatel considère qu'il existe deux types d'abus possibles introduits par une tarification à l'appel :

- 1) Des interruptions de communication avant la délivrance du service, obligeant le client à rappeler et donc payer deux fois pour une seule prestation ;
- 2) Des appels en masse vers un SVA tarifié à l'appel, de la part d'un client fraudeur qui ne paie pas ses factures à son opérateur commercial.

Dans les deux cas, Transatel estime qu'il incombe aux opérateurs de départ et d'arrivée de mettre en place les outils afin d'éviter ce type de fraudes et d'en supporter la responsabilité s'ils ne parviennent pas à le contrôler.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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.

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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 » ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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 » ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

Question n° 23.

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

Transatel ne soutient pas cette proposition car elle apporte beaucoup de complexité pour sa mise en œuvre par les opérateurs.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

Question n° 25.

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

Transatel soutient le scénario 4 (S=0) dans la mesure où il est simple à mettre en œuvre, et par opposition à la solution « gratuit » dans laquelle le MVNO paie néanmoins à son opérateur hôte la partie « C », alors qu'il offre la gratuité à son client. Pour rappel, Transatel souhaiterait, dans les hypothèses où la gratuité est offerte au client et que le MVNO supporte un coût vis-à-vis de son MNO, que l'Arcep se saisisse de ce sujet afin de garantir un partage de ce coût entre le MNO et son MVNO.

Question n° 26.

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

Transatel ne soutient pas cette proposition car elle apporte beaucoup de complexité pour sa mise en œuvre par les opérateurs.

En outre, cette solution n'est pas très lisible pour les clients et elle pourrait donc provoquer des erreurs de compréhension voir des contentieux.

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 ?

Transatel ne soutient pas cette proposition car elle apporte beaucoup de complexité pour sa mise en œuvre par les opérateurs. A cet égard, Transatel remarque que les propositions qui tendent à

permettre aux éditeurs de tarifier de plusieurs manières différentes leurs services contribuent à entretenir une certaine complexité, voir une opacité qui contribuent à détourner les clients de ces services.

Transatel pense donc qu'il faut certes laisser une certaine latitude aux éditeurs dans la manière de tarifier leurs services, mais que cela ne doit pas se faire au détriment de la lisibilité pour les clients.

Par conséquent, Transatel soutient davantage une simplification de la grille tarifaire relative aux appels vers SVA, plutôt qu'une multiplication des tarifs et des dispositifs d'information tarifaires.

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 ?

Transatel considère effectivement que cette mise en œuvre engendrerait des investissements très importants (que nous n'avons pas chiffrés pour l'instant), et que d'ailleurs celle-ci serait impossible sur certains systèmes.

Question n° 29.

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

Transatel ne soutient pas cette proposition car elle apporte beaucoup de complexité pour sa mise en œuvre par les opérateurs.

En outre, cette solution n'est pas très lisible pour les clients et elle pourrait donc provoquer des erreurs de compréhension voir des contentieux.

Question n° 30.

Si vous deviez envisager sa 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 ?

Cf. Question n° 29.

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 ?

Cf. Question n° 29.

Question n° 32.

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

Cf. Question n° 29.

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 ?

Transatel ne soutient pas cette proposition car elle apporte beaucoup de complexité pour sa mise en œuvre par les opérateurs.

En effet, les MVNOs devraient en l'occurrence faire des développements techniques très importants alors que dans le même temps ils ne perçoivent aujourd'hui aucune rémunération au titre des SVA.

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 ?

Cf. Question n°34.

Question n° 35.

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

Transatel pense que cette grille apporte une meilleure lisibilité pour le client, et soutiendrait même une plus grande simplification de celle-ci de nature à faciliter sa gestion par les opérateurs.

Question n° 36.

Que pensez-vous de fermer la tranche 0884 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

Question n° 37.

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

Transatel soutient cette proposition qui apporte une meilleure lisibilité pour le client, tout en étant relativement simple à mettre en œuvre pour les opérateurs.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

Question n° 40.

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

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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) ?

Transatel regrette que la consultation publique de l'Arcep ne considère pas la situation des MVNO dans ce cas, et rappelle que les MVNOs sont des opérateurs importants dans le cadre de la mise en œuvre du système des SVA et qu'ils ont actuellement une part de marché de l'ordre de 8,5 %.

Transatel rappelle qu'elle souhaite, dans les hypothèses où la gratuité est offerte au client et que le MVNO supporte un coût vis-à-vis de son MNO, que l'Arcep se saisisse de ce sujet afin de garantir un partage de ce coût entre le MNO et son MVNO.

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) ?

Là encore, Transatel regrette que l'Autorité ne considère pas la situation des MVNOs, en particulier dans les cas où ils supportent la facturation, l'encaissement, le recouvrement et les risques d'impayés pour le compte du prestataire de SVA.

En effet, Transatel estime que le taux de rémunération perçus par l'opérateur départ sur le prix du service reversé à l'opérateur d'arrivée et au prestataire de service, devrait être partagé entre le MVNO et son MNO sachant que la plus grosse part de ce taux devrait revenir à l'opérateur qui supporte le risque d'impayé (le MVNO en l'espèce).

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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, favoriseriez-vous une tarification à l'usage ou à la capacité ? Pour quelles raisons ?

Transatel soutient la proposition de l'Arcep.

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 ?

Transatel soutient cette proposition qui apporte une meilleure lisibilité pour le client, tout en étant relativement simple à mettre en œuvre pour les opérateurs.

Question n° 48.

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

Transatel soutient cette proposition qui apporte une meilleure lisibilité pour le client, tout en étant relativement simple à mettre en œuvre pour les opérateurs.

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) ?

Transatel soutient cette proposition.

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) ?

Transatel considère que cette interdiction doit être généralisée pour plus de lisibilité et de simplicité.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

Question n° 52.

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

En tant que MVNO (Mobile Virtual Network Operator), Transatel a pu constater les limites des travaux sectoriels visant à renforcer le contrôle déontologique.

En effet, il se peut que des actions aient été entreprises entre les éditeurs de SVA, les Opérateurs de SVA et les opérateurs de départ en faveur d'un meilleur encadrement déontologique des SVA, notamment dans les conventions de reversement entre les opérateurs de départ et les opérateurs d'arrivée, cependant cet encadrement n'a pas du tout profiter aux MVNO, et il est mis en œuvre de manière très différente selon les acteurs en cause de sorte que l'Arcep devrait encadrer cela. .

Par exemple, Transatel a été victime à plusieurs reprises, à partir d'une carte SIM, d'appels en masse vers des numéros de SVA, pour lesquels Transatel ne dispose pas de moyens de contrôle en temps réel. C'est-à-dire que Transatel n'a pas les capacités techniques de s'apercevoir qu'une fraude (probablement à l'aide d'un automate d'appels) est en cours, de manière à l'arrêter le plus rapidement possible. Dans la pratique, il y a un certain délai avant que la fraude soit constatée par Transatel, pendant lequel les appels vers SVA frauduleux sont effectivement acheminés.

Dans ce cas de figure, Transatel se trouve redevable envers son opérateur hôte de l'ensemble des sommes dues au titre de l'appel vers SVA (y compris la communication), alors qu'il s'agit d'une fraude et que par conséquent il devrait exister en amont (dans les systèmes de l'opérateur de SVA ou de l'opérateur de départ) des mécanismes permettant de détecter les fraudes et de couper le service frauduleux en cause.

Il se trouve que ce n'est pas le cas, et que ni les opérateurs de départ, ni les opérateurs d'arrivée, n'ont mis en place des mécanismes permettant de détecter les fraudes liées aux appels en masse à l'aide d'un automate par exemple. Ainsi, nous nous trouvons dans un système inadmissible où des opérateurs et des éditeurs perçoivent une rémunération au titre d'une fraude. Il se peut même que certaines personnes qui parviennent à ouvrir assez facilement des numéros de SVA soit l'auteur de la fraude en début de chaîne en appelant en masse leurs numéros de SVA sans aucun service sous-jacent, uniquement afin de bénéficier d'un potentiel reversement par la suite.

Par conséquent, il faudrait un meilleur encadrement (notamment à travers une convention de reversement type et publique) du système des SVA afin d'en limiter les abus.

Par exemple, il conviendrait que les opérateurs d'arrivée et les opérateurs de départ mettent en place des mécanismes de détection de la fraude et en fasse bénéficier les MVNO, de manière à suspendre immédiatement les cartes SIM ayant un comportement d'appel manifestement anormal (quitte à rétablir le service ultérieurement si justifié).

Il faudrait également que les opérateurs de départ qui ont signé une convention de reversement avec les opérateurs de SVA mettent à disposition de leur MVNO la liste complète des numéros de SVA en service avec les coordonnées des opérateurs de SVA et des éditeurs correspondants. Ceci permettrait notamment aux MVNO d'avoir un point de contact afin de signaler une fraude s'ils en ont connaissance, ou d'entrer en contact avec un éditeur de service au sujet d'une contestation client par exemple.

Enfin, dans le but de s'assurer du bien fondé du SVA en cause, nous proposons que les opérateurs de SVA exigent des prestataires de SVA qu'ils leur fournissent une garantie bancaire avant tout ouverture de leur service de manière à garantir, au cas où ils percevraient un reversement auquel ils n'ont finalement pas droit à cause d'une fraude, qu'ils rembourseront bien les sommes qu'ils ont induit perçues.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

Question n° 54.

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

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

Question n° 58.

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

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

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 ?

Cette question ne concerne pas directement Transatel.

