

**Réponse de Colt Technology Services à la consultation
de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
sur la numérotation des services à valeur ajoutée téléphoniques**

1 Synthèse

Colt Technology Services [Colt] remercie l'Autorité d'avoir lancé cette consultation publique. Colt estime que :

- La non-banalisation du C n'est problématique qu'à partir des boucles locales mobiles, car elle rend le prix total non lisible pour le consommateur ; résoudre ce problème, devenu au fil du temps un abus, implique probablement une démarche législative (modification du Code de la Consommation) ; le choc économique d'une telle mesure devrait toutefois être lissé dans le temps ;
- Le fait que les boucles locales TDM du fixe (le réseau téléphonique commuté et le RNIS) ne soient pas en modèle C+S n'est pas un abus, ni même un problème pour le consommateur, ni pour l'entreprise, ni pour les opérateurs,
- En revanche, le fait, par amour de la symétrie, de faire passer de P en C+S la facturation des SVA à partir des boucles locales fixes TDM, conduirait à de graves déséquilibres ; il convient donc de renoncer à cet aspect de la réforme envisagée ;
- Pour les besoins d'une présentation symétrique, on peut présenter le modèle comme LA+S (le prix d'une communication libre appel plus celui d'un service) ;
- La nouvelle structure tarifaire conduira les éditeurs de service à choisir entre diverses possibilités (par exemple passer un service accessible par un numéro en 080 en « gratuit » ou en « tarification standard », faire évoluer un service aujourd'hui disponible à travers un numéro 081 ou 082 soit vers un tarif purement à l'acte, soit vers un tarif purement à la minute) ; il ne faut pas que ces choix se traduisent par des dénumérotations, très coûteuses, tant pour les numéros faisant l'objet de publicité, cités dans des contrats, ou composés par des automates ; en conséquence, il faut mettre en œuvre, préalablement à la refonte de la grille tarifaire, une tarification au numéro, au moyen de la généralisation de préfixes (de type préfixe de portabilité) attribués par opérateur SVA et par tarif, et d'une obligation de facturation selon ces préfixes ;
- La modulation tarifaire en cours d'appel est à envisager sous la réserve qu'elle soit universelle (c'est-à-dire disponible à partir de toutes les boucles locales pour l'accès à un numéro SVA donné) ou bien que le service disponible à partir des boucles locales n'offrant pas la modulation tarifaire ne soit pas construit sur l'hypothèse que cette fonction est disponible.
- L'aboutissement des travaux de la FFT et de l'ACSEL concernant la déontologie et la signalétique, qui devront être reconnus et validés par les pouvoirs publics, constituent un préalable indispensable à la réforme des SVA.

La réponse à la question 5 est couverte par le secret des affaires. Le reste de la réponse de Colt ne l'est pas.

2 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 ?

Les consommateurs ont besoin de lisibilité des offres de services à valeur ajoutée. Beaucoup sont sensibles à la prévisibilité de la facturation de ces offres. Il est également très important qu'une caractéristique fonctionnelle ou tarifaire qui ne serait disponible qu'à partir de certaines boucles locales ou de certains terminaux fasse l'objet d'offres qui ne soient pas trompeuses à partir des boucles locales ou des terminaux qui ne la supporteraient pas.

Les entreprises ont besoin de pouvoir maîtriser le coût des services perçu par les consommateurs quand ils appellent leurs services, et notamment d'offrir un véritable libre appel quelle que soit la boucle locale. Elles sont très opposées à toute perspective de dénumérotation. Elles souhaitent parfois une évolution divergente du prix des services partageant un même palier tarifaire.

Les opérateurs ont besoin d'une prévisibilité du modèle économique, et d'une fonction de maîtrise déontologique qui soit en mesure d'agir rapidement, en responsabilisant tous les maillons de la chaîne, et non les seuls opérateurs de boucle locale.

3 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 ?

L'homogénéité n'est qu'un des moyens susceptibles de créer la lisibilité. Une annonce qui porterait sur l'intégralité du prix renforcerait la lisibilité.

Le mot transparence est utilisé une nouvelle fois par l'Autorité en mélangeant deux points de vue qui n'ont rien à voir l'un avec l'autre :

- D'un côté le régulateur a besoin de comprendre le marché, à l'instar d'un biologiste observant le contenu d'une boîte de Petri, et dans ce cas on peut parler d'un appétit de transparence,
- De l'autre côté, le consommateur attend une lisibilité de l'offre et une prévisibilité du montant de sa facture ; qualifier ces attentes de transparence est un abus de langage trompeur.

L'homogénéité n'est donc pas un but en soi. Si l'ARCEP veut l'obtenir, c'est autour du modèle économique prévalant sur le fixe qu'il faut y parvenir, avec la généralisation d'un départ d'appel de gros orienté vers les coûts, et non autour du modèle économique prévalant sur le mobile.

4 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 ?

« Un tarif normal, blanc, quoi ! » aurait dit Coluche. Parler de normalité perçue par les utilisateurs à propos d'un tarif, c'est s'aventurer dans le flou et le subjectif, qui ne constituent pas des fondements très solides pour l'action d'un régulateur.

La lisibilité et la prévisibilité sont des objectifs beaucoup plus concrets que la recherche de la normalité d'un tarif. Ce qui est certain, c'est que le C perçu par les opérateurs mobiles pour les appels à destination des SVA n'a rien de lisible. S'il était lisible, il pourrait faire l'objet d'une annonce tarifaire simple.

Un moyen de parvenir à la lisibilité est de bien choisir ses termes de référence. Les numéros spéciaux ont commencé avec le libre appel. Les appels payants vers le libre appel sont venus ensuite et ont fait l'objet d'une réglementation qui est respectée. En revanche, les opérateurs mobiles ne respectent pas, et ce depuis le lancement du GSM, cette réglementation. Le concept du libre appel est donc aujourd'hui un concept boiteux :

- Un appel à tarif marginal nul à partir du fixe (RTC ou IP) ;
- Un appel au tarif d'une communication interpersonnelle nationale (incluse dans le forfait ou hors forfait) à partir d'un mobile.

Passer à un C+S sans nuances, c'est donner raison à bientôt vingt ans d'infraction des opérateurs mobiles par rapport à la réglementation, y compris les directives européennes.

C'est pourquoi Colt préconise de définir la facturation des SVA comme répondant au principe du LA+S (libre appel + service). Ceci mettra explicitement en lumière le fait que le libre appel ne veut pas dire la même chose à partir d'une boucle locale fixe et d'une boucle locale mobile. Une autre façon de présenter les choses serait de dire que l'on est en C+S, avec un C=0 à partir des boucles locales fixes.

A l'ARCEP ensuite d'assumer cette dissymétrie, et soit de choisir de vivre avec, soit de se donner le temps de la résorber. Mais la plus mauvaise façon de la résorber serait de donner à France Télécom, en tant qu'opérateur fixe, un blanc-seing pour rejoindre les opérateurs mobiles dans leur non-respect depuis vingt ans des règles de tarification des SVA contenues dans les règles de gestion du plan de numérotation.

5 Question n° 4- Estimez-vous que les précisions ci-dessus qualifient explicitement comme normale la facturation de la composante « C » ?

Voir réponse à la question précédente.

6 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 réponse à cette question est couverte par le secret des affaires.

7 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 ?

Comme le montrent les simulations effectuées par l'ARCEP, l'adoption brutale d'un modèle P aurait des effets probablement très perturbateurs et en tout cas très difficilement prévisibles sur la chaîne de valeur, côté mobile.

C'est pourquoi Colt propose une voie fondée sur une évolution raisonnée des tarifs dits « gratuits-gratuits » à partir des mobiles. Pour donner une réalité au tarif gratuit-gratuit, un départ d'appel mobile devrait pouvoir être acheté par un opérateur SVA à un tarif orienté vers les coûts. L'orientation vers les coûts est justifiée par le caractère monopolistique de la prestation (de gros) de départ d'appel d'un réseau (mobile) individuel vers les SVA pour ce qui concerne la totalité des clients de détail de ce même opérateur de réseau.

8 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 » ?

L'impact du modèle C+S est prévisible à partir du mobile, et imprévisible à partir du fixe. Les pouvoirs publics pousseront-ils à ce que les tarifs restent les mêmes pour le consommateur, auquel cas ce sont les opérateurs SVA qui seront les dindons de la farce. Dans le cas contraire, ce sera le consommateur qui sera le dindon de la farce.

L'impact du modèle P prévisible à partir du fixe ; il est potentiellement gigantesque et assez peu prévisible à partir du mobile.

9 Question n° 8 - Existe-t-il, selon vous, d'autres modèles de tarification de détail permettant d'homogénéiser les boucles locales fixes et mobiles ?

C'est pourquoi Colt renvoie ces deux modèles dos à dos et préconise le modèle LA+S (autrement appelé C+S avec C=0 à partir du fixe).

10 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.

A partir du moment où les mobiles ont obtenu, en raison de la complexité de leur tarification, de ne pas avoir à annoncer le prix de la composante C des appels vers les SVA, le seul moyen de parvenir à la lisibilité de ce tarif est de le rendre homogène, boucle locale par boucle locale. Compte tenu des enjeux financiers, une banalisation progressive du C mobile, annoncée dès le départ et étalée sur quatre ans, permettrait de lisser les chocs économiques induits par une telle mesure. Elle pourrait intervenir :

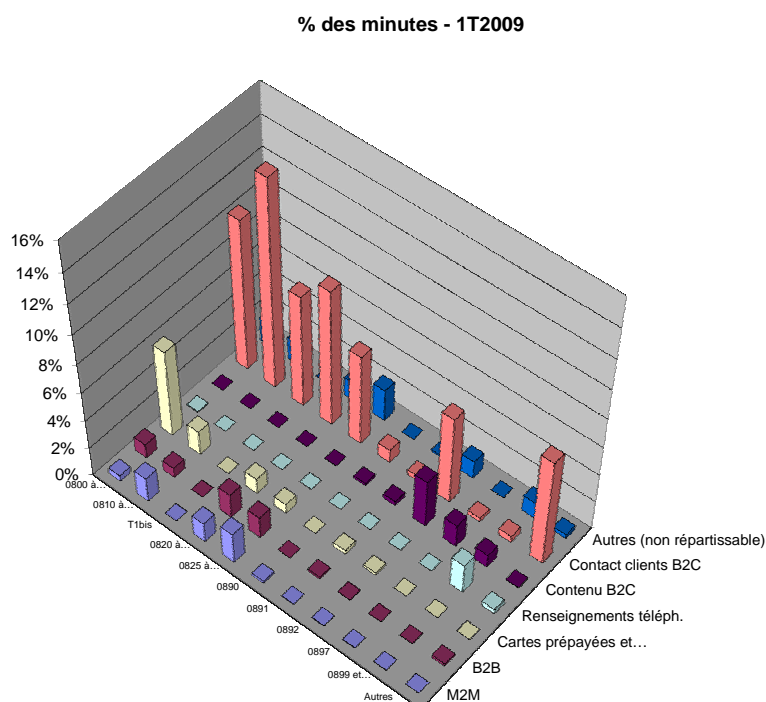
- au 1^{er} juillet 2012 pour le 0820-0821,
- au 1^{er} juillet 2013 pour le 0825-0826,

- au 1^{er} juillet 2014 pour le 089 (hors 0899),
- au 1^{er} juillet 2015 pour le 0899 et les 118XYZ.

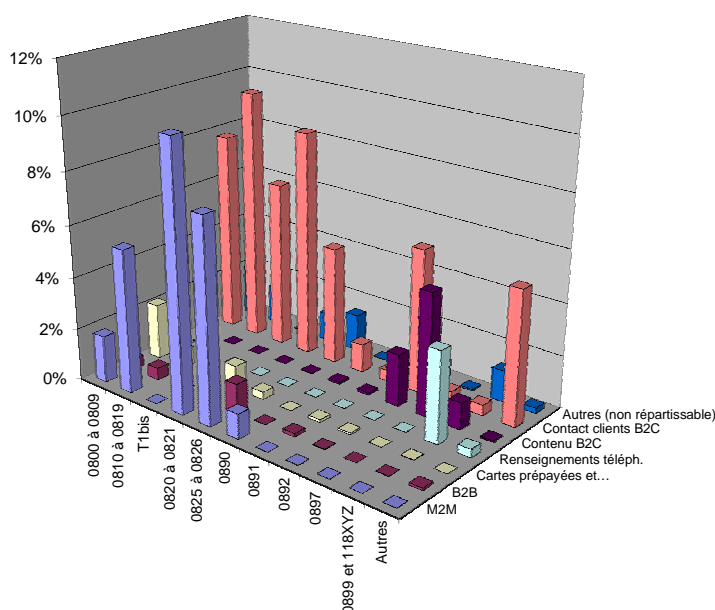
Le meilleur véhicule pour y parvenir serait une modification du Code de la Consommation.

11 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 ?

Comme le montre l'analyse ci-dessous portant sur les données du trafic vers les SVA en France (tous opérateurs confondus) au premier trimestre 2009, chaque palier tarifaire fait l'objet d'usages radicalement différents d'un numéro à l'autre à l'intérieur de la même tranche.



% des appels - 1T2009



Ces deux graphes montrent bien que, pour un même palier tarifaire, selon l'usage, la durée moyenne d'une communication varie considérablement. Le tableau ci-dessous le montre de façon encore plus explicite :

Durée moyenne appels (minutes)	0800 à 0809	0810 à 0819	T1bis	0820 à 0821	0825 à 0826	0890
M2M	0,46	0,63		0,28	0,57	0,30
B2B	5,08	3,09		3,59	2,79	4,46
Cartes prépayées et téléphonie	5,86	5,01		2,48	4,80	
Renseignements téléph.	1,87	1,01		1,00		
Contenu B2C		17,49		2,01	2,24	4,28
Contact clients B2C	2,79	3,06	2,52	2,26	2,88	1,73
Autres (non répartissable)	1,79	2,20	2,52	2,45	3,20	2,85
TOTAL	2,88	2,32	2,52	1,41	1,76	1,19

Durée moyenne appels (minutes)	0890	0891	0892	0897	0899 et 118XYZ	Autres	TOTAL avec géo et 09
M2M	0,30		2,98	0,69	1,64	0,46	0,45
B2B	4,46	2,20	2,61	0,99	3,46	3,76	3,37
Cartes prépayées et téléphonie		5,30	5,24	2,00	0,28	2,09	4,89
Renseignements téléph.					1,22	1,92	1,29
Contenu B2C	4,28	7,04	3,42	0,68	1,81	0,72	1,62
Contact clients B2C	1,73	1,68	2,29	1,13	2,22	3,01	2,64
Autres (non répartissable)	2,85	4,23	3,84	0,65	1,89	2,71	2,41
TOTAL	1,19	3,00	2,71	0,72	1,90	2,98	2,08

L'impact d'une suppression de la charge d'établissement d'appel serait donc beaucoup plus lourd pour certains usages que pour d'autres. C'est pourquoi Colt privilégie la voie de la facturation au numéro, pour permettre à ceux qui ont fondé leur modèle économique sur la

charge d'établissement d'appel de continuer à en vivre sans avoir à dénuméroter, alors que la tranche à laquelle appartiennent leurs numéros a migré vers un tarif purement à la minute.

12 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 ?

Le machine to machine et les renseignements téléphoniques, dont les durées moyennes d'appel sont inférieures à la minute ou de l'ordre de la minute, seraient les secteurs les plus impactés par une telle mesure.

Le secteur du machine à machine a besoin de paliers (bas) à l'acte, de type 10 c€ ou 20 c€ par appel. Le secteur des renseignements téléphoniques a, quant à lui, besoin de paliers mixtes.

13 Question n° 12 - Que pensez-vous de l'abandon des tarifications horaires et mixtes pour simplifier la structure des paliers tarifaires ?

Colt serait d'accord avec un abandon de la modulation du tarif selon les tranches horaires dans le cas des SVA.

En ce qui concerne les paliers mixtes de la tranche 089, Colt n'a pas d'opposition de principe à leur abandon, pourvu que soit créée une gamme de paliers à l'acte telle que décrite à la question 14, afin de couvrir les besoins de nos clients générant des appels courts. L'évolution des paliers existants vers des paliers à la durée ou bien des paliers à l'acte sera facilitée par la mise en œuvre d'un mécanisme de préfixe (décrit en réponse à la question 17) permettant de garder les numéros existants.

14 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 ?

Colt est favorable à la création d'une gamme de paliers à l'acte qui répond notamment à des besoins du marché du « machine à machine ». Elle répond également à une attente des consommateurs (cf. Etude Harris pour l'ARCEP). Des travaux dans ce sens sont en cours au sein de la Fédération pour en étudier la faisabilité.

15 Question n° 14 - Quelle gamme de paliers à l'acte vous semble-t-elle la mieux appropriée pour répondre aux besoins du marché ?

Colt envisagerait les paliers suivants : 10c€ par appel, 20c€ par appel, 60c€ par appel, 80c€ par appel.

16 Question n° 15 - Quelles mesures vous sembleraient-elles appropriées pour limiter les abus possibles - introduits par une tarification à l'appel ?

Pour les paliers mentionnés ci-dessus, aucune mesure supplémentaire ne paraît nécessaire à Colt. Pour des paliers d'une valeur supérieure à 1,5 €/par appel, une déontologie refondue, assortie des moyens d'action appropriés, constituent des préalables nécessaires à leur introduction.

17 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 ?

En ce qui concerne les paliers à la durée, Colt préfère réserver sa réponse jusqu'à la fixation du modèle économique par l'ARCEP et à l'aboutissement des travaux de la FFT qui seront accomplis sur ces bases.

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'ARCEP suppose acquis le principe selon lequel tous les numéros d'une même tranche migrent vers le même palier tarifaire nouveau. Colt préconise une facturation au numéro, par exemple grâce à un mécanisme de préfixage. Chaque opérateur SVA se verrait attribuer un préfixe (au sens des préfixes de portabilité) par palier SVA. Ces préfixes, indiquant l'opérateur SVA et le palier de chaque numéro SVA, seraient annoncés dans la base APNF. Chaque OBL aurait l'obligation de devoir préfixer tout numéro SVA appelé.

Les développements impliqués concernent l'alimentation de la base APNF à chaque changement de tarif d'un numéro SVA et surtout le fait que la facturation de détail, comme de gros, des appels vers les SVA tiennent compte systématiquement des préfixes.

19 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 ?

Colt est surpris du fait que l'Autorité présente dans le tableau 11, sous la colonne « Valeur actuelle », des valeurs qui ne correspondent pas aux tarifs actuels.

En ce qui concerne les paliers à la durée, Colt préfère réserver sa réponse jusqu'à la fixation du modèle économique par l'ARCEP et à l'aboutissement des travaux de la FFT qui seront accomplis sur ces bases.

20 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 » ?

Le choix par l'ARCEP du modèle économique doit précéder l'évolution de la grille des paliers tarifaires. Un délai de prévenance de neuf mois à un an doit séparer l'adoption formelle du modèle économique de la mise en service de la grille nouvelle.

21 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 » ?

Les entreprises mettant en œuvre la LME veulent avant tout ne pas avoir à dénuméroter leur service après-vente. La solution du préfixage permettrait aux entreprises d'utiliser des 09 à ce tarif en interconnexion indirecte, et d'éviter une renumérotation vers un 08.

22 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 s'adresse aux entreprises utilisatrices des SVA et non aux opérateurs.

23 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 ?

L'éventualité proposée par la question 22 pose un problème économique majeur si elle est présentée comme une obligation. La réponse à la question « *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 ?* » n'a évidemment pas une réponse unique. Toute fonction de demande en économie est une fonction décroissante en fonction du prix. Personne ne peut prétendre connaître l'intégralité de cette fonction, mais il y a fort à parier que la fonction est continue et non discontinue. C'est pourquoi il convient de proposer un tarif « gratuit-gratuit » associé à un départ d'appel orienté vers les coûts.

24 Question n° 23 - Que pensez-vous de la subdivision de la tranche 080 proposée ?

La solution proposée induirait des dénumérotations en masse ; elle est à éviter pour cette raison. Une solution consistant à faire cohabiter sur le départ mobile le tarif « gratuit-gratuit » et l'actuel « libre appel à partir des mobiles » grâce à un système de préfixage serait infiniment préférable.

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 ?

Tous les scénarios de migration sont coûteux. C'est pourquoi Colt recommande de les éviter.

26 Question n° 25 - Quel scénario préconiserez-vous pour faire évoluer l'encadrement tarifaire des tranches 30PQ et 31PQ ?

A ce stade de développement du marché des 30PQ et 31PQ, et compte tenu de l'absence de contraintes de ces numéros sur d'autres numéros d'une même tranche, la solution proposée paraît deux fois inutilement douloureuse pour les entreprises utilisatrices de ces numéros.

27 Question n° 26 - Que pensez-vous de la fonctionnalité tarification au numéro au regard des besoins des prestataires de services ?

Colt pense que la tarification au numéro, implémentable par exemple au moyen de préfixes de portabilité dédiés pour chaque opérateur à un palier tarifaire, constitue une excellente façon de faire évoluer avec un minimum de douleur le système fortement surcontraint des SVA. Un tel système nécessiterait des garde-fous. Par exemple, les numéros pourraient être répartis en trois classes (080 : gratuit-gratuit et libre appel, 081, 082 et 0890 : paliers intermédiaires, 089X avec X≠0 : paliers élevés), avec les contraintes suivantes :

- Un numéro aujourd'hui au tarif d'un 080 ne pourrait se retrouver qu'en libre appel ou en gratuit-gratuit,
- Un numéro aujourd'hui au tarif d'un 081, 082 ou 0890 ne pourrait évoluer qu'entre les tarifs natifs de ces tranches,
- Un numéro aujourd'hui au tarif d'un 089X avec X≠0 ne pourrait évoluer qu'entre les tarifs natifs de ces tranches.

28 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 ?

Si l'on fait abstraction du régime transitoire, c'est-à-dire de la campagne de communication qui sera faite à l'occasion de l'introduction de la nouvelle grille, en régime de croisière, le message gratuit d'information tarifaire (MGIT) couplé à l'obligation d'annoncer le tarif à toute mention du numéro, constituent une information suffisante du consommateur.

29 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 indiqué en réponse à la question 18, Colt préconise une facturation au numéro, par exemple grâce à un mécanisme de préfixage. Chaque opérateur SVA se verrait attribuer un préfixe (au sens des préfixes de portabilité) par palier SVA. Ces préfixes, indiquant l'opérateur SVA et le palier de chaque numéro SVA, seraient annoncés dans la base APNF. Chaque OBL aurait l'obligation de devoir préfixer tout numéro SVA appelé.

Les développements impliqués concernent l'alimentation de la base APNF à chaque changement de tarif d'un numéro SVA et surtout le fait que la facturation de détail, comme de gros, des appels vers les SVA tiennent compte systématiquement des préfixes.

Un préavis de neuf mois à un an serait nécessaire entre la publication effective de la décision et l'entrée en vigueur de cette fonctionnalité.

30 Question n° 29 - Que pensez-vous de la fonctionnalité de modulation tarifaire en cours d'appel au regard des besoins des prestataires de services ?

Colt pense qu'une telle fonctionnalité n'est envisageable que sous deux conditions :

- Soit la modulation tarifaire en cours d'appel est disponible au départ de toutes les boucles locales vers un numéro donné,
- Soit le service offert à partir des boucles locales qui n'offrent pas modulation tarifaire en cours d'appel est un service restreint, dont les sous-services modulant le tarif ne sont pas disponibles au départ de ces boucles.

31 Question n° 30 - Si vous deviez envisager sa 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 ?

Colt ne sait pas à ce jour chiffrer le coût d'une telle solution.

32 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 ?

Un message gratuit d'information tarifaire lors de chaque changement de tarif en cours de communication semble nécessaire à la lisibilité de l'offre.

33 Question n° 32 - Quelles mesures vous sembleraient-elles appropriées pour limiter les abus possibles introduits par une modulation tarifaire en cours d'appel ?

Outre le message proposé en réponse à la question précédente, la traçabilité des choix du client dans la signalisation et leur opposabilité au client sont nécessaires aux OBL pour envisager de donner accès à une telle fonction.

34 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 ?

Le mécanisme en question mettrait en œuvre la traçabilité des choix du client dans la signalisation et leur opposabilité au client. Il semble envisageable de mettre en œuvre un tel mécanisme en SIP, mais non en TDM.

35 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 ?

Le mécanisme en question mettrait en œuvre la traçabilité des choix du client dans la signalisation et leur opposabilité au client. Il semble envisageable de mettre en œuvre un tel mécanisme en SIP, mais non en TDM.

36 Question n° 35 - Que pensez-vous de la grille d'encadrement tarifaire proposée ?

Le choix par l'ARCEP du modèle économique doit précéder l'évolution de la grille des paliers tarifaires.

37 Question n° 36 - Que pensez-vous de fermer la tranche 0884 ?

Colt n'a pas d'opinion sur cette question.

38 Question n° 37 - Que pensez-vous d'aligner les catégories de la signalétique tarifaire sur les valeurs des différents plafonds réglementaires ?

Colt est d'accord avec la définition de plages relativement larges, définies par leur plancher et leur plafond, regroupant plusieurs paliers.

39 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

Colt est d'accord sur le fait que la souplesse ainsi apportée résout le problème de la saturation de la tranche 0892.

40 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 ?

Colt est d'accord avec la création d'un ensemble de numéros dédiés aux services susceptibles de faire l'objet d'un filtrage par un système de contrôle parental. Il serait effectivement plus lisible que ces numéros en question appartiennent à une même tranche. Colt n'a pas d'opinion sur le choix de la tranche en question, pourvu qu'elle soit inutilisée et qu'elle appartienne à la tranche 089.

41 Question n° 40 - Que pensez-vous d'attribuer les numéros longs commençant par 08 par bloc de 1000 ?

42 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 ?

L'attribution des numéros par blocs de 1000 au lieu de 10000 complexifierait la facturation, qui devrait descendre plus loin dans le détail des tranches. Actuellement le détail des factures ne va pas au-delà du ZABPQ. L'impact sur les SI de facturation est non négligeable, au regard de peu de bénéfices. Cela ne ferait qu'alourdir les fichiers de facturation déjà complexes pour les appels SVA. Colt n'y voit donc pas d'avantages. Il vaudrait mieux ouvrir de nouvelles tranches plutôt que de réduire les tranches à affecter de 10000 à 1000 numéros. Alternativement, s'il y a toujours des problèmes de saturation du plan de numérotation, l'ensemble des numéros 08 pourrait être confié à une structure de type AFNIC, qui les attribueraient en direct à l'unité aux entreprises, les opérateurs ne les câblant qu'un par un au moyen d'un préfixe, de type préfixe de portabilité.

43 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 ?

Colt n'utilise pas de numéros de la tranche 0850.

44 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) ?

Colt est d'accord sur le modèle proposé par l'ARCEP pour les numéros spéciaux gratuits.

45 Question n° 44 - Que pensez-vous du modèle de tarification de gros cible proposé par l'ARCEP concernant les numéros spéciaux payants (C banalisé ; $S \geq 0$) ?

Pourquoi y aurait-il un départ d'appel à partir des numéros spéciaux gratuits et n'y en aurait-il pas à partir des numéros spéciaux payants ? L'ARCEP crée de la fausse symétrie. L'Autorité propose de remplacer une boîtierie du système actuel entre numéros appelants fixes et numéros appelants mobiles par une boîtierie du nouveau système entre numéros appelés gratuits et numéros appelés payants. Comment prétendre comme le fait l'Autorité que « *au départ des fixes, le TRC (taux de retenue composite) de l'opérateur départ, qui traduit la part globale de la valeur facturée au détail retenue à l'opérateur départ, n'a a priori pas de raison d'augmenter dans le modèle cible par rapport sa valeur actuelle* » ? Comment dans ces conditions va être établi le C des SVA à partir du RTC et du RNIS ? Faut-il comprendre que ce C va être égal à zéro ? En effet, ce C est supérieur au montant du départ d'appel de France Télécom (0,445 c€/par minute), soit la marge de l'opérateur SVA sera réduite (de la différence entre le C des communications fixes locales et nationales du RTC ou du RNIS et le départ d'appel SVA de France Télécom), soit l'entreprise client paiera plus cher.

46 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 ?

Rester sur un nombre limité de paliers, et facturer des SVA systématiquement préfixés selon leur préfixe plutôt que selon leur ZAB ou leur ZABPQ, constituerait un développement limité des systèmes de routage et de facturation, et ne justifiant pas de changement dans la chaîne de valeur.

Créer une tranche destinée à isoler les services adultes et gérer l'ouverture ou la fermeture de cette tranche, abonné par abonné, coûterait nettement plus cher. Toutefois, la comparaison entre de tels investissements et la marge ainsi générée par les OBL départ pourrait montrer un temps de retour sur investissement restant assez court.

Créer des fonctions nouvelles en SIP demande avant tout un modèle économique stable, mais ne requiert pas de changement particulier de la répartition des financements le long de la chaîne de valeur.

47 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 ?

Aujourd'hui, les BPN sur les 400 CA et 18 PRO de France Télécom sont banalisés entre la sélection du transporteur, les départs d'appel SVA et la terminaison d'appel. Si demain il faut conserver sur tous ces points des BPN de responsabilité opérateur alternatif pour la sélection du transporteur, le départ d'appel vers les SVA gratuits et la terminaison d'appel sur le réseau FT, et des BPN de responsabilité FT pour la livraison des appels des abonnés de FT vers les

SVA payants des opérateurs alternatifs, la perte d'efficacité (au sens de la loi d'Erlang) de cette scission de multiples petits faisceaux sera considérable. La complexité et l'inefficacité du dispositif montrent bien le caractère bancal du modèle C+S, à l'interconnexion, pour les appels au départ du fixe. La question du dimensionnement des faisceaux d'interconnexion est d'autant plus importante que ces derniers sont nombreux, c'est-à-dire sur le réseau TDM de France Télécom.

48 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 terminologie proposée (numéros standard/numéros spéciaux) est plus pauvre que la terminologie actuelle (numéros interpersonnels/numéros de services [à valeur ajoutée]). Colt n'est pas favorable à ce changement.

49 Question n° 48 - Que pensez-vous du lien établi entre la surtaxation d'un tarif et la valeur strictement positive de la composante « S » ?

Colt salue le fait que l'ARCEP distingue deux types de surtaxation. Toutefois, mettre fin à la surtaxation du C suppose une mise à jour du Code de la Consommation, qui n'est pas l'objet de la présente consultation.

Colt n'a pas d'objection à la structuration en tranches de paliers tarifaires proposée dans le tableau 22. Toutefois, Colt souhaite une allocation plus flexible des numéros à ces tranches. Par exemple, les numéros pourraient être répartis en trois classes (080 : gratuit-gratuit et libre appel, 081, 082 et 0890 : paliers intermédiaires, 089X avec X≠0 : paliers élevés), avec les contraintes suivantes :

- Un numéro aujourd'hui au tarif d'un 080 ne pourrait se retrouver qu'en libre appel ou en gratuit-gratuit,
- Un numéro aujourd'hui au tarif d'un 081, 082 ou 0890 ne pourrait évoluer qu'entre les tarifs natifs de ces tranches,
- Un numéro aujourd'hui au tarif d'un 089X avec X≠0 ne pourrait évoluer qu'entre les tarifs natifs de ces tranches.

- 50 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) ?**
- 51 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) ?**
- 52 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 ?**

En réponse aux questions 49 à 51, Colt pense que le Code des Postes et des Communications Electroniques devrait faire mention qu'il est interdit à tous, particuliers comme entreprises ou opérateurs, d'attribuer un numéro dont le tarif au décroché est supérieur à 50 c€ en tant qu'identifiant de la ligne appelante.

Une fois cette interdiction édictée, les moyens de lutte contre les *ping calls*, invitant à rappeler un numéro dont le tarif au décroché est supérieur à 50 c€, devraient être laissés à l'appréciation de ceux qui en sont victimes.

- 53 Question n° 52 - Comment percevez-vous l'avancement des travaux sectoriels visant à renforcer le contrôle déontologique ?**

Colt pense que l'étape consistant à créer une association d'associations d'opérateurs et d'éditeurs, sous le nom de SVA+, est en bonne voie. La création, que Colt espère prochaine, de cette association permettra de donner un auteur identifiable aux recommandations déontologiques refondues, et de les inclure dans les contrats clients, conventions d'interconnexion et autres contrats de reversement.

Une telle structure, dans un premier temps, reprendrait le flambeau du CST. Monter une structure complémentaire, reprenant le flambeau du CTA, et visant, dans le respect du principe du contradictoire, à prendre des mesures contre des entreprises (ou éditeurs ou opérateurs) manquant aux recommandations déontologiques constituera le défi suivant. A ce sujet, Colt attire l'attention de l'Autorité sur le fait que le principe tout à fait souhaitable du respect du contradictoire par une association destinée à prendre des mesures contre le comportement de certains acteurs du marché, peut rapidement résulter en un Code de Procédure de cette association qui soit aussi complexe que le Code de Procédure Pénal.

**54 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 ?**

Colt n'a pas d'objection à l'utilisation d'un numéro à fonctionnalité banalisée pour la conservation du numéro, ni à ce que ce numéro soit le 3179. Ce numéro est chez les opérateurs mobiles, un des moyens d'obtention du relevé d'identité opérateur (RIO). Or il n'est pas acquis à ce stade que toutes les portabilités, notamment celles des clients entreprises, se fassent par attribution d'un RIO. Colt demande donc que l'obligation de mettre en service un tel numéro à fonctionnalité banalisée soit strictement limitée au périmètre d'application du RIO.

**55 Question n° 54 - Que pensez-vous de cette possibilité ? Pour quels services ?
Quelles sont vos préconisations sur le choix d'une éventuelle tranche dédiée ?**

Colt est favorable à la banalisation des numéros 3131 et 3651. Colt préfère cette solution à la création d'une tranche dédiée de numéros banalisés.

56 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 ?

La norme ETS 300 738 Human Factors (HF) - Minimum Man-Machine Interface (MMI) to public-network-based supplementary services – March 1997, est puissante, mais mal connue. Elle peut coexister avec les numéros à fonctionnalité banalisée, mais ne peut s'y substituer, compte tenu de la difficulté à la faire maîtriser par une large proportion du public.

57 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 ?

Colt n'a pas d'objection à une telle évolution.

58 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 ?

Colt est très réservé face à une telle demande dont la finalité n'est absolument pas claire. Colt se demande s'il ne s'agit pas de légitimer un abus.

59 Question n° 58 - Que pensez-vous de geler la tranche 09 99 PQ MC DU pour cet usage ?

Voir réponse à la question précédente.

60 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 ?

Du plus court terme au plus long terme, Colt envisage les évolutions dans l'ordre suivant :

1. Le choix du modèle économique (C+S, P ou LA+S),
 2. Le choix du principe de la tarification au numéro et de sa modalité d'implémentation technique (par exemple, le préfixage),
 3. La définition précise de la nouvelle grille tarifaire,
 4. La mise au point du départ d'appel mobile et des coefficients de peines et soins.
-