



Réponse de NRJ mobile à la consultation publique de l'ARCEP sur
**l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros
longs commençant par 08**

Date limite de réponse à l'ARCEP : 12 octobre 2011

Diffusion : ARCEP, réponse publique.

Les passages surlignés en gris [XXX] sont couverts par le secret des affaires.

Synthèse

NRJ Mobile axe sa contribution sur une partie des questions soulevées par l'Autorité, relatives notamment à l'adoption d'un nouveau modèle tarifaire commun aux boucles locales fixes et mobiles et à la lutte contre la fraude.

De manière générale, NRJ Mobile regrette que les spécificités des MVNO ne soient aucunement appréhendées dans la consultation publique de l'ARCEP, alors qu'ils détiennent une part de marché de plus en plus significative et assure l'intermédiation commerciale entre leurs clients et les éditeurs de services. NRJ Mobile explicite ces spécificités tout au long de sa réponse.

Sur la tarification de détail, NRJ Mobile est vivement opposé à la proposition de tarification d'un appel vers un numéro surtaxé comme une communication normale.

En effet, cette mesure entraînerait une perte de revenus significative pour NRJ Mobile sur le segment des forfaits non bloqués, évaluée à [XXX] sur la période 2012-2015 compte-tenu des scénarii de calendrier avancés, que NRJ Mobile serait contraint d'absorber entièrement.

Cette mesure est d'autant plus préjudiciable pour NRJ Mobile que le taux de peines et soins perçu sur le revenu du service, négocié avec l'opérateur hôte, ne suffit pas du tout à couvrir les coûts directs de NRJ Mobile sur ces appels. Autrement dit, privé des revenus générés par le hors-forfait et en l'absence d'une régulation du taux de peines et soins laissé par l'opérateur hôte au MVNO, NRJ Mobile subirait une perte financière sèche sur les appels vers les numéros surtaxés.

En matière de peines et soins au départ des mobiles, il faudrait adresser, au-delà de la question du niveau, la question du partage de cette commission entre un MVNO et son opérateur hôte. Sur ce point, NRJ Mobile considère que les MVNO, opérateurs détenant la relation avec l'utilisateur final et portant à ce titre le risque d'impayé, devraient percevoir la majorité, si ce n'est l'essentiel, des peines et soins totaux versés par le fournisseur du service.

Sur le sujet de la lutte contre la fraude, NRJ Mobile souhaite une avancée rapide et profonde des travaux sectoriels afin de restaurer la confiance des utilisateurs. Il importe notamment d'améliorer significativement la collaboration de l'ensemble des acteurs de la chaîne sur ce sujet. NRJ Mobile identifie plusieurs pistes d'amélioration, relatives à la lutte contre les éditeurs frauduleux et la protection des consommateurs.

NRJ Mobile considère en particulier qu'en cas de litige client, les MVNO, détenant la relation avec l'utilisateur final, doivent être en mesure de suspendre temporairement les versements correspondant à leur opérateur hôte, en contre-partie des gestes commerciaux auxquels ils sont contraints auprès de leurs clients et tant que l'absence de fraude n'a pas été prouvée.

NRJ Mobile n'a pas de commentaires sur les autres thèmes de la consultation publique.

1. Tarification de détail

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 ?

NRJ Mobile est vivement opposé au modèle de tarification au détail « C+S » étudié dans la présente consultation publique, consistant pour un opérateur mobile à facturer désormais un appel vers un numéro surtaxé comme une communication dite « normale ».

- ***Une perte de revenus significative sur le segment des forfaits non bloqués***

Ce changement de modèle de tarification entraînerait une perte de revenus significative pour NRJ Mobile, causée essentiellement par la suppression de la facturation hors-forfait des appels vers les numéros surtaxés sur les forfaits non bloqués.

NRJ Mobile estime que cette mesure représenterait une perte de chiffre d'affaires hors taxe de [XXX] sur le segment des forfaits non bloqués sur la période 2012-2015, dans les deux scénarii de calendrier avancés dans la consultation publique.

Cette estimation repose sur les hypothèses suivantes :

- Augmentation du parc clients de forfaits non bloqués telle qu'anticipée dans le business plan NRJ Mobile
- Maintien sur la période 2012-2015 du trafic moyen actuel par client par mois vers les numéros surtaxés
- Proportion de clients ne consommant par l'intégralité de leur forfait stable et fixée à [XX%] sur la période.
- Tarif hors forfait de la minute vers un numéro surtaxé fixé à 0.38€ TTC
- Maintien sur la période 2012-2015 de la répartition actuelle du trafic par type de numéro, pour l'évaluation du scénario de suppression progressive de la facturation hors-forfait.

Cette mesure viendrait fragiliser l'équilibre économique des offres postpayées NRJ Mobile, qui tient compte des revenus hors-forfait générés par les appels vers les numéros surtaxés. Dans le contexte concurrentiel actuel sur le marché de détail mobile et la tendance à la forfaitisation des offres (illimité tous opérateurs 24h/24), NRJ Mobile serait contraint d'absorber entièrement cette perte de revenus et d'abaisser son niveau de marge, qui est déjà très faible. De manière générale, cette mesure viendrait fragiliser directement les MVNO, du fait de leur moindre capacité financière, et donc leur capacité à animer concurrentiellement le marché.

- ***Une perte financière sèche sur les appels vers les numéros surtaxés en raison de l'insuffisance du taux de commission de NRJ Mobile***

Cette mesure est d'autant plus préjudiciable pour NRJ Mobile que les commissions nettes versées par ses opérateurs hôtes au titre de l'intermédiation commerciale sont faibles et ne suffisent pas à recouvrer les coûts récurrents directs de NRJ Mobile liés aux appels vers des numéros surtaxés (impayés, service client...).

Certes la facturation des appels vers les numéros surtaxés au prix d'une communication « normale » pourrait avoir un impact positif sur ces coûts récurrents : baisse du taux d'impayé et des sollicitations du service client. Toutefois cette évolution n'irait pas jusqu'à l'abaissement des coûts au niveau du taux de commission net perçu par NRJ Mobile, le taux

d'impayé final sur l'ensemble des communications étant par exemple à lui seul de l'ordre de [XX%] actuellement.

L'insuffisance de la commission laissée à NRJ Mobile, et aux MVNO de façon générale, est une spécificité dans la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée qui n'est pas du tout prise en compte à ce jour dans les analyses de l'Autorité. NRJ Mobile détaille ci-dessous cette problématique.

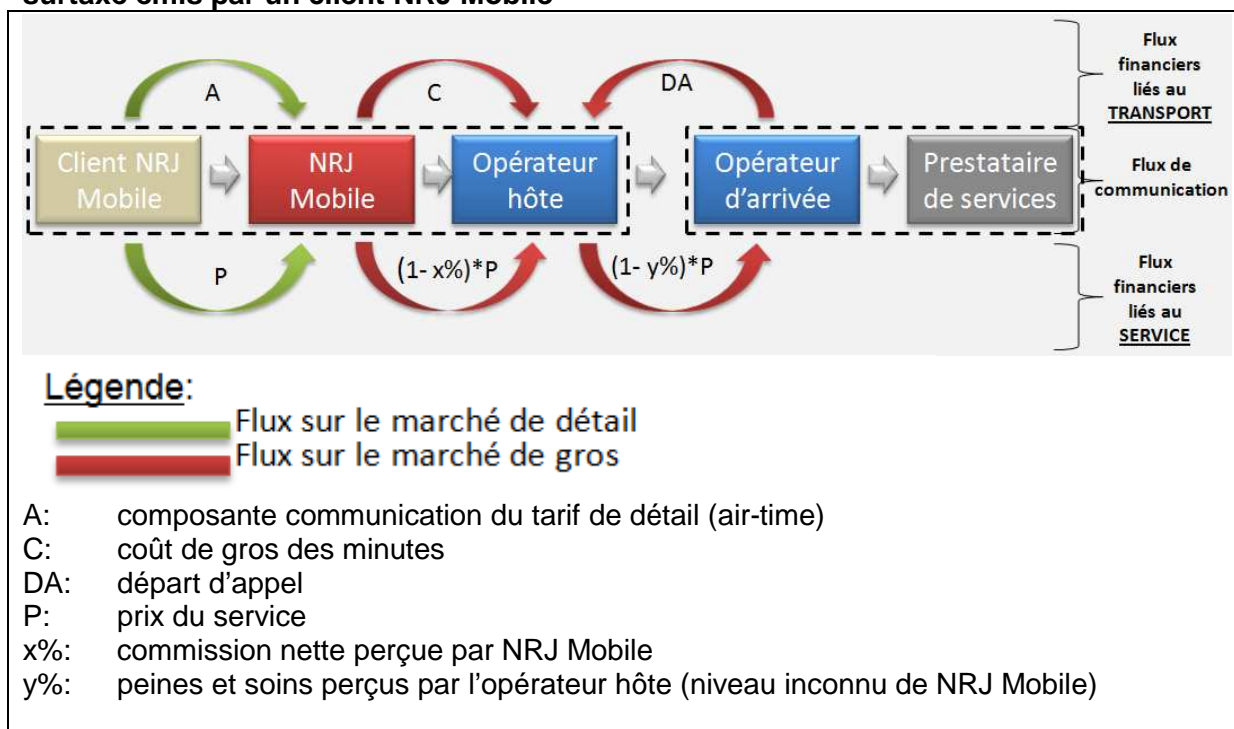
Les revenus supérieurs générés sur la composante « acheminement » sont donc aujourd'hui essentiels pour assurer l'équilibre financier sur les appels vers des numéros surtaxés. Autrement dit, si la composante « acheminement » n'est plus facturée hors-forfait, NRJ Mobile subirait tout simplement une perte financière sèche sur les appels vers les numéros surtaxés.

Problématique du taux de commission laissé à NRJ Mobile sur les appels vers les services à valeur ajoutée

Le taux de commission de x% conservé par NRJ Mobile sur le revenu P du service au titre de l'intermédiation commerciale (facturation, encaissement, recouvrement, publication des tarifs, relation clientèle, gestion des impayés...) est directement négocié avec l'opérateur hôte, Orange France ou SFR.

De l'autre côté, l'opérateur hôte négocie avec l'opérateur de collecte une commission de y% sur le prix P du service, appelée « peines et soins » et dont la grille n'est pas connue de NRJ Mobile.

Figure : Schéma d'interconnexion indirecte dans le cas d'un appel vers un numéro surtaxé émis par un client NRJ Mobile



La commission nette perçue par NRJ Mobile est respectivement de [XX%] chez Orange et [XX%] chez SFR.

Ainsi, la commission nette perçue par NRJ Mobile est très faible comparativement au taux de peines et soins d'autres opérateurs:

- France Télécom, soumis à une obligation de non-excessivité, prélève une retenue sur le revenu de détail s'échelonnant de 4% à 16.5% suivant les paliers tarifaires du service¹.
- SFR prélève une retenue s'échelonnant de 4% à 15% suivant le type de numéro².

Le taux de commission de NRJ Mobile ne permet même pas de recouvrer les coûts récurrents directs de NRJ Mobile liés au trafic vers les numéros surtaxés : impayés, coûts de service client (demande d'information sur la facture, contestation de la facture, relance des impayés...), taxes et accord de licence de marque avec NRJ Group.

En effet, NRJ Mobile évalue ces coûts à [XX%] du chiffre d'affaires sur ces appels.

L'insuffisance du taux de peines et soins laissé à NRJ Mobile et aux MVNO de façon générale s'explique par les déséquilibres dans les pouvoirs de négociation commerciale entre un MVNO et son opérateur hôte. Les MVNO pourraient certes recourir à un règlement de différend devant l'ARCEP sur ce sujet. Toutefois cette démarche juridique reste délicate pour les MVNO, compte-tenu du refroidissement conséquent de leurs relations avec leur opérateur hôte, sur lesquelles repose l'intégralité de leur activité économique.

Le partage des peines et soins entre les différents intermédiaires de la chaîne doit refléter les niveaux d'implication respectifs des acteurs dans la fonction d'intermédiation commerciale. A ce titre, NRJ Mobile considère que les opérateurs détenant la relation avec l'utilisateur final et portant à ce titre le risque d'impayé devraient percevoir la majorité, si ce n'est l'essentiel, des peines et soins totaux versés par le fournisseur du service.

Question n°9 : Quel scénario de mise en place préféreriez-vous ? Quel calendrier vous semblerait le plus adapté ? Merci d'expliquer les raisons motivant votre réponse.

NRJ Mobile réitère son opposition à un changement de tarification des appels vers les numéros surtaxés.

En ce qui concerne le modèle « C+S », les deux scénarii envisagés dans la consultation publique (transition échelonnée sur plusieurs années fondée sur une bascule progressive par type de numéro ou palier tarifaire ou bascule simultanée pour tous les numéros) apparaissent équivalents en termes de manque à gagner global. NRJ Mobile privilégierait néanmoins le scénario d'une bascule simultanée à horizon 2014 afin de minimiser les actions techniques à mener en interne.

Quel que soit le calendrier retenu et pour faciliter la mise en place d'un éventuel nouveau modèle de tarification, NRJ Mobile souhaiterait que la mise à jour des supports de communication, notamment papier, puisse se faire de façon souple, c'est-à-dire intervenir au moment de la mise à jour périodique des documents de chaque opérateur (généralement trimestrielle) plutôt qu'à une date fixée et commune à l'ensemble des opérateurs.

¹ Cf. Offre de référence d'interconnexion de France Télécom, version du 05/09/2011, applicable au 05/12/2011

² Cf. Décision n° 2010-1351 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 14 décembre 2010 se prononçant sur une demande de règlement de différend opposant les sociétés France Télécom et SFR

Question n°20 : Que pensez-vous de la création d'un palier (C banalisé ; S=0) utilisable pour les numéros spéciaux et compatible avec les dispositions de la loi « LME » ?

NRJ Mobile considère que cette création serait très pertinente.

2. Prestations sur le marché de l'interconnexion

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) ?

En matière de peines et soins, NRJ Mobile regrette que l'ARCEP n'aborde pas la problématique du partage des peines et soins au départ des accès mobiles entre un MVNO et son opérateur de réseau hôte, d'autant que les MVNO détiennent une part de marché de plus en plus significative.

Au-delà du niveau des peines et soins, il importe en effet de s'interroger sur l'équité de leur répartition en fonction des charges encourues par les différents acteurs de la chaîne.

Comme mentionné plus haut, NRJ Mobile considère que les MVNO, opérateurs détenant la relation avec l'utilisateur final et portant à ce titre le risque d'impayé, devraient percevoir la majorité, si ce n'est l'essentiel, des peines et soins totaux versés par le fournisseur du service.

3. Lutte contre la fraude et encadrement déontologique

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) ?

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) ?

NRJ accueille très favorablement la proposition de l'ARCEP d'interdire l'utilisation des numéros surtaxés comme identifiant d'appelant, afin de limiter les appels à rebonds dont sont victimes ses clients.

Cette interdiction doit s'appliquer a minima aux paliers les plus élevés.

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

NRJ Mobile estime que les travaux sectoriels visant à renforcer le contrôle déontologique sur les services à valeur ajoutée n'avancent pas suffisamment ni assez rapidement. Or il est essentiel pour la pérennité de ce marché que l'ensemble des acteurs de la chaîne prennent les mesures nécessaires pour lutter contre la fraude et rétablir la confiance des utilisateurs.

Afin de lutter contre les éditeurs frauduleux, NRJ identifie les axes d'amélioration suivants :

- Imposer des conditions à l'ouverture du service (garantie d'assise financière...) permettant de garantir le sérieux des éditeurs
- Imposer aux éditeurs le respect d'une charte déontologique
- Mettre en place un fichier partagé par l'ensemble des opérateurs de la chaîne recensant en temps réel les éditeurs frauduleux
- Améliorer significativement la collaboration de l'ensemble des opérateurs de la chaîne en matière de détection et de lutte contre la fraude
- En cas de litige ou de soupçon de fraude, autoriser tous les opérateurs disposant de la relation avec le client final, MVNO compris, à suspendre les versements à la racine, leur donner les moyens de vérifier la véracité ou non de la fraude et in fine les autoriser le cas échéant à bloquer définitivement les versements.

Sur ce point, NRJ Mobile fait face aujourd'hui à de nombreuses plaintes clients sur les services à valeur ajoutée, qui entraînent des gestes commerciaux importants. Pour autant, NRJ Mobile est contraint de reverser à ses opérateurs hôtes le revenu associé au service et n'a pas de visibilité sur le blocage éventuel de ses versements plus loin dans la chaîne, par l'opérateur hôte par exemple.

Face à des litiges clients, NRJ Mobile souhaiterait mettre en place des gestes commerciaux provisoires (qui évite la suspension du client pour impayé) et suspendre en contre-partie les versements tant que la preuve de l'absence de fraude n'est pas apportée par le fournisseur de service ou un intermédiaire technique de la chaîne.

Des mesures de protection du consommateur pourraient être également introduites :

- Engagement des fournisseurs de services à bloquer le service au-delà d'un certain montant de consommation par jour ou par mois à partir d'un même MSISDN
- Autoriser les opérateurs à proposer sous forme d'option l'accès aux services à valeur ajoutée (activable ou désactivable gratuitement). Le caractère optionnel pourrait porter sur l'ensemble des paliers tarifaires ou sur une partie d'entre eux. Il serait également possible de protéger par ce biais les utilisateurs mineurs de certains types de services auxquels ils ne devraient normalement pas avoir accès.
- Mettre en place un médiateur des services à valeur ajoutée, sur le même modèle que le médiateur des communications électroniques, afin de résoudre les litiges entre consommateurs et fournisseurs de services

NRJ Mobile accueille favorablement la démarche de co-régulation encouragée par l'ARCEP mais considère que la fixation d'une date-butoir est indispensable pour l'avancée de ces travaux.