

**Contribution Prosodie à la consultation
publique :
Numérotation
Evolution du plan de numérotation relative
aux numéros courts et aux numéros longs
commençant par 08
Juillet 2011**

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 ?

La réforme du système des numéros courts et des numéros longs commençant par 08 est nécessaire à la préservation et au développement du marché des SVA (Services à Valeur Ajoutée).

Nous partageons le constat dressé par l'Autorité sachant qu'il faut également tenir compte de la concurrence exercée sur d'autres canaux tels que l'internet (et notamment l'internet mobile avec le développement des applications pour Smartphone).

Nous sommes cependant convaincus que le canal vocal revêt un caractère universel et que son utilité n'est pas menacée par les évolutions technologiques, qu'il existe une vraie complémentarité entre les différents canaux permettant de délivrer un service mais qu'il convient de moderniser le dispositif actuel.

Une telle réforme doit donc s'inscrire dans une vraie démarche de pérennisation et de développement sur le long terme.

Ainsi, il est indispensable que la réforme des SVA et les évolutions qui vont l'accompagner tiennent compte de la migration que nous vivons actuellement vers les réseaux NGN (Next Generation Network) et l'abandon progressif de la technologie TDM (Time Division Multiplex) qui va s'opérer durant les années à venir.

Cette migration a un impact fort à la fois sur les interconnexions entre opérateurs et sur les fonctionnalités disponibles pour les SVA.

A ce titre, les travaux menés par la FFT (Fédération Française des Télécoms) sur la normalisation des interconnexions SIP (Session Initiation Protocol) ont mis en évidence la nécessité de traiter spécifiquement les SVA afin d'éviter des régressions fonctionnelles.

C'est pourquoi, nous avons réalisé, avec l'aide de la société Jaïto, une étude spécifique au cours de l'année 2010 avec deux objectifs principaux :

- Identifier dans un monde SIP/IMS (IP Multimedia Subsystem) des solutions permettant de préserver les fonctionnalités jugées indispensables en TDM
- Embarquer de nouvelles fonctionnalités susceptibles de permettre le développement de nouveaux services et de nouveaux usages.

Une bonne visibilité de la solution cible tenant compte de ces évolutions technologiques est indispensable à la mise en œuvre de dispositifs pérennes et ne peut d'ailleurs que faciliter les investissements nécessaires.

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 ?

La structure actuelle complexifie très fortement la communication pour les entreprises et constitue probablement un frein au développement du trafic et des services.

On le constate notamment à travers la faible part de marché depuis les mobiles (inférieure à 20%) du fait à la fois du manque de lisibilité tarifaire et du coût souvent très élevé de la communication.

L'homogénéisation de la structure tarifaire est vraisemblablement un moyen permettant d'améliorer la lisibilité tarifaire mais il ne pourra être efficace que s'il est accompagné d'autres mesures de simplification d'une part et si sa mise en œuvre ne remet pas en cause les équilibres économiques entre les différents acteurs de la chaîne de valeur d'autre part.

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 ?

Du point de vue du consommateur, l'intérêt d'aligner la facturation de la composante « C » sur celle d'un tarif correspondant à une communication interpersonnelle semble compréhensible, par contre l'utilisation du terme « normal » nous paraît très inappropriée, la normalité étant une notion très subjective.

Par ailleurs, il existe des différences majeures entre les structurations des communications interpersonnelles et SVA.

On relève tout d'abord une asymétrie entre une communication SVA susceptible de générer un nombre très important d'appel (puits d'appel) et une communication interpersonnelle qui ne présente généralement pas de pointes de trafic tout en générant statistiquement un appel en retour.

De plus, le marché de gros n'étant lui-même pas structuré de la même façon (interconnexion directe / interconnexion indirecte), une banalisation de la composante « C » ne peut, selon nous, s'envisager sans analyse précise de l'impact sur le marché de gros et mise en œuvre des adaptations nécessaires.

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

Comme précisé à la question n° 3, nous pensons que l'utilisation du terme « normal » est à proscrire.

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 ?

Au-delà de la lisibilité tarifaire, le modèle « C+S » présente l'avantage de bien séparer les responsabilités entre les OBL (Opérateur de Boucle Locale) et les entreprises utilisatrices.

L'inconvénient majeur de la mise en place de ce modèle réside dans l'impact économique sur le marché de détail et ses conséquences sur le marché de gros. Le fait de banaliser la composante « C » doit impérativement s'accompagner d'une homogénéisation à terme des structures d'interconnexion sur le marché de gros.

Pour les opérateurs fixes qui ne proposent pas d'offre illimitée, l'augmentation du chiffre d'affaires issu de la facturation du prix d'une communication banalisée en plus de celui du service (S) doit pouvoir être compensée, de préférence par une baisse sur le marché de détail.

Concernant les boucles locales mobiles, nous considérons que le chiffre d'affaires lié à la facturation à un prix fort de la communication en dehors des forfaits constitue une « anomalie historique » qui a permis aux opérateurs mobiles d'engranger des marges considérables pendant des années. Dès lors, nous pensons que le manque à gagner occasionné par la banalisation du « C » n'appellerait à aucune compensation.

Question n°6 : Que pensez-vous 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 » apparaît d'un premier abord comme étant le plus simple vis-à-vis du consommateur tout en facilitant considérablement la communication pour l'entreprise.

Cependant, comme le souligne l'Autorité, la suppression de la facturation du « C » depuis les boucles locales mobiles va avoir inexorablement une conséquence sur le marché de gros avec l'introduction d'un départ d'appel non régulé ex-ante.

Nous pensons que cela conduirait à une économie à deux vitesses pour les entreprises avec un delta de reversement susceptible d'être significatif, notamment pour les paliers bas, en fonction que l'appelant soit sur une boucle locale fixe ou mobile. Dans le cadre du marché de la relation client qui s'exerce sur des paliers bas, cette différence de reversement associée aux incertitudes par rapport à l'évolution de la répartition des origines fixes et mobiles, pourrait rendre ingérable le modèle économique.

Outre la menace sur l'existence même de ce marché, le modèle « P » pourrait avoir un effet inverse par rapport à son objectif et donner lieu à un « P » fixe différent d'un « P » mobile plus cher pour permettre aux entreprises de retrouver une certaine maîtrise de son économie.

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 » ?

Nous partageons l'analyse de l'Autorité quant à la meilleure prévisibilité des impacts du modèle « C+S » par rapport au modèle « P ».

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

Nous n'avons pas identifié d'autre modèle pertinent de tarification de détail permettant d'homogénéiser les boucles locales fixes et mobiles.

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.

La mise en œuvre du C+S aurait un impact lourd sur les SI (Système d'Information) de facturation et ce sur le marché de détail comme sur le marché de gros. Des modifications

substantielles seront à apporter dès le départ, y compris dans l'hypothèse d'une mise en œuvre progressive. Celle-ci pourrait même avoir pour effet de multiplier les travaux et de conduire à un coût global plus important.

Nous privilégions donc l'hypothèse d'une bascule à date précise qui, en dehors des aspects financiers, nous paraît beaucoup plus simple en termes de communication et de signal envoyé au marché.

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 ?

Nous sommes favorables au principe de bascule vers une tarification à la seconde dès la première seconde pour l'ensemble des paliers tarifaires facturés à la durée.

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 ?

Les impacts économiques d'une bascule vers une tarification à la seconde dès la première seconde peuvent fortement diverger en fonction des paliers tarifaires.

Sur les paliers bas, notamment les tranches 081 et 082, on distingue deux segments de marché :

- La relation client
- Le M2M (Machine to Machine)

L'économie du premier est basée sur la durée de la communication, une évolution vers une tarification à la seconde n'aurait donc pas ou quasiment pas d'impact.

En revanche, l'économie des services M2M dépend exclusivement de la composante fixe du coût de la communication.

Une bascule vers une tarification à la seconde doit ainsi s'accompagner de la mise en œuvre préalable de nouveaux tarifs à l'appel permettant de reproduire l'économie actuelle et d'un délai suffisamment long pour permettre aux services de migrer (une période d'au moins 2 ans paraît nécessaire). A cet effet, il nous semble particulièrement important de pouvoir rapidement disposer d'un tarif de 0,10 € /appel.

Pour les autres paliers, le passage d'une facturation par UT (Unité Téléphonique valorisée à 0,112 € TTC) à une facturation à la seconde aurait pour conséquence une perte de chiffre d'affaires d'une demie UT par appel en moyenne. Pour des communications d'un temps moyen de deux minutes, cette perte correspondrait à un quart d'UT par communication, soit environ 0,056 € TTC par minute, d'où une perte par palier d'environ :

- 0890 (0,12 € TTC/min) : 23%
- 0890 (0,15 € TTC/min) : 19%
- 0891 (0,22 € TTC/min) : 13%
- 0892 (0,34 € TTC/min) : 8%

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

Nous sommes favorables à l'abandon des tarifications horaires et mixtes qui est de nature à améliorer la lisibilité tarifaire pour le consommateur et faciliter la communication pour l'entreprise utilisatrice.

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 ?

L'intérêt pour nous de créer une gamme de paliers à l'acte est double :

- D'une part, comme le souligne l'Autorité, une telle gamme présente un intérêt indéniable en termes de lisibilité tarifaire. Le fait de connaître avant l'appel la tarification stricte qui va être appliquée peut en effet permettre de redonner confiance au consommateur, notamment pour des services fréquemment appelés
- D'autre part, le développement de la convergence et du multicanal passe par la possibilité de pouvoir communiquer sur des tarifs communs correspondants à une prestation à l'acte. Le besoin émerge aujourd'hui avec SMS+ et une demande de certaines entreprises de pouvoir communiquer sur un tarif identique que le service soit délivré en vocal ou en SMS.

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

Comme précisé ci-dessus, nous pensons qu'il est nécessaire d'avoir une gamme destinée à une utilisation multicanale, soit dans un premier temps commune à SMS+ pour les tarifs suivants : 0,05 €, 0,10 €, 0,20 €, 0,35 €, 0,50 €, 1 €, 1,50 € et 2 €.

Concernant des tarifs plus élevés, dont certains sont actuellement accessibles sur SMS+, il nous semble plus prudent de ne les ouvrir que dans un second temps. Ceci devrait permettre de pouvoir appréhender les risques qu'ils constituent en termes de dérive déontologique et de fraude et de mettre en place les outils nécessaires pour les contrer.

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

La tarification à l'appel peut potentiellement générer des abus notamment sur des paliers élevés (On constate actuellement ce type de problème avec le palier le plus haut du 0899, alors qu'il n'apparaît pas ou très peu dans le cas de paliers inférieurs). C'est pourquoi, nous recommandons, comme évoqué ci-dessus, de ne pas ouvrir de tarifs trop élevés dans un premier temps.

Des mesures pourraient cependant être nécessaires dès le départ comme la possibilité donnée aux opérateurs de filtrer les appels en fonction du numéro d'identifiant de la ligne appelante en cas d'abus constaté sur certains tarifs élevés.

Nous sommes tout à fait favorables à la mise en œuvre de règles déontologiques telles que celles évoquée par l'Autorité (engagement du prestataire de service à rappeler le client en cas

de coupure anticipée de l'appel). Cependant, tout le problème réside dans la difficulté de pouvoir imposer des règles au secteur en l'absence de consensus de l'ensemble des acteurs. Nous l'avons constaté dans le cadre des travaux entrepris par l'ACSEL et la FFT sur la qualité de service des SVA en 2010. C'est pourquoi ces travaux ont donné lieu à la publication d'un guide de bonnes pratiques laissé à la libre utilisation des acteurs.

Ces travaux devront être repris par la future instance déontologique et la tarification à l'appel devra faire partie des sujets à étudier.

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 ?

Futurs paliers à la durée	Futurs paliers à l'acte
0,06 €	0,05 €
0,09 €	0,10 €
0,12 €	0,20 €
0,15 €	0,35 €
0,20 €	0,50 €
0,30 €	1,00 €
0,40 €	1,50 €
0,50 €	2,00 €

Question n°17 : Que pensez-vous 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.

Le principe de mise en œuvre proposé par l'Autorité nous paraît être le plus pertinent et le moins impactant tant pour les opérateurs que pour les entreprises utilisatrices.

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 (0825 - 0826)	0,15 € /min
	0,15 € / min (0890)	0,20 € /min
5	0,224 € /min	0,30 € /min
6	0,336 € /min	0,40 € /min
6	0,562 € / appel	0,60 € / appel
7	1,351 € / appel + 0,336 € / min	2 € /appel

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'évolution de cette grille de paliers tarifaires doit s'effectuer en 2 temps :

- Création des nouveaux tarifs à l'appel
- Bascule des tarifs existants sur la grille cible.

La première étape doit permettre aux acteurs qui ne souhaitent pas que leurs services soient basculés vers la grille cible de migrer vers un autre tarif. Ceci est notamment vrai pour tous les services M2M comme précisé en réponse à la question 11.

Un délai minimum de deux ans nous semble nécessaire avant de pouvoir migrer vers la grille cible. En plus des développements nécessaires à effectuer par les différents opérateurs, il faudra laisser suffisamment de temps aux entreprises pour s'organiser, gérer les migrations éventuelles nécessaires et revoir l'ensemble de leurs moyens de communication pour les adapter aux nouveaux tarifs.

Il conviendrait cependant de ne pas multiplier les chocs pour les acteurs et de regrouper les évolutions structurantes. Ainsi, si des mesures telles que la mise en place du modèle « C+S », la refonte de la grille tarifaire où la bascule vers une tarification à la seconde dès la première seconde devaient être actées, une synchronisation serait préférable afin d'en limiter les impacts.

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 » ?

Depuis la promulgation de la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (loi Châtel) le 3 janvier 2008, la décision ARCEP 08-0512 du 12 mai 2008 stipulant que les numéros 081 peuvent être surtaxés et la loi de modernisation de l'économie (LME) promulguée le 4 août 2008, nous regrettons l'absence de numéros SVA non gratuits non surtaxés permettant aux entreprises de se mettre en conformité.

Aujourd'hui encore, les seules solutions possibles sont :

- L'utilisation d'un 080 qui implique la prise en charge de la totalité des coûts télécoms par l'entreprise, ce qui n'est pas demandé par la loi
- L'utilisation d'un numéro interpersonnel géographique ou non géographique (non géographique uniquement dans le cadre de la loi Châtel) qui, si elle évite à l'entreprise la prise en charge des coûts télécoms, présente de nombreux inconvénients en termes de qualité de service (gestion des pics de trafic, perte potentielle de fonctionnalités).

Nous sommes ainsi favorables à la création d'un palier (C banalisé ; S=0) utilisable pour les numéros spéciaux et compatible avec les dispositions de la loi « LME » dès lors que celui-ci permet aux entreprises de retrouver des conditions économiques comparables à celles des numéros interpersonnels. Cela doit donc nécessairement se traduire par des évolutions sur le marché de gros.

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 ?

Nous ne sommes pas concernés par cette question.

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 ?

Nous ne pensons pas qu'il soit pertinent d'étendre la gratuité au départ de l'ensemble des boucles locales mobiles pour le palier tarifaire libre-appel.

Ce palier, largement utilisé par de nombreuses entreprises, ne présente pas, de notre point de vue, de problème de lisibilité pour le consommateur. L'extension de la gratuité au départ des boucles locales mobiles constituerait un choc économique pour les entreprises qui les conduirait à migrer vers d'autres paliers ou d'autres numéros tels que les 09. A l'instar de la LME, une telle mesure serait de nature à provoquer un mouvement de masse de trafic SVA vers les numéros interpersonnels avec des effets désastreux sur le marché.

Nous pensons que la tranche libre appel devrait être préservée, quitte à constituer une exception dans l'hypothèse « C+S » dans la mesure où elle est bien comprise par le consommateur.

Aujourd'hui, le coût de collecte d'un 08088 depuis un réseau mobile est de l'ordre de 0,20 € HT ce qui, au regard des quelques sollicitations dont nous avons fait l'objet, apparaît comme étant rédhibitoire. Sans vouloir présumer de la position des entreprises, il nous semble qu'au-delà d'un coût de collecte de l'ordre de 0,05 € HT, il ne sera pas possible de trouver une place à un marché du totalement gratuit.

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

Pour les mêmes raisons que celles évoquées à la question n°22, la subdivision proposée ne nous semble pas pertinente.

Nous maintenons qu'il serait préférable de ne pas toucher à la tranche libre-appel telle qu'elle est aujourd'hui mais, en tout état de cause, s'il elle devait évoluer, nous estimons qu'une évolution globale vers un palier « C+S » avec S=0 aurait un impact moindre sur le marché.

Question n°24 : Quel 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 ?

Si le scénario retenu devait conduire à des migrations massives, un délai minimum de 2 ans serait nécessaire pour permettre aux entreprises de gérer les migrations tarifaires et la refonte de leurs moyens de communication.

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

Le besoin de pouvoir utiliser un palier tarifaire autre que le libre-appel pour les 3BPQ conformément à la LME est très fort et, sous réserve des conditions économiques sur le marché de gros, la possibilité de pouvoir appliquer un palier « C+S » avec S=0 à un 3BPQ devrait pouvoir y répondre de façon satisfaisante.

Dans la mesure où nous pensons que la lisibilité tarifaire s'exerce pour les 3BPQ à travers le MGIT et non via le format du numéro, le scénario à retenir devrait permettre d'appliquer ce palier tarifaire à n'importe quel 3BPQ sans nécessiter la moindre migration.

C'est pourquoi nous préconiserions le scénario 1.

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

Nous n'avons pas identifié de besoins particuliers en termes de fonctionnalité de tarification au numéro, notamment auprès de nos entreprises clientes.

Quoiqu'il en soit, nous pensons qu'il convient de considérer deux hypothèses dans le cadre de la mise en œuvre de la facturation au numéro :

- Hypothèse 1 : sans respect des plafonds tarifaires
- Hypothèse 2 : avec respect des plafonds tarifaires

Dans le premier cas, on peut penser que certaines entreprises pourraient être séduites par le fait de pouvoir changer librement de tarif tout en conservant leurs numéros. Nous considérons cependant qu'il existe un risque fort à introduire une facilité susceptible de conduire à une démarche inflationniste voire, à l'extrême, à une tendance quasi-suicidaire consistant à compenser une perte de chiffre d'affaires liée à une baisse de trafic par une hausse du prix unitaire.

Dans le second cas, l'intérêt devient extrêmement limité, puisqu'il n'est possible, à quelques exceptions près, que de baisser le tarif et nous n'y voyons qu'un intérêt minime.

Question n°27 : Comment percevez-vous la fonctionnalité de facturation 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 ?

Dans l'hypothèse 1, la mise en œuvre de la fonctionnalité de facturation au numéro reviendrait à mettre fin à toute corrélation entre le tarif d'un numéro et son format. Même s'il convient de relativiser la lisibilité actuelle, les numéros en 081 et 082 largement utilisés dans le cadre de la relation client sont généralement perçus comme étant peu chers ou tout du moins moins chers que les numéros en 089. La facturation au numéro constituerait alors un net pas en arrière du point de vue de la lisibilité tarifaire.

De ce fait, il conviendrait de renforcer les dispositifs actuels avec, par exemple, un message particulier pour alerter les clients de ces services quand le prix d'un service a évolué à la hausse.

Par ailleurs, cette hypothèse présenterait un fort risque de fraude. En effet, la facturation au numéro permettrait aux éditeurs indéliçats de disposer d'un formidable outil au service d'une créativité toujours plus débordante.

Il serait ainsi extrêmement facile, pour un entreprise malveillante, de piéger le consommateur en appliquant une tarification élevée à un numéro anciennement rattaché à un palier bas, tout en ne respectant pas correctement les obligations d'information tarifaire.

Dans l'hypothèse 2, nous pensons que la fonctionnalité de facturation au numéro n'aurait que peu d'effet en termes de lisibilité tarifaire et que, dans ces conditions, les dispositifs d'information tarifaire existants devraient suffire.

Ces éléments nous confortent dans notre position consistant à considérer que la mise en œuvre d'une fonctionnalité de facturation au numéro est prématurée au regard de l'intérêt qu'elle constitue et des risques qu'elle comporte.

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 ?

Nous identifions deux solutions techniques possibles permettant la mise en œuvre de la tarification au numéro :

- Une solution via le protocole de signalisation
- Une solution avec base de données centralisée.

Pour pouvoir répondre à la question posée, il convient d'étudier la faisabilité de telle ou telle solution mais surtout d'en étudier la pérennité.

Pour ce faire, il est indispensable de tenir compte du contexte d'évolution technologique dans lequel nous nous trouvons comme évoqué à la question 1.

Solution via le protocole de signalisation :

Aujourd'hui, le protocole SS7 permettrait la mise en œuvre de la facturation au numéro via la transmission des impulsions de taxe (ITX).

En effet, la fonctionnalité « modulation tarifaire » permet par modification de la fréquence d'impulsion de l'ITX de changer le tarif. Cela peut être fait en cours de communication mais également de façon statique, une fréquence d'impulsion donnée et donc un tarif donné correspondant à un numéro donné.

Cela nécessiterait l'implémentation de cette fonctionnalité chez tous les opérateurs SVA et chez tous les OBL. Or aujourd'hui seuls certains OBL fixes comme France Telecom, SFR ou Numéricable l'ont implémentée.

Si la mise en œuvre de cette fonctionnalité nous paraît relativement simple pour un opérateur fixe, qu'il soit opérateur SVA ou OBL, nous ne pouvons pas préjuger de ce que cela représente pour un opérateur mobile, avec, entre autres, la problématique du prépayé. Si des développements lourds non pérennes, notamment au niveau des réseaux, s'avéraient nécessaires, il est bien évident que cette solution serait à proscrire.

Dans le cadre de notre étude technique évoquée en réponse à la question n°1, nous avons mis en évidence l'existence de fonctionnalités de tarification avancée natives dans la normalisation internationale SIP/IMS.

Une incertitude forte demeure sur le calendrier de mise en œuvre de ces solutions et les positions des opérateurs sont divergentes. Nous pensons qu'il ne faut en aucun cas confondre l'extinction des réseaux TDM et la capacité des opérateurs à recevoir des informations de tarification avancée via des interconnexions SIP pour pouvoir facturer leurs abonnés quels qu'ils soient.

Ainsi, si des travaux multilatéraux étaient engagés rapidement et donnaient lieu à une mobilisation générale, nous pensons que des solutions pourraient voir le jour à un horizon de cinq ans.

Solution avec base de données centralisée :

Cette solution consisterait à partager l'information tarifaire entre opérateurs de la chaîne de valeur via une base de données centralisée : les opérateurs SVA y renseigneraient les tarifs de leurs numéros que les OBL pourraient récupérer pour facturer correctement leurs abonnés.

Un parallèle est alors à faire avec l'APNF (Association de la Portabilité des Numéros Fixes) qui a mis en place une base de données centralisée des numéros portés permettant aux opérateurs de router efficacement les appels mais également de facturer correctement les reversements relatifs aux SVA.

Il pourrait ainsi être envisagé de reproduire le concept voire même de mutualiser la solution en utilisant un mécanisme de préfixage des appels, un préfixe donné correspondant à un tarif donné.

Nous émettons cependant de sérieuses réserves quant à la pertinence de cette solution :

- Mutualisation : nous ne sommes pas convaincus qu'il serait judicieux de mutualiser une telle solution avec l'APNF compte tenu des objectifs ambitieux qui attendent l'APNF dans un futur court et moyen terme et les impacts conséquents sur le système d'information centralisé
- Coûts et délais de mise en œuvre : même mutualisée, cette solution nous paraît complexe à mettre en œuvre. Elle nécessiterait un développement du système d'information APNF qui n'a pas été conçu pour traiter cette problématique. Se poserait alors la question du financement des développements et de la séparation des coûts entre des finalités très différentes. Indépendamment des coûts de développement de leurs SI, les opérateurs auraient à supporter des coûts de gestion pour alimenter et/ou interroger la base de données
- Effets de bords : il est à craindre que ce dispositif ait des effets de bords pouvant être très préjudiciables au marché. A l'image de ce qui est constaté à l'APNF, il est illusoire d'espérer que la totalité des acteurs pourront être interfacés à un même

système centralisé. Il y aura donc forcément des opérateurs SVA annonçant et croyant appliquer des tarifs qui ne seront pas appliqués par certains OBL avec des conséquences tant au niveau des consommateurs que de la facturation entre opérateurs

- Enfin, ce dispositif ne s'inscrit pas dans la pérennité comme nous l'avons évoqué précédemment.

Une étude technique approfondie serait nécessaire pour pouvoir comparer les coûts et délais de mise en œuvre de chacune des solutions.

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

La fonctionnalité de modulation tarifaire en cours d'appel correspond à une demande très forte de la part des entreprises.

Elle offre l'avantage de permettre à une entreprise de fédérer l'ensemble de ses services derrière un seul numéro avec un tarif propre à chaque composante de service. Elle permet également d'optimiser le traitement des appels en appliquant par exemple une tarification différente en fonction de la période de la journée (gestion de pointes de trafic, promotions, ...). Elle permet enfin de répondre à des situations particulières, voire exceptionnelles telles que des situations de crise et d'adapter le tarif en conséquence.

En outre, elle présente l'intérêt fondamental de pouvoir passer d'un état non surtaxé à un état surtaxé, fonctionnalité très attendue à la fois par les entreprises, les consommateurs et les pouvoirs publics.

Nous sommes convaincus que la mise en œuvre de cette seule fonctionnalité serait de nature à mettre fin à une grande part de l'insatisfaction actuelle des consommateurs et à restaurer une véritable confiance par rapport aux SVA. Nous sommes convaincus également que si cette fonctionnalité avait pu être mise en œuvre dès le milieu des années 2000, comme nous l'avions appelée de nos vœux, nous n'aurions pas eu à supporter les conséquences des lois Châtel et LME sur le marché des SVA. Enfin, nous sommes persuadés qu'en l'absence de mise en œuvre d'une telle fonctionnalité, nous continuerons à subir de nouvelles mesures législatives qui, en voulant corriger certaines pratiques contestables, pénalisent l'ensemble du marché.

Par ailleurs, la modulation tarifaire apporterait une réponse satisfaisante aux exigences de ces mêmes lois Châtel et LME en permettant à une entreprise de conserver son service après-vente sur un numéro unique. Il est à noter qu'une conséquence très négative de ces textes de loi a été la sortie des services après-vente des numéros uniques des entreprises. Ils se sont retrouvés isolés sur des numéros dédiés, le plus souvent en 09, ce qui a constitué un véritable retour en arrière pour le consommateur.

Question n°30 : Si vous deviez envisager 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 ?

Nous identifions deux solutions techniques possibles permettant la mise en œuvre de la modulation tarifaire :

- Une solution via le protocole de signalisation
- Une solution avec échange de tickets de taxation (CDR).

Comme nous l'avons exprimé lors de la réponse à la question 28, la préconisation d'une solution doit tenir compte de sa pérennité.

Solution via le protocole de signalisation :

La solution est identique à celle proposée à la question 28.

Elle présente cependant le fort désavantage de ne pas permettre aujourd'hui à un OBL d'opposer à un abonné les éléments justifiant de son parcours sur les tarifs des composantes d'un service.

Cet inconvénient disparaît dans un monde SIP/IMS, le cadre normatif permettant à la fois à l'OBL de disposer de toutes les informations nécessaires sur le parcours de son client dans la tarification mais également de l'informer en temps réel, par exemple via l'afficheur, du tarif appliqué et du total consommé.

Solution avec échange de tickets de taxation (CDR) :

Cette solution présente l'avantage de ne pas nécessiter d'investissements lourds (pas d'investissement réseaux notamment) puisqu'elle consiste à intégrer dans les SI de facturation des tickets normalisés (CDR), pratique déjà utilisée par certains opérateurs tels que les opérateurs mobiles dans le cadre du roaming international.

Par contre, elle génère des coûts de gestion, puisque les opérateurs doivent se transmettre offline ces informations et pose des problèmes d'implémentation pour les solutions prépayées.

Si nous sommes convaincus de l'intérêt à terme de bénéficier de cette fonctionnalité, nous pensons que la mise en œuvre d'une solution « court terme » doit dépendre :

- D'une analyse complète de ses impacts en termes de développements et coûts de gestion
- Du délai de mise en œuvre de la solution cible SIP/IMS.

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 ?

Aujourd'hui, un numéro faisant l'objet d'une modulation tarifaire (sur les boucles locales qui le permettent) est indexé sur un tarif maximum. Cette contrainte, indispensable avant la mise en œuvre du MGIT, pourrait être levée sous réserve d'une information :

- Au niveau du MGIT sur le tarif d'entrée dans le service ainsi que sur le fait que celui-ci est susceptible d'évoluer au cours de l'appel
- Systématique avant tout changement de tarif
- ...

Dans ces conditions, nous ne considérons pas que la fonctionnalité de modulation tarifaire soit préjudiciable pour les clients de ces services en termes de lisibilité.

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

Un acquittement obligatoire de l'appelant avant toute évolution à la hausse, notamment sur les paliers les plus hauts, pourrait constituer une mesure appropriée pour limiter les abus possibles. A noter que cette fonctionnalité est possible dans le cadre normatif SIP/IMS.

Question n°33 : Que pensez-vous d'un mécanisme permettant 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 ?

Ce mécanisme présente l'avantage de ne pas surtaxer l'accueil d'un service en ne faisant démarrer la facturation de la composante « service » qu'à partir du moment où l'appelant est acheminé, soit vers un service automatisé, soit vers un téléconseiller (dès lors que ce dernier est disponible). Les services après-vente (LME) pourraient ainsi venir à nouveau se raccrocher aux numéros uniques des entreprises.

Par contre, il ne permettrait pas de passer d'une arborescence du service à une autre avec arrêt de la facturation de la composante « service » : une fois qu'un abonné est sur un service surtaxé, il ne pourrait plus bénéficier de la non-surtaxation de l'attente et ne pourrait pas accéder aux services LME sans renuméroter.

Nous pensons cependant, qu'à minima, un tel mécanisme est indispensable si l'on veut pouvoir préserver et développer le marché de la relation client des SVA.

En termes de mise en œuvre, il présente l'avantage d'être beaucoup moins complexe qu'un dispositif complet de modulation tarifaire.

Nous pensons qu'un usage basique de l'ITX qui constituerait un « top départ » facturation pourrait permettre sa mise en œuvre. Nous souhaitons qu'un tel chantier puisse être objectivement instruit par les opérateurs.

Enfin, une autre solution que nous n'avons pas explorée à ce stade, consisterait à mettre en œuvre une fonctionnalité de re-routage qui permettrait d'accéder à un service via un numéro non-surtaxé avant de rebondir sur un numéro surtaxé.

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 ?

Nous sommes favorables à un tel mécanisme qui constitue une solution intermédiaire entre le mécanisme décrit à la question 33 et une solution de modulation tarifaire complexe.

Il permettrait, à tout moment dans l'arborescence du service, de revenir à un menu ou sous-menu d'accueil avec arrêt de la facturation de la composante « service ». Une attente non surtaxée pourrait ainsi être généralisée, de même que la possibilité laissée à l'appelant, à tout instant, d'accéder aux services LME.

Si le delta technique et financier permettant de passer du mécanisme décrit à la question 33 à celui-ci n'est pas trop important, nous pensons que ce dispositif est celui qu'il faut privilégier.

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

Nous pensons qu'il est pertinent de réduire le nombre de tranches distinctes qui s'élève aujourd'hui à 12.

Des travaux sont actuellement en cours au sein de la fédération des télécoms et, dans la mesure où il nous semble indispensable d'aligner les catégories de la signalétique tarifaire sur les valeurs des différents plafonds réglementaires, nous pensons que les résultats de ces travaux doivent être attendus avant toute décision d'encadrement tarifaire.

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

Nous ne voyons aucun inconvénient à la fermeture de la tranche 0884.

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

Cf. réponse à la question 35.

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 ?

Le découpage proposé par l'Autorité apporte en effet une réponse à la problématique de la saturation de 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 ?

Nous sommes très favorables à la création d'une tranche dédiée aux services susceptibles de faire l'objet d'un filtrage par un système de contrôle parental.

Nous pensons que c'est le moyen le plus simple permettant d'isoler les dits services et le plus compréhensible tant pour les entreprises que pour les consommateurs.

Le choix de la tranche 0895 avec tarif libre nous paraît pertinent.

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

Nous sommes très favorables à l'attribution des numéros longs commençant par 08 par bloc de 1000. Nous défendons depuis plusieurs années l'intérêt d'une réduction de la granularité d'attribution des numéros longs en général et commençants par 08 en particulier.

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 ?

Nous saurions d'ores et déjà attribuer à chaque bloc ABPQM un palier tarifaire différent de celui des blocs adjacents.

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 ?

Nous n'utilisons pas de numéros de la tranche 0850.

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) ?

Nous pensons qu'il est normal que, dans le cas des numéros gratuits (C=0 ; S=0), l'opérateur de départ facture une prestation de départ d'appel à l'opérateur d'arrivée.

Nous ne sommes cependant pas certains que le cadre réglementaire permette l'existence d'un véritable marché des SVA totalement gratuits.

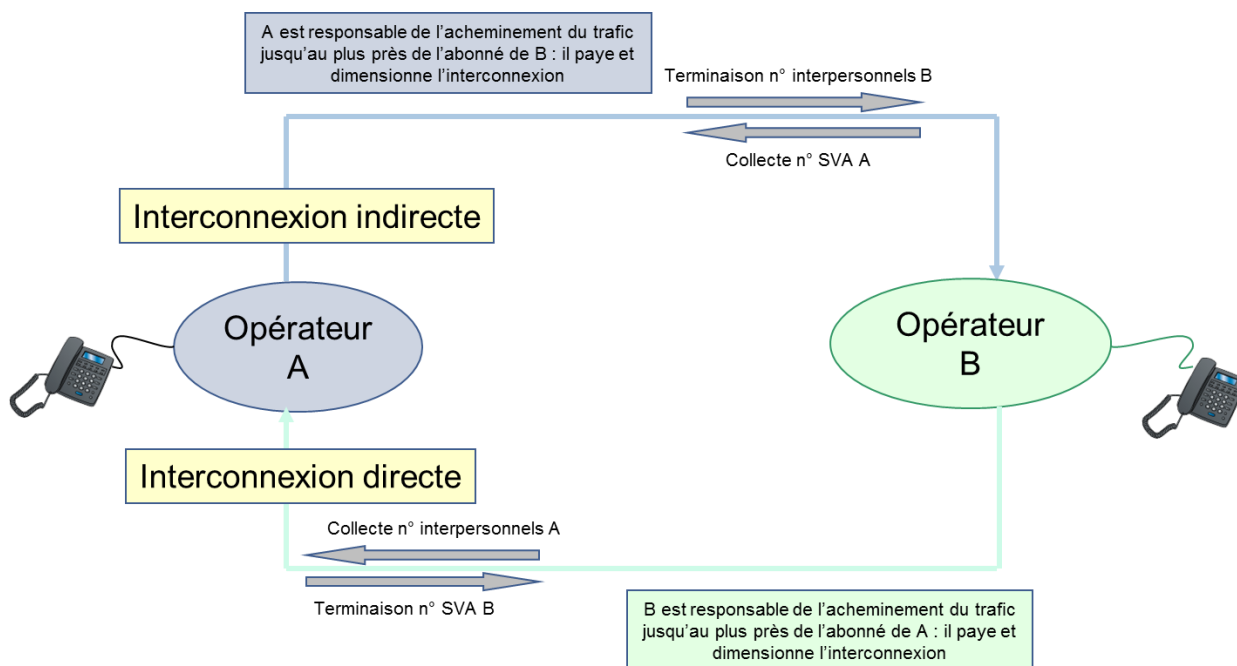
Si l'Autorité rappelle que les principes, notamment tarifaires, définis par la décision n°2007-0213 peuvent être précisés par des décisions de règlements de différends, nous souhaitons insister sur le fait que l'engagement d'une procédure de règlement de différend n'est pas acte anodin chez un opérateur. Il l'est d'autant moins quand il s'agit, pour un opérateur de taille modeste, d'affronter un acteur nettement plus important sur le marché. Par ailleurs, un règlement de différend peut avoir des conséquences lourdes dans les relations autres que peuvent nouer deux acteurs entre eux.

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) ?

Nous regrettons que, dans le modèle de tarification de gros, cible qu'elle propose, l'Autorité ne tienne pas compte des modèles actuels d'architectures d'interconnexion.

Les architectures d'interconnexion indirecte et directe, qui s'appliquent respectivement aux numéros SVA et aux numéros interpersonnels sont très différentes et très structurantes par rapport à la pertinence de tel ou tel modèle cible.

Le schéma ci-dessous illustre le modèle actuel :



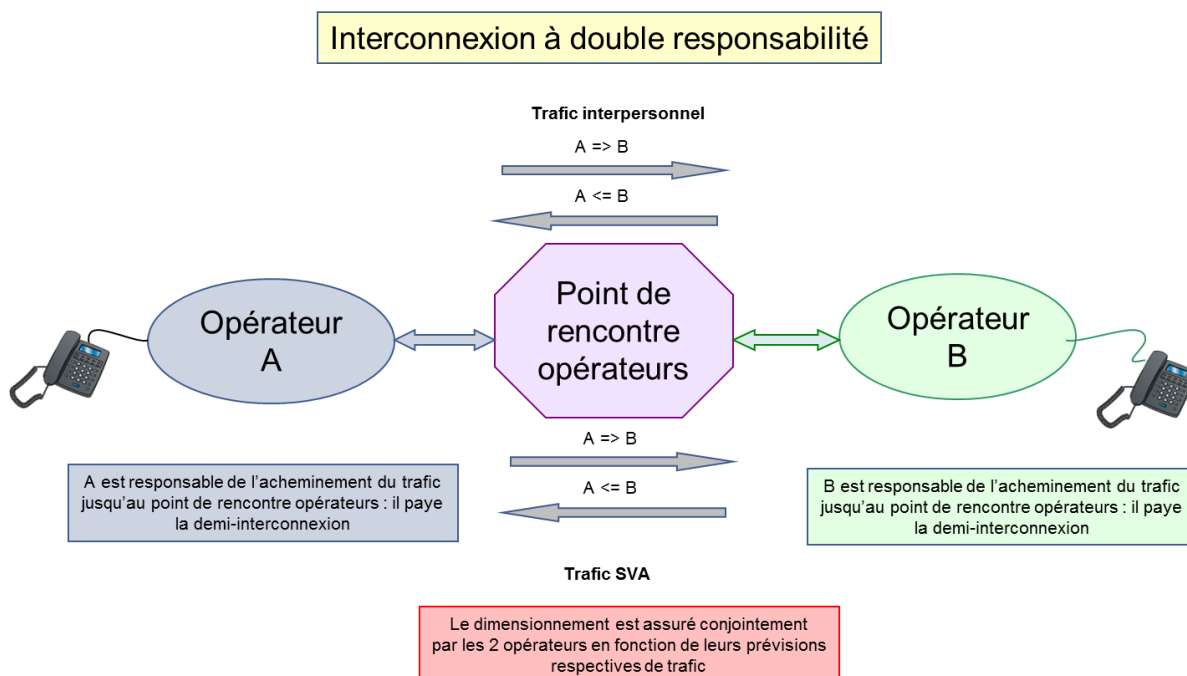
Dès lors que l'Autorité préconise le modèle « C+S » avec un C banalisé (C « SVA » = C « interpersonnel »), sa mise en œuvre ne peut se faire de manière cohérente que s'il y a homogénéisation des modèles d'interconnexion sur le marché de gros.

L'exemple le plus frappant illustrant cette nécessité est le palier non gratuit non surtaxé (C + S = 0). Ce palier n'a d'intérêt que s'il répond aux besoins des entreprises qui est d'utiliser un numéro SVA dont le coût de la communication ne soit pas à leur charge. C'est en théorie ce que permet le C+S=0 mais, en pratique et dans le modèle actuel, l'opérateur A, pour collecter un appel SVA doit aller chercher le trafic en propre ou via un tiers au plus près de l'opérateur B de l'appelant. Il doit donc assumer la totalité des coûts de transit liés à l'acheminement de la communication. En toute logique, ces coûts seront répercutés à l'entreprise utilisatrice. De ce fait, un tel numéro représentera une charge pour elle et ne constituera pas une alternative satisfaisante aux numéros interpersonnels. En effet, pour ces derniers, c'est à l'opérateur B de l'appelant d'assumer les coûts de transit pour aller remettre l'appel au plus près de l'opérateur A.

S'il n'apparaît pas raisonnable de modifier le modèle actuel dans le cadre des interconnexions TDM, il nous semble indispensable de réfléchir à un modèle d'interconnexion SIP qui permette d'apporter des solutions à la problématique soulevée.

Nous pensons que l'existence de deux architectures distinctes qui s'explique par des raisons historiques (ouverture du marché de télécoms, marché de la sélection du transporteur, nombre de CAA dans le réseau de l'opérateur historique, ...) n'a plus raison d'être dans la perspective d'interconnexions SIP. Les réseaux NGN permettent de limiter drastiquement les points d'interconnexions entre opérateurs, les notions de géographie et de longue distance devenant très relatives. Enfin, les interconnexions SIP permettent une souplesse bien plus importante pour adapter le dimensionnement à la réalité du trafic.

C'est pourquoi, nous préconisons, dans le cadre des interconnexions SIP, l'abandon du modèle actuel TDM au profit d'un modèle d'architecture unique illustré par le schéma suivant :



Le principe de ce modèle est que deux opérateurs mettent en place une interconnexion entre leurs réseaux au niveau d'un point de rencontre opérateurs, qui pourrait être un data center quelconque, chacun ayant la responsabilité de l'acheminement et du trafic jusqu'à ce point de rencontre. Chaque opérateur dimensionne en fonction de la somme des prévisions de trafic des deux opérateurs.

Pour des raisons de sécurisation, ce point pourrait, voire même devrait être redondé. Par contre, nous pensons qu'il n'y a pas de justification à devoir multiplier les points d'interconnexion dans un souci de couverture de l'ensemble du territoire.

Ce modèle ne remet en cause ni les responsabilités de chacun des opérateurs, ni les prestations de terminaison et départ d'appel. En revanche, il permet une optimisation technique et financière, puisqu'une seule architecture d'interconnexion est nécessaire pour acheminer l'ensemble du trafic échangé entre deux opérateurs.

D'un point de vue qualité de service, l'intérêt de ce modèle est, qu'en cas d'incident, les deux opérateurs sont directement impactés et, de ce fait, sont mutuellement motivés pour rétablir le service dans les plus brefs délais. Par ailleurs, l'IP permet aux deux opérateurs de répondre beaucoup plus rapidement à des problèmes de dimensionnement.

Ainsi, communications interpersonnelles et SVA suivent le même chemin et les conditions économiques deviennent similaires (la seule différence reste la TA versée à l'opérateur appelé qui ne constitue cependant plus d'enjeu à terme compte tenu de son évolution très forte à la baisse). Un numéro SVA « C+S=0 » devient de fait attractif pour les entreprises sans

pénaliser celles qui ont fait le choix et veulent conserver un numéro interpersonnel puisque les architectures techniques sont identiques.

Le modèle de tarification de gros cible proposé par l'ARCEP doit donc s'accompagner d'une évolution des modèles d'architectures d'interconnexion et ce, dans l'optique du déploiement des interconnexions SIP pour ne pas remettre en cause les modèle TDM existants.

Question n°45 : Quelles sont les prévisions d'investissement 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 ? Quelle est, selon vous, la meilleure manière de répartir leur financement entre les différents acteurs de la chaîne de valeur ?

Nous ne sommes pas favorables à une augmentation des taux de peines et soins qui pourrait avoir un effet déstabilisateur sur le marché.

Nous pensons, comme le laisse entendre l'Autorité, que le taux de peines et soins n'est pas le meilleur moyen pour les OBL de recouvrer des investissements qui leur bénéficient par ailleurs. Il est en effet de l'intérêt de tous les acteurs que ce marché des SVA puisse continuer à se développer. L'accès au SVA fait partie des services que l'OBL offre à ses abonnés et c'est à ce titre qu'il devrait recouvrer les coûts liés aux investissements relatifs aux évolutions des SVA.

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 ?

Compte tenu du développement attendu des interconnexions SIP entre opérateurs, il ne nous paraît pas opportun d'introduire dans le modèle de gros cible une composante tarifaire complémentaire qu'elle soit à l'usage ou à la capacité.

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 ?

Nous pensons que la terminologie est une question majeure qui est trop souvent sous-estimée (exemple des lois Châtel et LME restreignant l'usage des numéros surtaxés sans que la notion de surtaxe n'ait été définie préalablement).

Cette question doit être traitée rigoureusement avec l'ensemble des parties prenantes et notamment les associations de consommateurs. C'est pourquoi, nous pensons qu'elle doit faire l'objet d'une étude complète spécifique indépendante de cette consultation.

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

Nous pensons que le lien établi entre la surtaxation d'un tarif et la valeur strictement positive de la composante « S » est pertinent dès lors que la composante « C » permet de couvrir l'ensemble des coûts télécoms sur le marché de gros (cf. réponse à la question 44).

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) ?

Nous ne pensons pas que l'ensemble des numéros surtaxés ne doit plus être utilisé comme identifiant de la ligne appelante.

Si nous partageons pleinement la nécessité de devoir lutter contre les pratiques frauduleuses d'appels à rebonds (« ping call »), de nombreuses entreprises utilisent leur numéro SVA comme identifiant de la ligne appelante lorsqu'elles appellent leurs clients pour permettre à ces derniers de les identifier. Il conviendrait de ne pas pénaliser ni ces entreprises ni leurs clients pour des pratiques dont ils ne sont pas responsables.

Question n°50 : Pensez-vous que l'interdiction d'utilisation des numéros surtaxés comme identification de la ligne appelante 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) ?

Nous pensons en effet que l'interdiction des numéros surtaxés comme l'identification de la ligne appelante doit être limitée aux numéros surtaxés associés aux paliers les plus élevés pour les raisons évoquées à la question précédente.

Le marché de la relation client est globalement positionné sur des tarifs inférieurs ou égaux à 0,15 €/min, soit essentiellement sur des tranches en 081 et 082. Nous pensons donc que l'interdiction devrait être limitée aux seules tranches en 089.

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 tant qu'OBL, nous serions en mesure de casser les appels entrant sur notre boucle locale avec les numéros d'identifiant visés par l'évolution réglementaire.

En tant qu'opérateur SVA, nous pourrions insérer dans nos contrats une clause interdisant l'utilisation de ces mêmes numéros comme identifiant d'appelant.

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

Nous prenons activement part aux travaux sectoriels sur les aspects déontologiques.

L'urgence est aujourd'hui de pouvoir faire évoluer et appliquer les règles déontologiques. Les travaux entrepris par l'ACSEL et la FFT dans ce sens ont mis en évidence des difficultés voire l'impossibilité de pouvoir avancer en l'absence d'une instance déontologique.

Depuis, le secteur travaille à la mise en place d'une association « SVA+ » avec un objectif de création dans les prochaines semaines. La mission première de cette instance sera de valider une nouvelle version des règles déontologiques afin qu'elles puissent être intégrées au plus vite dans les différents contrats entre les acteurs de la chaîne de valeur.

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 ?

L'utilisation d'un NFB nous paraît appropriée pour accéder à un serveur d'information sur la conservation du numéro mobile. Une réflexion sur une extension éventuelle au processus de conservation des numéros fixes sera en effet à mener dans un second temps.

Nous n'avons pas de remarques 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 ?

En tant qu'opérateur d'entreprises, nous ne sommes pas demandeur de NFB pour des services tels que le rappel du dernier appelant ou le masquage appel par appel mais nous comprenons leur intérêt sur le marché résidentiel.

Question n°55 : Que pensez-vous de l'utilisation des codes de la norme « human factors » pour se substituer au besoin de fonctionnalité banalisé ?

Cf. réponse à la question n°54.

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 ?

Nous ne voyons pas d'inconvénient au principe de retenir le format 510P à 515P pour les nouveaux préfixes de conservation du numéro mobile et n'avons pas de contraintes calendaires par rapport à 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 ?

Nous sommes favorables à la proposition de réserver une tranche d'un million de numéros pour l'usage technique interne des opérateurs et nous serions très probablement amenés à l'utiliser.

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

Nous sommes favorables au gel de 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 ?

La question des évolutions à long terme du plan de numérotation est une vaste question qui mérite à elle seule une consultation dédiée comme ce fut le cas en 2005.

Nous pensons que des réflexions régulières sur ces questions sont utiles et nécessaires et nous réservons notre réponse à un cadre plus adapté.