

**Réponse d'ATOS WORLDLINE à la**

**CONSULTATION PUBLIQUE du 29 juillet 2011**

**SUR l'Evolution du plan de numérotation relative**

**aux numéros courts et aux numéros longs**

**commençant par 08**

**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 ?

Le plus important est d'améliorer radicalement la lisibilité et la transparence pour les consommateurs et les éditeurs dans le but de redynamiser le marché.

Il faut veiller à la compétitivité du canal SVA en s'assurant du niveau raisonnable des tarifs des opérateurs sur chaque segment de la chaîne de valeur de façon à ne pas déstabiliser les équilibres économiques actuels.

Les éléments clés à respecter pour que la réforme soit un succès sont les suivants :

- Nous considérons que le choix du tarif associé au service est de la responsabilité de l'éditeur. La qualité du service doit être présente indépendamment du prix du service et ce prix est fixé librement par l'éditeur dans un contexte concurrentiel.
- Nous souhaitons qu'un mécanisme de modulation tarifaire applicable sur toutes les boucles locales et à tous les tarifs SVA soit mis en place ; cette évolution permettrait de développer l'attente non-surtaxée et l'usage des portails multiservices vocaux 3BPQ pour la plus grande satisfaction aux consommateurs et aux éditeurs.
- La signalétique commune est nécessaire en terme de lisibilité tarifaire pour le consommateur et nous y sommes bien sûr favorables. Nous insistons sur le fait que celle-ci doit intégrer le palier NSNG (Non Surtaxé Non Gratuit) et les nouveaux paliers facturés à l'appel (cf. grille proposée ci-dessous).
- Pour pérenniser le marché, la modernisation de la structure tarifaire des SVA doit se faire avec le maintien des équilibres économiques actuels où chacun se rémunère de façon raisonnable en fonction de la réelle valeur apportée.

**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 ?

C'est une condition indispensable pour restaurer la confiance des consommateurs. Il faut le faire de façon franche et nette pour bien marquer la rupture avec le passé.

**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 ?

Cela semble la seule démarche intelligible par le consommateur et va dans le sens de lui redonner confiance et ainsi de créer les conditions d'une nouvelle dynamique au marché.

**Question n° 4.**

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

Oui, les descriptions de l'Autorité nous semblent suffisamment précises et complètes pour couvrir l'ensemble des offres de détail disponibles actuellement.

**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 ?

L'avantage du modèle « C+S » est une bien meilleure perception de la chaîne de valeur par l'appelant à l'instar du SMS, (50 centimes pour le tsunami + prix d'un SMS).

L'inconvénient est le manque à gagner pour les opérateurs départ s'il n'y a pas de répercussion possible sur les tarifs des forfaits : il faut donc se donner du temps pour la prise en compte de cette évolution afin de réduire l'impact économique pour l'opérateur départ.

L'impact économique pour l'opérateur d'arrivée dépend du modèle de gros :

- A terme, dans un mode d'interconnexion des réseaux opérateurs à un point d'échange IP, le coût d'acheminement ne donne pas lieu à refacturation entre l'opérateur départ et l'opérateur d'arrivée (bill & keep) ; dans ce contexte, le modèle de gros cible proposé par l'Autorité (page 48) convient tout à fait.
- Dans le cadre de l'interconnexion TDM actuelle, l'acheminement est facturable en totalité par l'opérateur appelant via la composante « C ». Ce dernier devrait donc acheter la TA à l'opérateur appelé pour les SVA comme c'est le cas pour les communications interpersonnelles ; ce modèle économique permettrait de répondre au problème de la création d'un palier SVA non gratuit non surtaxé à un tarif équivalent aux 09 pour les éditeurs.
- Le plus important pour nous est de trouver un accord sur la solution cible et d'avancer rapidement vers ce nouveau mode d'interconnexion.

**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 ?

En l'absence de visibilité sur le coût du départ d'appel mobile et sur son encadrement réglementaire, ce modèle est à écarter car il détériore fortement les conditions économiques pour les éditeurs. Si l'Autorité pouvait donner des assurances sur la convergence entre DA et TA mobile, le constat serait différent.

Un autre effet très variable, à prendre en compte, serait la forte montée des appels en provenance des mobiles dont l'impact dépend du niveau du DA mobile.

**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 » ?

Effectivement, on constate une meilleure prévisibilité des impacts du modèle « C+S » par rapport au modèle « P ». La situation sera totalement prévisible sur le modèle « C+S » dès que les composantes du modèle de gros seront définies et encadrées (TA, DA et P&S pour les fixes et les mobiles)

**Question n° 8.**

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

Il existe une variante du modèle actuel dans laquelle l'air time est bien considéré comme « C » normal et où « S » sur le fixe est maintenu en l'état.

Le gros inconvénient de ce modèle est son absence d'homogénéité du point de vue du marché de gros et du point de vue des consommateurs, mais si on considère qu'à terme DA tend vers 0 (ou BPN seul), le schéma est valide également.

**Question n° 9.**

Quel scénario de mise en place préféreriez-vous ? Quel calendrier vous semblerait le plus adapté ?  
Merci d'expliquer les raisons motivant vos réponses.

Le changement doit être opéré en une seule fois (scénario 2 décrit par l'Autorité) avec un délai suffisamment long pour permettre aux acteurs de se préparer et aux entreprises de revoir leur communication.

La communication sur ce changement doit être faite rapidement. Le message sera ainsi plus fort et mieux perçu par les consommateurs, c'est un des facteurs clés de succès de cette réforme.

**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 y sommes favorables puisqu'elle favorise la transparence.

Au moment de cette bascule, il faut prévoir une revalorisation des tarifs par minute pour prendre en compte le remplacement des tarifs en UT par des tarifs à la seconde (maintien de l'équilibre économique). Des paliers facturés à l'appel (forfait) devront aussi être créés préalablement pour permettre aux applications qui sont financées par les « crédits temps » des 082 ou les « charges d'établissement d'appel » des 081, de conserver leurs modèles économiques.

**Question n° 11.**

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

Pour les numéros en ITX, il faut répercuter une majoration de 0,5 UT par appel ce qui donnerait + 6 centimes par minute (+17%) sur les 0892 (avec un Temps Moyen de Communication < 1 minute) dans le cas des applications « self care ».

Pour les services qui utilisent les charges d'établissement d'appel des 0811 et les crédits de temps des 0820 (monétique, télésurveillance, M2M), la facturation à la seconde n'est pas adaptée et il est nécessaire de disposer de tarifs à l'appel voisins de la moyenne facturée.

**Question n° 12.**

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

Nous y sommes également favorables parce que cet abandon favorise la transparence et permet de proposer un choix simple et clair aux consommateurs.

**Question n° 13.**

Quel est pour vous l'intérêt de créer une gamme de paliers à l'acte ? Quels en seraient les inconvénients ou difficultés éventuels ?

La gamme à l'acte correspond à un besoin comme le montre l'étude Harris diligentée par l'Autorité et comme l'illustre le succès de cette approche avec SMS+. Les systèmes de télésurveillance et les systèmes monétiques ont également besoin de paliers à l'acte comme indiquée ci-dessus.

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

**Question n° 14.**

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

La gamme doit être en cohérence avec les travaux ACSEL-FFT sur l'évolution de la grille tarifaire et avec les paliers tarifaires de SMS+ pour ne pas risquer de désorienter une fois de plus les consommateurs.

Une 1<sup>ère</sup> gamme à ouvrir en priorité doit permettre de répondre aux besoins couverts par la grille actuelle : 0,05€ ; 0,10€ ; 0,20€ ; 0,30€ ; 0,50€ ; 0,80€ ; 1,00€ ; 1,50€.

Dans une 2<sup>ème</sup> gamme à ouvrir à terme, des tarifs plus élevés (sous réserve de la mise en place d'un dispositif de lutte contre la fraude) doivent offrir une cohérence avec les autres canaux (SMS+) : 2,00€ ; 3,00€ ; 4,50€ ; etc.

**Question n° 15.**

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

La difficulté est de mettre en œuvre des mécanismes simples et à iso-économie.

Il faut renforcer l'encadrement déontologique et donner la possibilité au consommateur d'obtenir les informations de l'éditeur sans devoir rappeler le service (mise en place de l'information de l'éditeur dans une phase non surtaxée ou dans un annuaire).

Le renforcement de la signalétique et du contrôle de la bonne mise en œuvre du MGIT peuvent être utiles.

**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 ?

Pour améliorer la lisibilité et la transparence, il est préférable de choisir des tarifs « arrondis », plus facilement mémorisables par les consommateurs.

Futurs paliers à la durée	Futurs paliers à l'acte
0,06 € / min	0,05 € / appel
0,09 € / min	0,10 € / appel
0,12 € / min	0,20 € / appel
0,15 € / min	0,30 € / appel
0,20 € / min	0,50 € / appel
0,30 € / min	0,80 € / appel
0,40 € / min	1,00 € / appel
0,50 € / min	1,50 € / appel
	2,00 € / appel
	3,00 € / appel
	4,50 € / appel

**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.

Comme nous l'indiquons en réponse à la question 11, nous souhaitons que cette bascule soit effectuée automatiquement par les opérateurs départ comme décrit par l'Autorité.

Ce processus automatique, après une information préalable des éditeurs et des consommateurs, est indispensable pour assurer la migration effective de tous les opérateurs en simultané.

**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 ?

Nous proposons la grille suivante :

Palier	Numéros	Valeur actuelle	Valeur future
1	810/811	HP : 0,078 € / appel + 0,028 € / min HC : 0,078 € / appel + 0,014 € / min	0,06 € / min
2	820/821	0,09 € / min	0,09 € / min
3	825/826	0,118 € / min	0,12 € / min
4	890	0,15 € / min (avec crédit temps)	0,15 € / min
4bis	890	0,15 € / min (en UT)	0,20 € / min
5	891	0,224 € / min	0,30 € / min
6	892	0,336 € / min	0,40 € / min
6	897	0,562 € / appel	0,80 € / appel
7	899	1,351 € / appel + 0,336 € / min	1,50 € / appel

Cette grille permet d'éviter les doublons (des tarifs présumés identiques sur 2 tranches différentes : 0,15€TTC sur le 0825 et sur le 0890) .

L'augmentation de tarif permet de compenser le passage en facturation à la seconde (perte de la ½ UT supplémentaire par appel) ; il n'y a pas de revalorisation des services (sauf pour les 0897 cf ci-dessous).

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

Il faudrait très rapidement créer les paliers au forfait permettant de migrer les services à l'acte qui sont hébergés actuellement sur les tranches 081, 082 (M2M) et 0899.



**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 » ?

Il faut un délai suffisant pour que les changements puissent être intégrés dans la communication et les budgets des éditeurs, donc au plus tôt la date d'effet serait au 1er janvier 2013.

Le calendrier peut être indépendant mais l'ensemble des mesures doit faire l'objet d'une seule annonce (y compris la création des nouveaux paliers à l'acte).

Afin d'anticiper au mieux ces évolutions tarifaires, il est impératif que l'ensemble du modèle économique (y compris les répercussions sur le marché de gros) soit connu au plus vite

**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 » ?

Il est indispensable, notamment pour pouvoir mettre en œuvre effectivement les portails vocaux en 3BPQ.

**Question n° 21.**

Pour les entreprises utilisant des numéros fixes géographiques (01 à 05) ou fixes non géographiques (09), que pensez-vous des avantages et des éventuels inconvénients de ce type de numéro dans le cadre de votre politique de relation clients ? Avez-vous connaissance de pistes d'évolution permettant d'améliorer le service dont vous bénéficiez ? Avez-vous l'intention d'ouvrir un numéro spécial au tarif (C banalisé ; S=0) précité pour votre service client ? Pourquoi ? Si oui, à quelle échéance et selon quelles modalités de transition ?

Les numéros interpersonnels 01-05 ou 09 sont moins bien adaptés au trafic vers les SVA que les numéros en 08 ou 3BPQ (qui bénéficient des avantages de l'interconnexion indirecte, ...)

Certains de nos clients ont dû mettre en place ces numéros en parallèle des numéros SVA existants pour respecter les contraintes réglementaires. Ils les fermeront si ces numéros SVA existants peuvent disposer de la fonctionnalité de modulation tarifaire pour que l'appelant paie le même tarif qu'en appelant un numéro interpersonnel.

Si l'économie de ce nouveau palier (C banalisé ; S=0) est moins favorable à l'éditeur que celle des numéros interpersonnels 01-05 ou 09 ; de nombreux éditeurs voudront conserver leurs numéros 09 et ainsi pour capitaliser sur la communication effectuée.

**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 ?

Ce point est directement lié à l'encadrement du tarif du départ d'appel mobile.

La prise en charge du surcoût actuel lié au départ d'appel mobile par les éditeurs n'est pas envisageable dans le contexte économique actuel. C'est probablement pour cette raison que le palier 08088 est très peu utilisé.

Avec un départ d'appel mobile plus faible nous verrons bien si les éditeurs migrent sur ce palier.

**Question n° 23.**

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

La solution proposée par l'Autorité présente un risque de déstabilisation des consommateurs qui connaissent bien les tarifs des numéros verts.

Nous préconisons de maintenir le tarif « Gratuit depuis toutes les boucles locales » sur les numéros en 0808 et de conserver le tarif « Gratuit depuis les boucles locales fixes » sur les autres tranches en 080.

**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 ?

Si la migration était vraiment nécessaire, il faudrait laisser le temps aux éditeurs se trouvant sur des 0800 et qui ne souhaitent pas augmenter leurs coûts, de migrer.

**Question n° 25.**

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

Nous préférons le scénario 1 qui permet la continuité avec l'économie actuelle. Ce scénario laisse aux éditeurs le choix du tarif de leur 3BPQ comme c'est déjà le cas pour les 32PQ et 36PQ :

- 30PQ Gratuit (C=0 ; S=0) ou S=0
- 31PQ Gratuit (C=0 ; S=0) ou S=0

**Question n° 26.**

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

Nous pensons que l'effort à développer pour l'ensemble des opérateurs est sans commune mesure avec l'intérêt pour les éditeurs.

Accessoirement, nous nous interrogeons sur les répercussions tarifaires potentielles liées à cette nouvelle fonctionnalité.

**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 ?

L'intérêt que nous y voyons est la possibilité de migrer vers un palier à l'acte sans dé-numérotation pour les services s'appuyant sur la CEA ou le CT.

Le risque est d'assister à une "valse des étiquettes" qui déstabiliserait le consommateur. Si cette fonctionnalité devait être mise en place, Il faut absolument prendre en compte un encadrement permettant d'éviter les dérives.

**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 ?

L'impact côté opérateur d'arrivée est peu sensible car principalement administratif (sophistication des procédures de facturation) ; l'essentiel de l'effort est du côté opérateur départ

**Question n° 29.**

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

Cette fonctionnalité est essentielle dans le cadre de la mise en œuvre des portails en 3BPQ à la fois pour respecter les contraintes légales (LME et loi Châtel) et aussi pour permettre l'application d'un tarif non surtaxé pour les temps d'attente et de mise en relation avec un téléopérateur.

**Question n° 30.**

Si vous deviez envisager la mise en œuvre de la modulation tarifaire en cours d'appel, quelles solutions techniques proposeriez-vous ? Quel serait l'ordre de grandeur des investissements nécessaires pour un opérateur de boucle locale et un opérateur de collecte ? Quel délai serait nécessaire pour sa mise en place ?

Nous proposons de limiter la mise en œuvre de cette modulation tarifaire au seul changement entre  $S=0$  et  $S=\text{valeur nominale}$

Nous souhaitons une discussion élargie avec les principaux opérateurs de départ et de collecte pour déterminer la solution la moins contraignante en fonction des infrastructures existantes et de façon à disposer de cette fonctionnalité dès que possible avec une application généralisée à toutes les boucles locales départ.

Si une solution de modulation complète était mise en œuvre, il faut prévoir le traitement des réclamations des utilisateurs afin de contrer efficacement les abus.

**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 ?

Si on se limite à un dispositif simple (changement entre  $S=0$  et  $S=\text{valeur nominale}$ ), les modifications possibles sont réduites et on peut se limiter à l'information existante éventuellement renforcée par un dispositif léger (par exemple BIP au moment du passage en payant). Dans tous les cas, il faut veiller à ce qu'il n'y ait pas d'impact significatif sur l'ergonomie des services.

**Question n° 32.**

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

Si on se limite à un dispositif simple (changement entre  $S=0$  et  $S=\text{valeur nominale}$ ), les abus seront limités (voire impossibles) car les modulations tarifaires sont à l'avantage du consommateur.

**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 ?

Un mécanisme de cet ordre paraît adéquat, encore faut-il que cet "ordre" puisse parvenir de manière transparente dans toute la chaîne et soit exploitable par le destinataire... (débat technique à organiser)

Etant donné les difficultés de mise en œuvre pour respecter les contraintes ergonomiques nous préconisons de limiter la modulation tarifaire au modèle simplifié (cf Q31) pour lequel la confirmation par l'appelant n'est pas nécessaire.

Dans ce cas, le MGIT peut indiquer à l'appelant que le service deviendra payant à partir d'un BIP sonore qui sera diffusé en cours de communication.

Dans tous les cas, nous souhaitons qu'une réflexion sur une solution court terme (dans le cadre d'une interconnexion SIP) pour la modulation simplifiée soit menée entre les acteurs avec un encadrement défini par l'Autorité.

**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 ?

C'est ce type de mécanisme que nous proposons de retenir (cf. Q31), nous pensons qu'il répond à une grande partie des besoins des éditeurs et qu'il pourrait être mis en œuvre plus rapidement.

**Question n° 35.**

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

Nous proposons de modifier votre grille sur les points suivants :

- Le tarif gratuit (C=0 ; S=0) est uniquement applicable à la tranche 0808
- Les tranches 080X (avec X différent de 8) restent au tarif (C banalisé ; S=0)
- Maintenir à 0,45 €/mn le maximum de la tranche 0890-0894 comme sur le 0892 actuel

**Question n° 36.**

Que pensez-vous de fermer la tranche 0884 ?

Nous n'y voyons aucun inconvénient.

**Question n° 37.**

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

Cela nous convient en première analyse.

**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 ?

Nous sommes en accord avec ce nouveau découpage et avec l'utilisation de la tranche 0893 au même palier tarifaire que 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 ?

La création d'une tranche permettant le filtrage pour le contrôle parental nous paraît indispensable et la tranche 0895 peut convenir tout-à-fait.

**Question n° 40.**

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

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

**Question n° 41.**

Pouvez-vous indiquer, au regard de vos systèmes, dans quelle mesure et à quelles conditions il serait possible d'attribuer à chaque bloc ABPQM un palier tarifaire différent de celui des blocs adjacents ? Sous quels délais une telle évolution serait-elle envisageable ?

En tant qu'opérateur d'arrivée disposant d'équipements récents, les impacts sur nos systèmes sont négligeables

**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 ne sommes pas concernés.

**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) ?

Le modèle proposé par l'Autorité nous convient tout à fait

Nous sommes extrêmement intéressés pour que l'Autorité intervienne sur la régulation du DA et en particulier mobile car le tarif actuel est dissuasif pour les éditeurs comme l'illustre la demande quasiment inexistante des numéros actuels en 08.088.

**Question n° 44.**

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

Selon nous, le modèle proposé par l'Autorité doit être complété par un flux TA depuis l'opérateur départ vers l'opérateur d'arrivée (cf. Q5). Mais c'est secondaire à long terme car celle-ci devient négligeable.

Nous sommes extrêmement sensibles à ce que les TRC soient à des conditions tarifaires raisonnables.

De plus, si on se place dans un schéma d'interconnexion SIP dans lequel chacun est responsable de ses raccordements, le modèle convient parfaitement.

**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 ?

En tant qu'opérateur d'arrivée disposant d'un cœur de réseau SIP, nous n'identifions pas d'investissements significatifs.

Nous sommes extrêmement sensibles à ce que les TRC soient à des conditions tarifaires raisonnables. Si ces investissements sont absolument nécessaires, ils doivent être financés par les acteurs qui en sont les bénéficiaires ou les demandeurs et non par l'ensemble des opérateurs d'arrivée ou les éditeurs.



**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 ?

Dans le modèle cible, chaque opérateur gère son dimensionnement, à priori cette composante n'a pas d'objet. Le problème peut se poser s'il y a une forte asymétrie entre les 2 opérateurs. Dans certains cas, pour garantir une qualité de service supérieure ou pour disposer d'un surdimensionnement, le paiement de cette composante tarifaire peut être justifié.

Dans ces conditions, l'introduction de cette composante tarifaire complémentaire nous paraît judicieuse sous les conditions énoncées par l'Autorité (TRC ajustées à la baisse en conséquence) dès lors que l'opérateur départ paye bien la TA à l'opérateur d'arrivée. La composante « C » couvre ainsi la totalité du transport (y compris TA de l'opérateur d'arrivée) et les TRC couvrent uniquement les prestations financières. Cette nouvelle composante optionnelle correspond au dimensionnement de l'interconnexion demandé par l'opérateur d'arrivée s'il diffère de celui qui est proposé par défaut.

Ces modalités seront à reconsidérer dans le cadre de l'interconnexion cible de type IP

Nous préconisons une tarification à l'usage (ex BPN minutisé) pour simplifier la gestion de cette composante

**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 préférons conserver les notions actuelles "numéros interpersonnels" / "numéros de service" qui sont explicites.

On peut considérer que les numéros interpersonnels donnent accès à des personnes physiques ou morales ; alors que les numéros de services donnent accès à des services.

Afin d'être explicite, nous proposons les terminologies ci-dessous :

- 0800-0804 Numéros spéciaux à communication et service gratuits
- 0805-0809 Numéros spéciaux à service gratuit
- 081-082-089 Numéros spéciaux à service payant
- 0895-0899 Numéros spéciaux à service payant à tarif libre
- 30PQ-31PQ Numéros courts à service gratuit
- 32PQ-36PQ-39PQ Numéros courts à service payant à tarif libre

**Question n° 48.**

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

Cette position reviendrait à assimiler pour les services la notion de « payant » à celle de « surtaxé » ce qui a une connotation négative. Le mieux est d'abandonner la notion de « surtaxation ».

Néanmoins, le fait que seuls les numéros pour lesquels  $S=0$  sont conformes aux dispositions réglementaires peut être acceptable pour les éditeurs si ces derniers ne sont pas contraints de prendre en charge les coûts de transport des appels (même partiellement), or le modèle économique proposé par l'Autorité (cf. le schéma sur les numéros 0805-0809) ne le permet pas si l'opérateur départ ne paye pas la TA à l'opérateur d'arrivée.

**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) ?

Certains services institutionnels présentent un numéro SVA comme identifiant de la ligne appelante pour permettre aux destinataires d'identifier que l'appel provient bien de son service. Il ne faut pas supprimer cet usage qui ne porte pas atteinte à la protection des consommateurs.

**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) ?

Si une interdiction d'usage doit être mise en place, elle doit uniquement porter sur les paliers hauts.

**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 cas de problème, les OBL doivent avoir la possibilité de masquer un numéro SVA à palier élevé utilisé comme identifiant d'une ligne appelante. Ce sont les mesures déontologiques qui doivent protéger les consommateurs d'abus possibles.

**Question n° 52.**

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

Etant membre de l'ACSEL et de la FFT, nous sommes favorables à la finalisation des travaux déontologiques entrepris par ces 2 associations : en particulier l'ajout des nouvelles recommandations déontologiques en annexe des contrats et la constitution de l'association « SVA+ » devant définir et prendre en charge les textes déontologiques spécifiques aux SVA et promouvoir la répercussion contractuelle de ces textes.

**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 ?

Nous sommes favorables à l'attribution d'un NFB pour un service d'information sur la conservation du numéro car cette démarche permet de renforcer l'information des consommateurs sur les processus des opérateurs.

**Question n° 54.**

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

De manière générale, nous pensons que la standardisation des services est favorable au marché de la téléphonie. Il faut capitaliser sur les usages existants et permettre aux utilisateurs de conserver les mêmes accès aux services pour l'ensemble des opérateurs.

**Question n° 55.**

Que pensez-vous de l'utilisation des codes de la norme « human factors » pour se substituer au besoin de numéros à fonctionnalité banalisée ?

Cette norme permet de renforcer encore la standardisation des fonctions de téléphonie. Il faudra cependant prévoir une phase d'apprentissage car l'utilisation des touches \* et # dans la séquence de numérotation peut paraître complexe pour certains consommateurs.

**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 sommes pas concernés.

**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 ne sommes pas compétents pour déterminer la meilleure solution.

**Question n° 58.**

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

Nous n'avons pas d'avis précis sur cette question.

**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 ?

Nous ne sommes concernés que par les numéros spéciaux et à cet égard, la ressource en numérotation nous paraît suffisante pour les prochaines années sauf peut-être en ce qui concerne les numéros courts en 3BPQ si des nouvelles valeurs de B ne sont pas ouvertes.