

**Contribution à la  
Consultation publique relative au Projet de Décision  
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes  
portant sur la définition des marchés pertinents de gros de la terminaison d'appel SMS  
sur les réseaux mobiles en métropole et en outre-mer, la désignation d'opérateur  
disposant d'influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre  
(16 juin-16 juillet 2010)**

## CONTRIBUTION DE NETSIZE

Les intitulés des paragraphes du présent document renvoient aux paragraphes correspondants du document mis en consultation afin de faciliter la lecture des commentaires s'y rapportant.

### **CONTEXTE**

#### ***4.1.4.3. Des contrats parfois identiques aux contrats proposés sur le marché de détail à des éditeurs de services***

Les opérateurs mobiles dans leurs offres sur le push jusqu'à récemment ne faisaient effectivement pas de différence entre le statut particulier d'agrégateur et d'éditeur, à l'exception de Bouygues Telecom. Aujourd'hui les nouvelles offres proposées par certains opérateurs aux agrégateurs, sorties concomitamment au processus de consultation de l'ARCEP initié en novembre 2009, prévoient une baisse de tarif du SMS MT [SDA].

Malgré cette avancée sur le tarif, un flou demeure sur le champ d'application de telles offres, certains opérateurs [SDA] le limitant aux SMS à destination de personnes. Nous pensons au contraire que tout SMS MT terminé sur le réseau des opérateurs mobiles devrait rentrer dans le champ d'application de ces offres agrégateurs, ce qui permettrait d'inclure le B2B (M2M et Mto Employee). Il serait nécessaire que les offres des opérateurs à cet égard différencient le prix des SMS MT en fonction de leur statut (envoyé/échec/envoyé et remis...).

#### ***4.1.4.5. Des limites contractuelles et techniques sans réelle justification qui pénalisent le développement de l'activité des agrégateurs***

Le changement de l'OAdC peut être prévu tout en l'encadrant afin de prévenir les éventuelles problématiques déontologiques. Ainsi, on pourrait prévoir l'obligation pour les éditeurs d'intégrer dans le corps du message un numéro court auquel l'utilisateur pourrait se désabonner en envoyant STOP. Ceci permettrait de prévoir le changement d'OAdC de façon dynamique pour les numéros courts dédiés et mutualisés.

Certains opérateurs [SDA] proposent ces fonctionnalités sous forme de pilote avec des contraintes non justifiées telles que le nombre limité de « pseudonymes » par numéro court, ce qui ne fait qu'augmenter le coût pour un agrégateur en limitant le nombre d'éditeurs pouvant utiliser cette possibilité sur un numéro court mutualisé. Le prix des numéros courts devrait être revu à la baisse si les agrégateurs se voient obligés d'en souscrire plusieurs pour répondre aux besoins de leurs clients de modifier l'OAdC.

SFR à ce jour ne propose pas cette fonctionnalité.

Les limites s'illustrent également notamment dans les cas suivants :

#### ***Qualité de service :***

Les opérateurs ne s'engageant pas sur des niveaux de qualité de service, il n'est pas possible pour une société comme Netsize d'inclure les problèmes liés aux réseaux des opérateurs dans son offre de niveau de qualité de service, ce que les clients éditeurs déplorent, alors que la qualité de service fait partie des bonnes pratiques de toute société fournissant des services de communication électroniques.

#### ***Qualification de bases :***

La procédure de qualification de base imposée par Orange France prévoyant le masquage par alias des MSISDN des utilisateurs bride les fonctionnalités de relation client et est extrêmement lourde à gérer, d'autant plus que la durée de vie limitée de l'alias nécessite la mise en place de procédures de réinscriptions.

Une telle procédure n'existe pas chez Bouygues Telecom et SFR.

Par ailleurs et pour l'ensemble des opérateurs, les champs de valeurs après qualification pourraient être plus riches –cela dépend de l'opérateur mobile- afin de rendre les campagnes plus pertinentes.

#### ***Débit :***

Chez tous les opérateurs mobiles, le débit est limité entre 10 et 20 SMS/sec. Ceci concourt clairement à la limitation du développement du marché, sans réelle justification de la part des opérateurs. Le caractère payant de l'accès au débit n'est par ailleurs pas corrélé par une baisse du tarif du SMS et n'apparaît pas justifié par des coûts sous-jacents des opérateurs .

#### ***Coûts d'accès à l'infrastructure des opérateurs mobiles***

Les coûts d'accès aux infrastructures des opérateurs sont en général acceptables [SDA]. Certains opérateurs [SDA] en revanche imposent des modalités techniques exorbitantes très

pénalisantes en termes de coût pour les agrégateurs. Il serait logique que les coûts d'accès soient partagés entre les agrégateurs et les opérateurs imposant de telles modalités techniques pour ne pas pénaliser outre mesure les agrégateurs obligés de se connecter à leurs réseaux.

#### ***4.1.4.6. Une asymétrie totale dans la relation entre agrégateurs de SMS et opérateurs mobiles, qu'il convient de corriger***

Netsize est très favorable à l'intervention de l'ARCEP dans les relations entre opérateurs mobiles et agrégateurs afin de veiller à l'équilibre des négociations entre ceux-ci. Il serait opportun de prévoir la mise en place d'un plan de travail assorti d'un calendrier précis ceci sur une période de temps relativement courte.

#### ***5.1.2. Précision sur les demandes d'accès et d'interconnexion des agrégateurs de SMS***

Nous pensons que les offres d'interconnexion devraient couvrir tout SMS MT terminé sur le réseau mobile de l'opérateur concerné, qu'il s'agisse de trafic standard ou premium, B2C ou B2B (Machine to Machine ou Machine to Employee). Actuellement, les offres des opérateurs [SDA] traitent à part le trafic B2B ce qui freine le développement de ce marché.

#### ***5.3.3. Offre de référence***

Netsize est très favorable aux mesures tendant à accroître la transparence dans les relations entre agrégateurs et opérateurs mobiles, ce qui ne peut que concourir à des négociations plus équilibrées entre les parties.

La publication des offres de référence pourrait ainsi se faire sur les accès aux sites des opérateurs mobiles dédiés aux agrégateurs.

#### ***5.4.4. L'incidence de l'obligation de reflet des coûts sur la pratique de spam par SMS***

Nous souhaitons apporter une précision quant aux N° SMS+ cités en tant que numéro émetteur à l'origine du spam. Le SMS supplémentaire en SMS+ est un SMS de relance commerciale qui ne peut avoir lieu que s'il y a eu un SMS MO préalable de l'utilisateur final et dans une fenêtre de 60 jours glissant à compter du dernier MO reçu de cet utilisateur. En

aucun cas ceci ne peut être assimilé à du spam stricto sensu, tout au plus à une sensation de spam.

Nous sommes favorables à l'amélioration des dispositifs actuels de lutte contre le spam. Actuellement, les opérateurs mobiles édictent de façon unilatérale les règles déontologiques et font porter cette responsabilité aux agrégateurs traités comme les éditeurs des messages litigieux à cet égard. La lutte contre le spam ne pourra être efficace que si elle s'appuie sur une politique stricte qui sanctionne la partie réellement à l'origine de l'émission du spam, décourageant de ce fait de telles initiatives. En outre, elle devrait être le fruit d'une véritable concertation entre les différents acteurs (opérateurs mobiles, agrégateurs), sous l'égide de l'ARCEP, dans le but de protéger le consommateur et de développer le marché.

\*\*\*

### **PROJET DE DECISION**

Netsize accueille favorablement les obligations prévues dans le projet de décision.

S'agissant de l'obligation de négocier de bonne foi mise à la charge des opérateurs mobiles, elle doit intégrer la notion de temps et de diligence dans la conduite desdites négociations.

De telles offres d'interconnexion ne doivent pas contenir de clauses non usuelles dans les relations commerciales entre partenaires négociant sur un pied d'égalité, telles que des obligations financières exorbitantes, ou une exonération totale de la responsabilité de l'opérateur mobile, notamment en matière de qualité de service.

\*\*\*