

# **Contribution Prosodie à la consultation publique sur trente propositions afin d'améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales.**

## **Préambule :**

Opérateur de services, expert informatique et télécoms, Prosodie conçoit et héberge des services en ligne multicanal pour l'accès à distance à l'information et l'échange interactif de données. Prosodie élabore des solutions sur-mesure qui répondent aux souhaits de conquête et de fidélisation clientèle des entreprises et des administrations, quels que soient les canaux choisis : téléphone fixe, téléphone mobile, Internet, ...

Compte tenu de notre positionnement, notre contribution portera uniquement sur les propositions 16 à 21 traitants du cas particulier des SVA (question n° 4).

Si nous partageons pleinement l'objectif de l'Autorité d'améliorer les offres faites aux consommateurs, nous nous interrogeons sur la pertinence de certaines mesures de nature à déstabiliser le marché, avec des conséquences potentielles sur l'emploi, l'investissement et l'innovation.

Le marché des SVA a besoin d'une réforme globale et nous y travaillons activement avec l'ACSEL et le FFT mais il a aussi besoin d'un cadre réglementaire stable de manière à donner suffisamment de visibilité aux acteurs pour assurer cette transformation.

Certains points restent encore aujourd'hui bloquants, comme l'absence de numéros non gratuits non surtaxés permettant de répondre de façon satisfaisante aux exigences des lois Chatel et LME et nous souhaitons que la concertation puisse se poursuivre avec l'Autorité pour arriver à des solutions qui, in fine, profiteront aux consommateurs.



#### Question n° 4 :

L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne le fonctionnement du marché des SVA, ainsi que ses propositions.

#### Proposition n° 16 :

S'agissant de la tarification des SVA, les opérateurs de communications électroniques et les éditeurs de services sont invités à :

- veiller à ce que le prix facturé au consommateur soit proportionné à la qualité et à la nature du service délivré ; ils peuvent pour cela notamment mettre en place des mécanismes de modulation tarifaire, en fournissant une information transparente sur les tarifs au consommateur ;
- poursuivre les travaux engagés en 2009 visant à élaborer, rendre publique et mettre en œuvre, de manière commune à tous les opérateurs, une signalétique tarifaire transparente, pour les appels depuis les réseaux fixes et mobiles ; cette signalétique pourrait par exemple distinguer les numéros SVA selon plusieurs fourchettes de prix, dont une correspondant aux numéros gratuits ;
- engager une réflexion, en y associant des représentants des utilisateurs finaux, tant consommateurs qu'entreprises, sur la modernisation à moyen terme de la structure tarifaire des SVA ; ces travaux ont vocation à s'inscrire dans les évolutions du plan national de numérotation que l'ARCEP va étudier en 2011.

En premier lieu, il convient de distinguer les responsabilités incombant aux opérateurs de communications électroniques de celles incombant aux entreprises délivrant le service ou éditeurs.

La nature et la qualité du service délivré sont de la seule responsabilité de l'entreprise délivrant le service ou l'éditeur. C'est ce même acteur qui détermine le prix qui sera facturé au consommateur.

L'opérateur peut mettre à disposition de l'entreprise délivrant le service ou l'éditeur des outils permettant une meilleure transparence dans l'information tarifaire ou une meilleure adéquation entre le prix facturé et le service délivré, comme, par exemple des mécanismes de facturation évolués de type modulation tarifaire.

Une solution de modulation tarifaire existe actuellement via l'envoi d'impulsion de taxation (ITX) mais n'est pas disponible depuis toutes les boucles locales, notamment mobiles, et n'est de ce fait que peu utilisée.

Un mécanisme de modulation tarifaire nécessite l'implication à minima de l'opérateur SVA, qui communique les informations sur la tarification à appliquer, et de l'OBL qui exploite cette information pour facturer ses abonnés. L'opérateur SVA doit lui-même pouvoir être piloté par l'entreprise délivrant le service ou l'éditeur qui est le seul à connaître le tarif à appliquer à un instant donné. Par ailleurs, en fonction de la solution technique mise en œuvre, tous les acteurs partie prenante dans l'acheminement de la communication peuvent avoir un impact si l'information est transportée via la signalisation (cas de l'ITX).



Nous militons depuis des années pour la généralisation d'une solution de modulation tarifaire compte tenu des bénéfices apportés aussi bien pour l'entreprise que pour le consommateur mais nous avons été confrontés à une réticence forte à investir sur une technologie vieillissante de la part de certains opérateurs.

Compte tenu de l'avancée des travaux de normalisation de l'interconnexion IP auxquels nous participons au sein de la FFT, il nous a semblé indispensable de traiter spécifiquement le cas des SVA. Dans cette optique, nous avons réalisé une étude dont l'objectif était, à la fois de proposer des solutions permettant de reconduire des fonctionnalités à valeur ajoutée permises à travers la signalisation SS7 mais non reproductibles en SIP, mais aussi d'embarquer de nouvelles fonctionnalités, notamment de tarification avancée.

Ces travaux, présentés à la FFT fin octobre 2010, ont permis de nous conforter dans l'existence de fonctionnalités de tarification avancées dans un monde IP, ce qui devrait permettre de lancer dès le début de cette année un chantier sur l'étude de la mise en œuvre d'une solution de modulation tarifaire dans le monde TDM actuel dans la mesure où la pérennité des investissements au niveau des SI de facturation est assurée.

Néanmoins, dans le contexte actuel, une solution de modulation tarifaire doit impérativement permettre d'apporter une réponse satisfaisante aux obligations imposées par les lois Chatel et LME. En effet, la loi a obligé les entreprises disposant d'un numéro unique (numéro long ou 3BPQ) à isoler les services concernés sur des numéros dédiés, ce qui, à ce titre, constitue un retour en arrière pour le consommateur. Les entreprises devraient pouvoir ainsi positionner l'ensemble de leurs services (y compris les services après ventes) derrière un même numéro en disposant d'un tarif SVA non gratuit non surtaxé éligible à la modulation tarifaire.

Or, un tel tarif n'existe toujours pas aujourd'hui et les divergences de vue avec l'Autorité qui fait de l'intégration de ce tarif dans les offres d'abondance un pré-requis à sa création ne permettent pas d'entrevoir d'issue favorable prochaine.

En réalité, le besoin des entreprises est de disposer d'un numéro SVA dont le coût facturé à l'appelant permette de couvrir l'ensemble des coûts télécoms, ce qui n'est pas le cas des numéros libre appel, d'où une utilisation massive de numéros interpersonnels.

En ce qui concerne la signalétique, nous nous félicitons que l'Autorité arrive à la même conclusion que la FFT dans le cadre des travaux réalisés en coordination avec le MEDEF en 2010 sur la pertinence du parallèle avec la signalétique énergétique.

En revanche, nous sommes très surpris que l'Autorité, dans l'exemple de la grille proposée en page 93 du document de consultation, fasse cohabiter des numéros SVA et des numéros interpersonnels.

Une telle signalétique doit être réservée à l'usage exclusif des numéros SVA si l'on ne veut pas accroître davantage encore la confusion dans l'esprit du consommateur.

Nous sommes disposés à nous engager sur la mise en place d'une signalétique dès lors qu'elle puisse intégrer un numéro non gratuit non surtaxé.



Enfin, par rapport à la modernisation de la structure tarifaire, nous sommes convaincus de sa nécessité et nous avons fermement l'intention de poursuivre les travaux engagés au cours de l'année 2010 avec l'ACSEL et la FFT en coordinations avec les entreprises.

**Proposition n° 17 :**

L'ARCEP invite le Gouvernement à poursuivre et accentuer les efforts engagés pour faire respecter par les fournisseurs de services de communications électroniques et par les professionnels, les dispositions de l'article 16 de la loi du 3 janvier 2008 dite loi Chatel et de l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie en date du 4 août 2008 dite loi LME. Ces dispositions encadrent les conditions d'accès, par les consommateurs, aux services après-vente des professionnels ainsi qu'aux services d'assistance technique et après-vente des fournisseurs de services de communications électroniques, au moyen de numéros d'appel non surtaxés.

La difficulté majeure rencontrée par les entreprises pour respecter ces dispositions réside dans l'absence de numéros SVA non gratuits non surtaxés. Nous rappelons, à cet effet, que Prosodie, comme d'autres acteurs, avait sensibilisé l'Autorité dès le début de l'année 2008 sur l'importance de pouvoir disposer d'un numéro SVA non gratuit non surtaxé pour que la loi Chatel (et la LME ensuite) puisse être respectée dans des conditions satisfaisantes.

**Proposition n° 18 :**

Les communications téléphoniques à destination des numéros fixes géographiques de type 01 à 05 et non géographiques de type 09 ne peuvent être exclues d'une offre d'abondance de téléphonie, fixe ou mobile.

Il est important de préciser que les pratiques récentes d'exclusion d'offres d'abondance de numéros interpersonnels ne sont que la conséquence directe de l'absence de numéros SVA non gratuits non surtaxés. Les entreprises se sont en effet massivement tournées vers les numéros interpersonnels faute d'alternative autre que les numéros SVA libre appel impliquant la prise en charge totale de leur part des coûts de communication.

Des volumes de trafic importants se sont retrouvés inclus dans les offres d'abondance, remettant ainsi en cause les modèles économiques construits sur la base de communications interpersonnelles.

Autant nous pensons que des numéros interpersonnels ne doivent pas être exclus d'une offre d'abondance dès lors qu'il s'agit de communications interpersonnelles, autant nous ne voyons pas à quel titre les communications vers les SAV des entreprises devraient être incluses dans cette même offre d'abondance.

Cela reviendrait à privilégier le modèle selon lequel tous payent pour ce que seuls certains utilisent. Nous pensons à l'inverse, que dans le cadre des SVA, il est sain et vertueux que l'utilisateur paye ce qu'il consomme et seulement ce qu'il consomme.

Bon nombre d'entreprises et même d'administrations ont investi dans l'amélioration de leurs services d'accueil téléphonique. Aujourd'hui, de nombreux renseignements, services et opérations peuvent être obtenus et réalisés immédiatement par téléphone là où il y a quelques années encore il fallait écrire, se déplacer via un moyen de transport, attendre son tour, ...



Ces services ont un coût et occulter ce coût revient à nier la valeur ajoutée du service. Il est ainsi important que l'utilisateur ait conscience de l'existence de ce coût sachant que la gratuité ou « l'impression » de gratuité a pour conséquence immédiate l'augmentation du nombre et de la durée des appels qui se traduit par une dégradation de la qualité de service.

S'il est compréhensible que, dans le cadre des SAV des entreprises, le coût du service soit pris en charge par l'entreprise, il nous paraît plus que discutable que le coût du transport soit également à la charge de l'entreprise. Cela revient à discriminer le canal téléphonique puisque on ne se fait ni rembourser le prix du timbre lorsqu'on écrit à une entreprise ou à une administration ni le prix du transport quand on s'y déplace.

Nous pensons que la mise en œuvre d'un tarif SVA non gratuit non surtaxé apporterait une solution satisfaisante permettant aux trafics importants de migrer vers ce tarif.

**Proposition n° 19 :**

L'usage de numéros surtaxés par les services d'accueil des services publics administratifs doit relever de l'exception et faire l'objet d'un encadrement réglementaire reposant, d'une part, sur un décret précisant les éléments relatifs à l'objet de la redevance pour services rendus ainsi instituée et aux prestations donnant lieu à rémunération et, d'autre part, sur un arrêté ministériel fixant le tarif de la redevance.

L'ARCEP, quant à elle, a adopté les décisions n° 2004-846 et n° 2007-213 applicables aux services sociaux susceptibles d'être joints par un numéro gratuit depuis les réseaux fixes et mobiles ; elle invite le Gouvernement à en publier la liste comme le prévoit l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Nous ne partageons pas la position de l'Autorité sur l'usage de numéros surtaxés par les services d'accueil des services publics administratifs qui doit relever de l'exception.

Comme précisé ci-dessus, les administrations comme les entreprises ont investi pour améliorer la qualité de leurs services d'accueil. Elles ont également mis en œuvre de nouveaux services permettant à leurs administrés des gains de temps et d'argent. Ces services ont pu être mis en place grâce au modèle économique permettant une contribution, même modique, du consommateur.

Si on considère que certains services ne devraient pas être surtaxés, il est absolument essentiel de leur laisser la possibilité d'utiliser un numéro SVA non gratuit non surtaxé. L'utilisation d'un numéro libre appel, ou pire encore totalement gratuit, impliquerait des surcoûts extrêmement importants pour les administrations concernées mais surtout entraînerait inexorablement une dégradation de la qualité de service comme déjà évoqué précédemment.

Par ailleurs, l'utilisation de numéros interpersonnels apparaît absolument incompatible avec certains services à forts trafics comportant des pointes de trafic. L'interconnexion directe utilisée pour les numéros interpersonnels est sous la responsabilité de l'opérateur de boucle locale de l'appelant. C'est cet opérateur qui est responsable de son dimensionnement et qui la finance. Il paraît dès lors difficilement concevable qu'il puisse accepter de sur-dimensionner son réseau et d'en supporter les frais pour pouvoir répondre à des pointes de trafic quelques minutes par jour et/ou quelques jours par mois. A l'inverse, dans le cas de l'interconnexion indirecte utilisée pour les numéros SVA, c'est l'opérateur SVA qui dimensionne et finance



l'architecture d'interconnexion. Le coût occasionné fait partie de la valeur ajoutée de ces services qui peuvent ainsi être hautement sécurisés et disponibles.

Enfin, le fait de porter la responsabilité de l'acheminement du trafic permet à l'opérateur SVA de garantir la mise en œuvre de certaines fonctionnalités du SS7 permettant de créer de la valeur (informations relatives à l'appelant telles que la géo-localisation ou à la relation client telles que l'échange d'informations applicatives). Ce n'est pas le cas en interconnexion directe puisque l'opérateur SVA ne maîtrise pas le chemin emprunté. Il suffit par exemple qu'un appel transite par le cœur de réseau IP d'un opérateur pour perdre la transmission de certains champs utilisés dans la signalisation SS7 et ainsi le bénéfice de ces fonctionnalités (d'où la nécessité des travaux de normalisation de l'interconnexion IP pour les SVA évoquée dans nos remarques par rapport à la proposition n° 16).

**Proposition n° 20 :**

Tous les opérateurs de services mobiles, métropolitains ou ultramarins, doivent intégrer dans leurs forfaits la quote-part du prix de communication correspondant au transport sur leur réseau (aussi appelée « airtime ») des appels à destination des numéros longs commençant par 080 et 081 ainsi que des numéros courts appliquant les tarifs correspondants.

Nous n'avons pas de remarque sur cette proposition qui concerne les opérateurs mobiles.

**Proposition n° 21 :**

Afin de prévenir les pratiques frauduleuses dites d'appels à rebonds (aussi appelés « ping call »), l'ARCEP va, d'une part, permettre aux opérateurs de communications électroniques qui acheminent les appels de filtrer ceux comportant un numéro surtaxé comme identifiant d'appelant, en les incitant à le faire et, d'autre part, leur demander de présenter des scénarios techniques pour leur blocage ou masquage.

L'ARCEP invite les opérateurs à mettre en place, selon des modalités à définir de façon concertée, un mécanisme d'indemnisation systématique des consommateurs victimes de ces pratiques d'appels à rebonds.

Prosodie fait partie des opérateurs ayant sollicité l'ARCEP en 2009 pour interdire l'utilisation de 0899 et 0897 comme identifiant d'appelant.

Nous sommes donc favorables à une interdiction mais uniquement sur les paliers élevés (089) dans la mesure où certaines entreprises utilisent leur numéro d'accueil sur les paliers bas et intermédiaires (081 et 082) quand elles appellent leurs clients. Une interdiction généralisée les obligerait à masquer le numéro, empêchant ainsi leurs clients de les identifier lorsqu'ils les appellent.

Une obligation faite aux opérateurs de bloquer les appels émis avec un identifiant d'appelant en 089 nous paraît apporter une bonne réponse à la problématique du « ping call ». En revanche, un mécanisme d'indemnisation nous semble inapproprié, coûteux et complexe car impliquant l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur.



**Proposition n° 22 :**

L'ARCEP propose que soit créée une nouvelle instance déontologique comprenant l'ensemble des parties prenantes du secteur qui définira les règles sur l'usage légitime des SVA et qui veillera à les faire respecter.

Nous sommes très favorables à la création d'une instance basé sur l'autorégulation dans un premier temps et qui pourrait venir s'inscrire ensuite dans un futur CNN (Conseil National du Numérique).

Cette instance devra en premier lieu permettre de faire évoluer les règles communes et reprendre ainsi les travaux engagés par l'ACSEL et la FFT sur le sujet en 2010.